

BBVA

Informe de Banca Responsable 2014

Información verificada



Índice

Informe de Banca Responsable 2014

Carta del Presidente	5
Carta del Secretario del Comité de Negocio Responsable	8
Perfil de BBVA	11
Indicadores clave de Banca Responsable	13
Organigrama y estructura de negocio	17
Ratings de sostenibilidad	18
Premios y reconocimientos	20
Progresos y objetivos	21
Visión, misión y política	26
Visión y misión	26
Política de RSC	27
Plan de Negocio Responsable	28
Sistemas de gobierno	30
Gobierno Corporativo	30
Sistema de Cumplimiento	30
Modelo de gestión de Banca Responsable	34
Modelo de Control Interno	35
Estándares de Conducta	38
Compromisos internacionales suscritos	42

Materialidad y diálogo con grupos de interés	46
Herramientas de escucha y diálogo	46
Análisis de materialidad	49
Asuntos relevantes	54
Asuntos sensibles	57
 Impacto en la sociedad	 59
Indicadores de impacto en la sociedad	60
Inversión en programas sociales	63
Valor económico	65
Contribución fiscal	66
 Prioridad 1: Comunicación TCR	 69
 Prioridad 2: Educación financiera	 71
Educación financiera para niños y jóvenes	73
Educación financiera para adultos	74
Educación y formación para los negocios	76
 Prioridad 3: Productos de alto impacto social	 79
Inclusión financiera	80
Fundación Microfinanzas BBVA	84
Apoyo a Pymes	89
Apoyo a particulares con necesidades especiales	93
Inversión responsable	96

Gestión responsable de clientes	101
Conocimiento del cliente	102
Gestión de quejas y reclamaciones	105
Omnicanalidad	109
Protección del cliente	111
Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	112
Modelo de gestión del riesgo reputacional	113
Concesión responsable de crédito	113
Principios de Ecuador	115
Norma de defensa	118
Equipo	119
Selección, formación y desarrollo	123
Diversidad y conciliación	128
Compensación y remuneración	132
Condiciones laborales	133
Voluntariado y social engagement	135
Proveedores	137
Sociedad	144
Educación para la sociedad	144
Innovación, cultura y conocimiento	150
Medio ambiente	157
Criterios y estándares de la información	165
Indicadores GRI	167
Informe de revisión independiente	196

Carta del Presidente

Perfil de BBVA

Visión, misión y política

Sistemas de gobierno

Materialidad y diálogo con grupos
de interés

Impacto en la sociedad

Prioridad 1: Comunicación TCR

Prioridad 2: Educación financiera

Prioridad 3: Productos de alto
impacto social

Gestión responsable de clientes

Riesgos sociales, ambientales y
reputacionales

Equipo

Proveedores

Sociedad

Criterios y estándares de la
información

Informe de revisión independiente

Carta del presidente



Estimada/o amiga/o

El ejercicio 2014 ha sido difícil, pero positivo desde el punto de vista económico. El Producto Interior Bruto mundial creció un 3,3%, ligeramente por encima del año anterior. El mayor crecimiento de las economías desarrolladas compensó una cierta ralentización del conjunto de economías emergentes que, individualmente, tuvieron un comportamiento muy heterogéneo.

Para BBVA ha sido un ejercicio fructífero porque hemos logrado unos buenos resultados, hemos tomado decisiones importantes que mejoran el potencial de crecimiento del Grupo y hemos avanzado de forma notable en nuestra estrategia de transformación digital para ser el mejor Banco del mundo.

El beneficio atribuido en 2014 ha ascendido a 2.618 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 25,7% en euros corrientes. En euros constantes, esto es, sin tener en cuenta el efecto del tipo de cambio, el beneficio ha crecido un 54,6% con respecto al de 2013. Estos resultados se han caracterizado por el crecimiento de los ingresos, el control de los gastos, la mejora de los indicadores de riesgo y el fortalecimiento de la base de capital.

El margen bruto ha alcanzado los 21.357 millones de euros,

ligeramente por encima del de 2013, lo que supone un crecimiento del 9,6% en euros constantes. Los gastos se han reducido, en su conjunto, un 2,2%, como resultado de una gestión adaptada a cada mercado. Los indicadores de riesgo han evolucionado de forma positiva. La tasa de mora ha descendido hasta el 5,8%, la cobertura ha mejorado hasta el 64%, los saneamientos crediticios y provisiones inmobiliarias se han reducido un 25% y el coste de riesgo ha bajado 34 puntos básicos hasta el 1,25%.

En 2014 hemos logrado unos
buenos resultados y hemos
tomado decisiones importantes
que mejoran el potencial de
crecimiento de BBVA.

En relación con el capital, hemos aumentado el ratio core capital phased-in hasta el 11,9%, muy por encima de los mínimos exigidos por la nueva regulación, y en términos de core capital fully-loaded, BBVA cerró el ejercicio con un 10,4%, 70 puntos básicos más que en 2013. Las pruebas de resistencia a la banca europea confirmaron la extraordinaria

solvencia de BBVA, que bajo el escenario más adverso alcanzaría una ratio de core capital fully-loaded en 2016 del 8,2%, siendo uno de los tres únicos grandes bancos europeos por encima del umbral del 8%.

En definitiva, la fortaleza de la base de capital de BBVA nos permite financiar el crecimiento, cumplir de forma holgada con los requerimientos del regulador y, al mismo tiempo, ofrecer a nuestros accionistas un modelo de retribución sólido, predecible y vinculado al crecimiento de los beneficios.

Este año el Consejo de
Administración ha aprobado la
renovada Política de RSC y se han
producido avances importantes en
materia de banca responsable.

En los últimos meses también hemos dado pasos importantes para mejorar las perspectivas de crecimiento futuro. Por un lado, la adquisición de Catalunya Banc, que nos permite crecer de forma significativa en Cataluña, un mercado de gran potencial económico, y ser la primera entidad de España por créditos y recursos. Por otro, el incremento de nuestra participación en Garanti hasta el 39,9%, que nos convierte en el primer accionista del mejor banco de Turquía y posiblemente el banco tecnológicamente más avanzado del mundo.

Por último, las desinversiones anunciadas en Citic International Financial Holdings Limited y en China CITIC Bank Corporation Limited tendrán un impacto muy positivo en nuestra base de capital.

En 2014 hemos avanzado de forma notable en nuestra estrategia de transformación digital para ser el mejor Banco del mundo. La tecnología está cambiando el negocio bancario, las nuevas generaciones de clientes exigen un nuevo estándar de servicio y los nuevos competidores que provienen del mundo digital han comenzado a proporcionarlo. Los bancos necesitamos cambiar muy rápido y nosotros lo estamos haciendo.

Una vez terminada la fase inicial de construcción de la nueva plataforma tecnológica, muy innovadora y de primer nivel mundial que comenzamos hace ocho años, ya estamos trabajando intensamente en la siguiente fase, creando nuevos modelos de distribución, procesos y productos y una nueva organización, al tiempo que exploramos nuevos negocios digitales. Para acelerar el proceso, en 2014 hemos puesto en marcha el área de Banca Digital, conformada por más de 3.000 personas en las distintas geografías del Grupo y a la que estamos incorporando talento externo procedente de empresas digitales de primer nivel mundial.

Además de la transformación interna de nuestro negocio, en 2014 hemos seguido muy de cerca el nacimiento y desarrollo de nuevos negocios digitales, en algunos casos como inversores y en otros como nuevos propietarios.

BBVA Ventures, nuestro observatorio en Silicon Valley, ha realizado inversiones muy interesantes en 2014 en empresas

con un gran potencial disruptivo para el mundo de las finanzas, que trabajan en campos como el de la firma digital, en el caso de DocuSign, los pagos de facturas a través de la cloud de Taulia, el software para la gestión financiera de activos desarrollado por Personal Capital o los monederos de bitcoins de Coinbase.

El año 2015 volverá a ser un
año de retos y oportunidades y
estoy seguro de que en BBVA lo
superaremos también de forma
brillante.

También, hemos adquirido startups con un potencial como Simple en Estados Unidos, que ha desarrollado una alternativa muy novedosa por Internet y por móvil a la experiencia tradicional bancaria, o Madiva Soluciones, una startup española especializada en servicios basados en big data y cloud computing que nos va a ayudar a generar una oferta de producto más valiosa para nuestros clientes.

En 2014 hemos seguido “trabajando por un futuro mejor para las personas”. Por un lado, el Consejo de Administración ha aprobado la renovada Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo. Por otro, se han producido avances importantes en materia de banca responsable, como la alianza con la OCDE para elaborar juntos, por primera vez, el informe PISA sobre educación financiera, los avances del Grupo en

materia de comunicación transparente, clara y responsable y el desarrollo de productos de alto impacto social. Además, en 2014 BBVA ha seguido desarrollando numerosas iniciativas en los ámbitos social, económico, cultural, artístico, medioambiental, científico y de la investigación, desde la Fundación BBVA, la Fundación Microfinanzas y el propio Banco en todo el mundo.

El año 2015 volverá a ser un año de retos y oportunidades y estoy seguro de que en BBVA lo superaremos de forma brillante, gracias a los casi 110 mil hombres y mujeres que trabajan en este Grupo en todo el mundo y que hacen de BBVA un Banco diferente. Desde aquí les felicito a todos ellos y les animo a seguir trabajando con el mismo entusiasmo y dedicación.

Y a ustedes, muchas gracias por el apoyo que nos proporcionan. Su confianza es lo que nos motiva para seguir trabajando con la mayor ilusión y esfuerzo para consolidar nuestro liderazgo actual y construir el BBVA de la siguiente generación, el mejor Banco del mundo.

Francisco González
Presidente

Carta del Presidente

Perfil de BBVA

Visión, misión y política

Sistemas de gobierno

Materialidad y diálogo con grupos
de interés

Impacto en la sociedad

Prioridad 1: Comunicación TCR

Prioridad 2: Educación financiera

Prioridad 3: Productos de alto
impacto social

Gestión responsable de clientes

Riesgos sociales, ambientales y
reputacionales

Equipo

Proveedores

Sociedad

Criterios y estándares de la
información

Informe de revisión independiente

Carta del Presidente

Carta del Secretario del Comité de Negocio Responsable

Estimada/o amiga/o,

La industria financiera en 2014 ha seguido marcada por el cuestionamiento de su legitimidad social, por la progresiva regulación y la exigencia de una mayor transparencia.

Un cuestionamiento muy acentuado en España donde el 80% de la población entiende que las entidades financieras no se comportan de forma responsable. En Estados Unidos, en cambio, 2014 ha sido un año con cambio de tendencia, especialmente entre los bancos regionales que ya han mejorado notablemente en términos de reputación. En América Latina las entidades financieras siguen manteniendo niveles elevados en reputación si bien las expectativas por parte de la sociedad son cada vez mayores.

En cuanto a regulación, observamos de forma muy especial la clara tendencia hacia una mayor protección al consumidor que está reconfigurando el contexto competitivo del sector. En cuanto a responsabilidad social destacar que este año se ha aprobado la Estrategia Española de RSE 2014-2020 y se ha publicado la Directiva Europea sobre divulgación de Información no financiera y de diversidad que obliga a la publicación de reportes anuales en esta materia a partir de 2017.

Los asuntos materiales más importantes en 2014 han sido

operar con lo más altos estándares éticos en el desarrollo de la actividad, facilitar que los clientes tomen siempre decisiones financieras informadas y aportar soluciones ante situaciones de dificultad para los clientes.

En 2014 hemos seguido
trabajando en el Plan de Negocio
Responsable con notables
avances en sus tres prioridades
estratégicas.

Todo este contexto supone para BBVA una gran oportunidad para fortalecer el modelo diferencial de Banca Responsable con el objetivo de reconquistar a la sociedad. 2014 ha sido un año más hacia la progresiva y plena integración de los aspectos sociales, ambientales y éticos en toda nuestra actividad.

Destacar la aprobación de la nueva Política de RSC por el Consejo de Administración fijando los objetivos, principios y directrices, así como su gobierno. Con el objetivo de facilitar la toma de decisiones se cuenta con el Comité de Negocio

Carta del Presidente

Perfil de BBVA

Visión, misión y política

Sistemas de gobierno

Materialidad y diálogo con grupos
de interés

Impacto en la sociedad

Prioridad 1: Comunicación TCR

Prioridad 2: Educación financiera

Prioridad 3: Productos de alto
impacto social

Gestión responsable de clientes

Riesgos sociales, ambientales y
reputacionales

Equipo

Proveedores

Sociedad

Criterios y estándares de la
información

Informe de revisión independiente

Responsable creado en 2012 y presidido por el Presidente y cuya función principal es impulsar y hacer el seguimiento de los planes de negocio responsable a nivel de todo el Grupo BBVA.

En este sentido, en 2014 se ha seguido trabajando en la hoja de ruta fijada en 2012 con el Plan de Negocio Responsable y con notables avances en sus tres prioridades estratégicas.

En primer lugar, en relación a comunicación transparente, clara y responsable, señalar que las fichas de producto TCR ya están totalmente implantadas en España y México. En EEUU y América del Sur finalizarán en el primer trimestre de 2015. En cuanto a los contratos TCR se espera finalizar los cinco de mayor contratación en todas las geografías en el primer semestre de 2015.

Este año también se ha decidido ampliar el alcance del proyecto, se ha lanzado el código de publicidad TCR y se ha fijado el plan de integración TCR en Banca Digital.

En segundo lugar, el pasado año ha sido también un muy importante en cuanto a educación financiera. Se ha seguido ampliando el impacto de las distintas iniciativas de BBVA. Destacar los 244.475 beneficiarios del programa de educación financiera para acompañar los procesos de bancarización en América del Sur y México, las iniciativas para niños y jóvenes con 1.099.430 de beneficiarios en todo el grupo, el Instituto de Pensiones en España con “Mi jubilación” con 509.407 simulaciones, y finalmente los programas de formación a pymes, entre los que destaca la apuesta de la formación para el crecimiento con 1.582 participantes en 2014.

Asimismo, BBVA ha seguido jugando este año un papel de liderazgo y de referencia en esta materia con el apoyo para la elaboración por primera vez del Informe PISA sobre educación financiera de la OCDE y la participación en diversos foros internacionales.

Y en tercer lugar, se ha seguido impulsando el desarrollo de productos de alto impacto social, productos que suponen poner nuestras capacidades y alcance para responder a los grandes desafíos de las sociedades en las que estamos presentes.

Especialmente relevante es la consolidación de iniciativas globales como la Fundación Microfinanzas BBVA que ya está beneficiando a más de 1,5 millones de microemprendedores en América Latina o Momentum Project con presencia en España, México y Perú.

Destacar también los programas de alto impacto en España vinculados al empleo y a la vivienda. Con Yo Soy Empleo se ha apoyado ya la creación de 7.427 nuevos empleos en PYMES y autónomo. Con la Política Social de Vivienda se han puesto a disposición de alquiler social 2.500 viviendas y 1.150 clientes han accedido al programa de apoyo al empleo.

Todo ello nos ha llevado a unos muy buenos resultados en cuanto a reputación y percepción de banca responsable en 2014. En este sentido, resaltar que BBVA es líder en reputación entre clientes por primera vez en España desde 2007, en Estados Unidos y en Venezuela. Unos buenos resultados que no deben hacernos olvidar que queda todavía camino por recorrer para hacer banca responsable, siempre.

Para terminar, 2015 debe ser para BBVA un año de transformación y consolidación. Los retos son acelerar las iniciativas en las tres prioridades definidas en el Plan de Negocio Responsable, especialmente en relación a Comunicación TCR, fortalecer el posicionamiento de BBVA como referente de Banca Responsable, continuar equilibrando “hacer” vs “comunicar” y consolidar la mejora de reputación y percepción de banca responsable en todas las geografías.

Los retos para 2015 son
acelerar las iniciativas en las tres
prioridades, ser referente de
banca responsable y consolidar
la mejora de reputación.

Grandes retos para seguir trabajando por un futuro mejor para las personas, siempre.

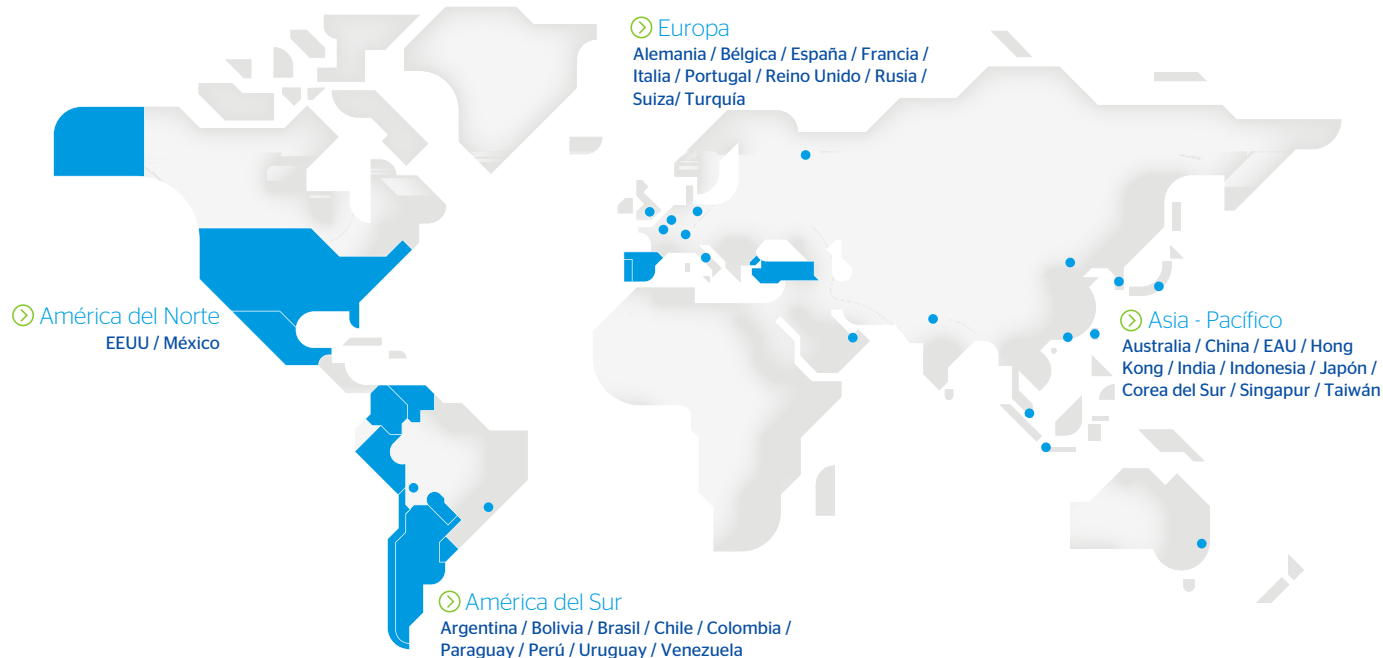
Antoni Ballabriga
Secretario del Comité de Negocio Responsable

Perfil de BBVA



BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Tiene una posición sólida en España, es la primera entidad financiera de México, y cuenta con franquicias líder en América del Sur y la región del Sunbelt

en Estados Unidos. Su negocio diversificado está enfocado a mercados de alto crecimiento y concibe la tecnología como una ventaja competitiva clave.



€ 652

miles de millones de
activo total

51

millones de clientes

31

países

7.371

oficinas

22.104

cajeros

108.770

empleados

Datos relevantes del Grupo BBVA (cifras consolidadas)

	2014	2013	2012
Balance y resultados (millones €)			
Créditos a la clientela (bruto)	366.536	350.110	367.415
Depósitos de la clientela	330.686	310.176	292.716
Patrimonio neto	51.609	44.850	43.802
Margen neto ⁽¹⁾	10.406	10.196	11.106
Beneficio atribuido al grupo ⁽¹⁾	2.618	2.084	1.676
Ratios (%)			
ROE (Beneficio atribuido/fondos propios medios)	5,6	5,0	4,0
ROA (Beneficio neto/activos totales medios)	0,50	0,48	0,37
Ratio de eficiencia	51,3	52,3	49,3
Tasa de mora	5,8	6,8	5,1
Tasa de cobertura	64	60	72
Ratio BIS II ⁽²⁾	15,1	14,9	13,0
Datos de la acción			
Nº Accionistas	960.397	974.395	1.012.864
Nº Acciones (millones)	6.171	5.786	5.449
Cotización (€)	7,85	8,95	6,96
Precio / valor contable (veces)	1,0	1,1	0,9
PER (precio / beneficio; veces)	17,3	23,2	21,5
Beneficio atribuido por acción (€) ⁽¹⁾	0,44	0,38	0,30

Nota general: Las cuentas consolidadas del Grupo BBVA han sido elaboradas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF, o

por sus siglas en inglés IFRS) adoptadas por la Unión Europea y teniendo en consideración la Circular 4/2004 del Banco de España, así como sus sucesivas modificaciones. Con respecto a la participación en Garanti Group, la información se presenta en continuidad con ejercicios anteriores, integrándola en la proporción correspondiente al porcentaje de participación del Grupo.

(1) Las cifras de la cuenta de resultados del Grupo del año 2013 han sido re-expresadas tras el cambio realizado en la política contable relacionada con las aportaciones al Fondo de Garantía de Depósitos en España.

(2) Los ratios de capital para 2014 están calculados bajo la normativa CRD IV. Para fechas anteriores, el cálculo se realiza según la regulación de Basilea II, que era la que estaba vigente en ese momento.

Alcance: Grupo BBVA

Perfil de BBVA

Indicadores clave de Banca Responsable

	2014	2013	2012
Económicos			
Puesto en ranking de bancos privados europeos por capitalización bursátil ⁽¹⁾	8º	7º	8º
Fondos de inversión socialmente responsable (ISR) (millones €)	10.567	2.978	2.725
Fondos inversión socialmente responsable (ISR) (%)	13,9	5,09	2,57
Posición en el índice sintético de sostenibilidad sobre peer group ⁽²⁾	1ª	n.a	1ª
Valor económico generado (millones €) ^{(3) (4)}	20.724	20.906	22.120
Valor económico distribuido (millones €) ⁽³⁾	11.080	10.458	10.414
Valor económico retenido (millones €) ⁽³⁾	9.697	10.488	11.742
Sociales			
Comunidad			
Inversión en programas sociales (millones €)	107,2	97,1	81,3

Beneficio atribuido al grupo dedicado a programas sociales (%)	4,1	4,4	4,8
Número de personas beneficiadas por el programa de educación financiera ⁽⁵⁾	1.385.447	1.339.549	1.174.372
Número de personas beneficiadas por programas de educación para la sociedad ⁽⁵⁾	316.692	118.420	91.135
Número de microemprendedores apoyados por la Fundación Microfinanzas BBVA	1.544.929	1.493.709	1.293.514
Volumen de la cartera crediticia de la Fundación Microfinanzas BBVA (millones €) ⁽⁶⁾	907	861	887
Importe medio de los microcréditos (€) ⁽⁷⁾	1.026	994	1.027
Reclamaciones de clientes por cada 1.000 millones de euros de actividad ⁽⁸⁾	1.017	879	647

Capital humano (número)

Empleados	108.770	109.305	115.852
Índice de satisfacción global de empleados ⁽⁹⁾	77,3	n.d.	75,8
Diversidad de género de los empleados (mujeres/total de la plantilla, %)	53	53	53
Personas del equipo gestor	1.937	2.038	2.075
Diversidad de género en el equipo gestor (mujeres/total de la plantilla, %)	18,5	17,8	17,2
Edad media de empleados (años)	37,7	37,8	37,6
Estabilidad laboral (% empleo fijo)	94	94,5	92,9
Rotación de empleados ⁽¹⁰⁾	8,4	11,61	10,82
Puestos de trabajo netos creados ⁽¹¹⁾	-647	-619	3.773
Antigüedad laboral (años)	10,6	10,9	10,6

Horas de formación por empleado	52	46	48
Participantes en iniciativas de voluntariado que son empleados de BBVA ⁽¹²⁾	10.403	6.131	4.334
Medioambientales ⁽¹³⁾			
Emisiones CO2 por persona (T)	2,7	2,8	3,1
Consumo de papel por persona (T)	0,1	0,1	0,1
Consumo de agua por persona (m3)	24,0	23,5	29,5
Consumo de electricidad por persona (MWh)	6,4	6,5	7,4
Personas trabajando en edificios certificados	22.217	21.220	26.697
Gobierno corporativo			
Datos (número)			
Consejeros	14	14	14
Consejeros independientes	7	10	11
Comisión Delegada	5	6	6
Comisión de auditoría	4	5	6
Comisión de nombramientos	5	5	5
Comisión de retribuciones	5	5	5
Comisión de riesgos	5	4	5
Reuniones del consejo	14	12	14
Remuneración del Consejo (millones €)	15,4	14,6	13,4
Diversidad de género en el Consejo (mujeres/total de consejeros, %)	21	14	14

(1) Ranking entre las 14 entidades que constituyen el peer group de BBVA: Santander, HSBC, BNP, UBS, Deutsche Bank, RBS, Barclays, CS, Lloyds Bank, Intesa, SG, Unicredit, Credit Agricole, CommerzBank.

(2) Elaborado en aplicación de criterios definidos por BBVA. Para más información sobre el índice sintético de sostenibilidad, ver apartado de ratings de sostenibilidad.

(3) Calculado según el protocolo de cálculo de GRI para el EC1 considerando la generación de recursos por operaciones interrumpidas. Se han recalculado los valores de 2013 adaptándose a la interpretación 21 sobre gravámenes del Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (la CINIIF 21), lo que ha supuesto un cambio en respecto a las aportaciones al fondo de garantía de depósitos.

(4) Margen Bruto más el resultado en la baja de activos y las ganancias de activos no corrientes.

(5) Para permitir la comparación con ejercicios anteriores, se han recalculado los datos de 2013 y 2012 clasificando los participantes del programa Valores de Futuro como beneficiarios de programas de educación financiera y no de educación para la sociedad. Asimismo, no han considerado los datos de BBVA Compass en el indicador de educación financiera ya que no están disponibles en 2014. Datos de Estados Unidos de 2014 de educación para la sociedad en proceso de revisión.

(6) Compuesto por cartera vigente, cartera en mora e intereses.

(7) Calculado como importe total desembolsado acumulado en el año dividido entre el número de operaciones acumuladas del mismo período.

(8) Nº expedientes ante la autoridad suprabancaria. Reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad. Sin considerar USA en 2014, 2013 y 2012 y Paraguay y Uruguay en 2012. El dato de 2014 es provisional.

(9) No hay encuesta en los años impares.

(10) Tasa de rotación: Turn-over= [Bajas voluntarias (excluidas prejubilaciones)/nº empleados al inicio del periodo]x 100.

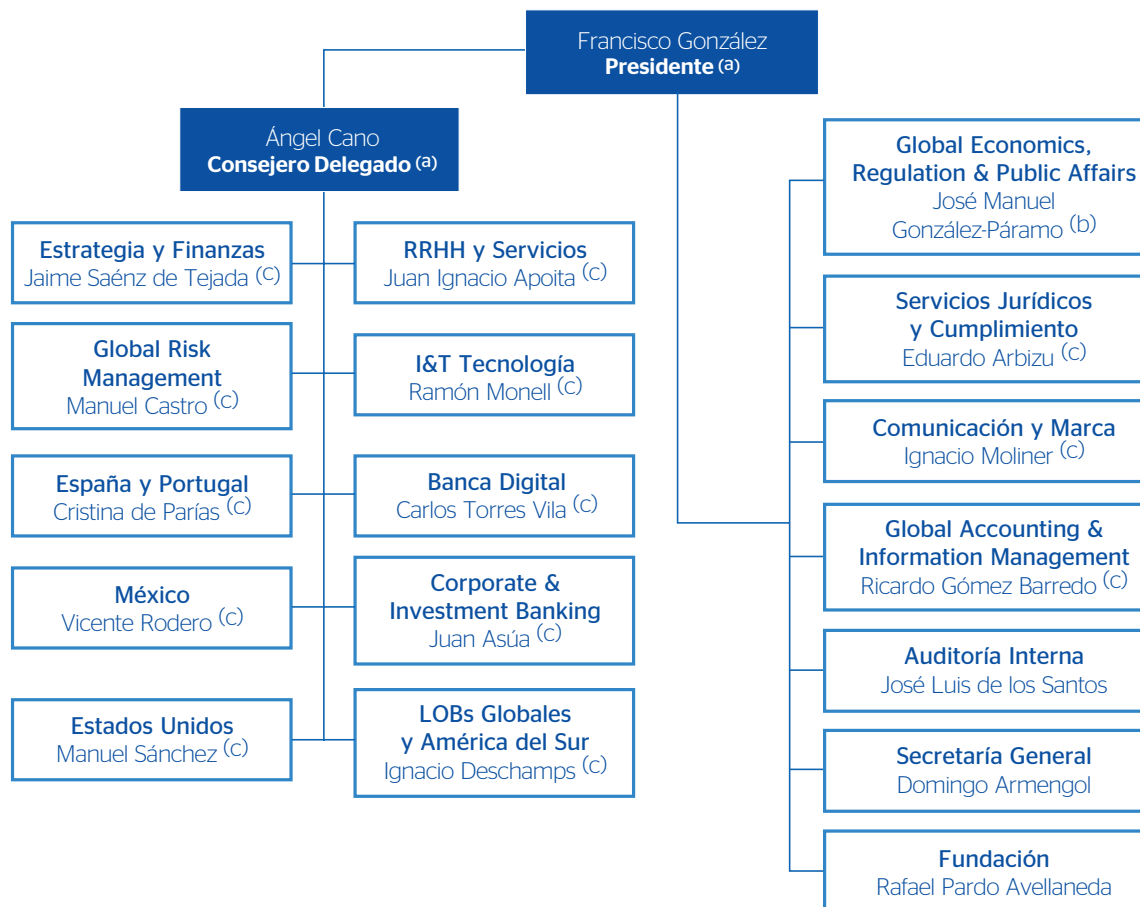
(11) No se incluyen las altas y bajas por variación en el perímetro de consolidación.

(12) Datos estimados en función de la información facilitada por los participantes. Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

(13) Incluye empleados del Grupo BBVA y ocupantes externos. Para más información sobre el alcance y método de cálculo de estos indicadores, ver capítulo de Ecoeficiencia.

Alcance: Grupo BBVA

Organigrama y estructura de negocio



(a) Consejero Ejecutivo y Miembro del Comité de Dirección

(b) Consejero Ejecutivo

(c) Miembro del Comité de Dirección

Perfil de BBVA

Ratings de sostenibilidad

Los ratings de sostenibilidad miden el desempeño en materia ESG (acrónimo en inglés de ambiental, social y gobierno corporativo) de las empresas, y determinan su presencia en los índices de sostenibilidad. Así, la permanencia y posición en estos índices bursátiles depende de la demostración de

los progresos constantes en materia de sostenibilidad de las compañías.

En 2014, BBVA ha renovado su permanencia en los principales índices de sostenibilidad a nivel internacional:



Miembro del DJSI World y DJSI Europe.



Miembro de los índices MSCI Global Sustainability. Rating AAA.



Miembro de los índices FTSE4Good Global, FTSE4Good Europe y FTSE4Good IBEX.

Industry Leader de acuerdo al último rating ESG 2014.

Miembro de los índices Euronext Vigeo Eurozone 120 y Euronext Vigeo Europe 120.



Miembro de los índices ESI Excellence Europe and the ESI Excellence Global (con fecha 22/09/2014).



Miembro de STOXX Global ESG Environmental Leaders, STOXX Global ESG Environmental Leaders y STOXX Global ESG Social Leaders.



Clasificada como Prime.



En 2014 BBVA obtuvo una puntuación de 85 puntos en disclosure y banda C en performance.

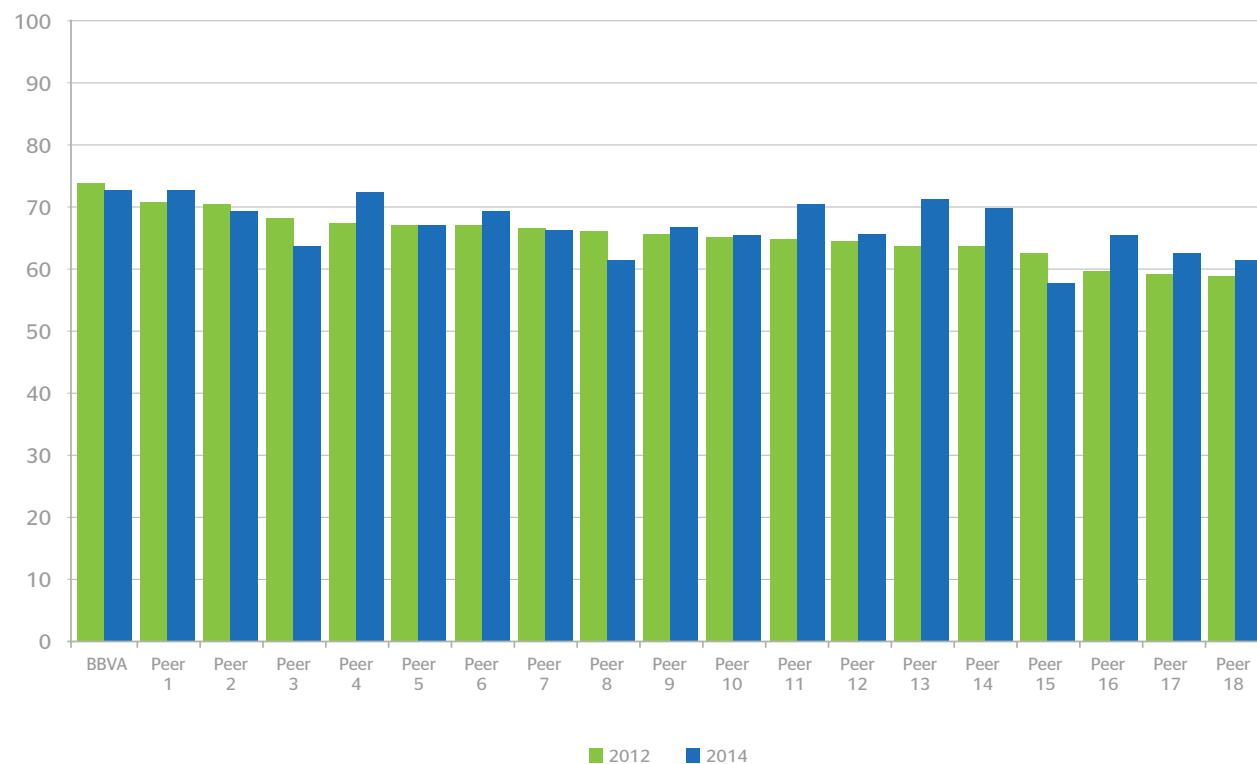
Además, este año, BBVA ha entrado a formar parte del universo inversor de Triodos Investment Management, la filial del Grupo Triodos que gestiona fondos de inversión socialmente responsables, y se convierte en el único banco español de la lista.

Índice sintético de Banca Responsable

Ante la diversidad de índices de sostenibilidad actuales en el mercado, BBVA ha desarrollado el índice sintético

de Banca Responsable, que refleja, de manera agregada, cuál es la posición del Grupo frente a sus competidores, de acuerdo a los resultados en los análisis de las principales agencias de sostenibilidad internacionales. Este índice nos permite, además, identificar mejores prácticas para continuar avanzando en nuestra estrategia de negocio responsable.

De acuerdo al análisis realizado en 2014, BBVA mejora su posición y se sitúa en primer lugar del índice, por delante de los 18 bancos que componen su *peer group*:



Nota: media aritmética calculada a partir de los resultados de los análisis de MSCI, RobecoSAM, Bloomberg y Sustainalytics (resultados de 0 a 100 puntos).

Diálogo con analistas e inversores

Uno de los objetivos de nuestro comité ESG Investment es potenciar la comunicación y el diálogo con accionistas, inversores y analistas especializados. BBVA mantiene un diálogo permanente con analistas e inversores mediante reuniones y *conference call* a lo largo de todo el año.

Además, en 2014 BBVA ha participado en dos encuentros con inversores y gestores de activos de todo el mundo,

organizados por Societé Générale y Exane BNP Paribas, respectivamente. Durante ambos encuentros, tuvimos la ocasión de dar a conocer nuestro Plan de Negocio Responsable, que recibió una gran acogida, y comprobar el creciente interés de la comunidad inversora por las cuestiones ESG de las compañías. El documento presentado en ambas conferencias se puede consultar en la web de accionistas e inversores del Grupo y en la web Banca Responsable. BBVA también ha participado en un webinar organizado por MSCI como *best practice* en 2014 ante analistas e inversores.

Perfil de BBVA

Premios y reconocimientos

Enero 2014. BBVA Bancomer recibe el Galardón en Educación Ejecutiva 2013 de la institución Tecnológico de Monterrey por su visión de desarrollo de talento.

Marzo 2014. BBVA elegida mejor entidad del mundo en comunicación de la sostenibilidad a través de sus canales y perfiles en las redes sociales por la consultora Sustainly.

Mayo 2014. BBVA Bancomer recibe el reconocimiento Excellence in Financial Literacy Education por su programa de Educación Financiera “Adelante con tu Futuro”, concedido por el Institute for Financial Literacy.

Mayo 2014. El Centro Mexicano para la Filantropía entrega

el distintivo de Empresa Socialmente Responsable a BBVA Bancomer.

Junio 2014. BBVA es reconocida por Lundquist como la mejor empresa española en el ranking europeo de comunicación online de responsabilidad corporativa en internet.

Octubre 2014. BBVA es galardonada en los premios WLMT por la innovación en la gestión de la persidada.

Octubre 2014. BBVA recibe el Premio Latinoamericano a la Responsabilidad de Empresas concedido por el Foro Ecuménico Social por su compromiso con la educación para la sociedad y el programa de becas de integración.

Noviembre 2014. BBVA Continental es reconocido por sus buenas prácticas de gobierno corporativo según un estudio desarrollado por la Bolsa de Valores de Lima y Ernst & Young.

Diciembre 2014. BBVA recibe el premio de la Fundación SERES a la Innovación y el Compromiso Social por la iniciativa “Yo Soy Empleo”.

Perfil de BBVA

Objetivos del Plan de Negocio Responsable para el periodo 2013-2015

Objetivos de actividad

		OBJETIVO 2015	AVANCES 2014 ⁽¹⁾
Educación	Número de personas beneficiadas del programa de educación financiera	3.000.000	2.724.996
	Número de pymes beneficiadas por programas de formación para el crecimiento	8.000	3.249
	Número de pymes beneficiadas por otros programas de formación	57.991	
	Número de becas anuales para niños desfavorecidos ⁽²⁾	200.000	150.364
	Números de personas beneficiadas de otros programas de educación para la sociedad	284.748	
Productos de alto impacto social	Consolidar presencia de la Fundación Microfinanzas en América Latina	Aumentar el número de personas atendidas	+ 19,4% Aumento de 251.415 personas atendidas
	Número de ayudas concedidas a pymes para crear empleo (programa Yo Soy Empleo)	10.000	7.427

Accionistas e inversores	Índice sintético	1ª o 2ª posición en índice	1ª posición
Ecoeficiencia ⁽²⁾	Porcentaje reducción en emisiones CO2	-6%	-11%
	Porcentaje de reducción del consumo de papel por persona	-3%	-35%
	Porcentaje de reducción de agua por persona	-3%	-18%
	Porcentaje de reducción de electricidad por persona	-3%	-14%
	Porcentaje de personas trabajando en edificios certificados	33%	18%

(1) Logros del periodo 2013-2014

(2) Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

Objetivos de percepción

Objetivo 2015		
Comunicación TCR	Percepción de banco claro y transparente	1º o 2º banco en cada país
Avances 2014 por países		
Argentina	3º clientes y 1º en no clientes	
Chile	1º en clientes y 4º en no clientes	
Colombia	4º en clientes y 4º en no clientes	
España	2º en clientes y 3º en no clientes	
Estados Unidos	4º en clientes y 3º en no clientes	
México	1º en clientes y 2º en no clientes	
Perú	2º en clientes y 2º en no clientes	
Venezuela	1º en clientes y 4º en no clientes	

Objetivo 2015		
Educación	Percepción de apoyo a la educación financiera	1º o 2º banco mejor percibido en cada país
Avances 2014 por países		
Argentina	1º clientes y 1º en no clientes	
Chile	2º en clientes y 3º en no clientes	
Colombia	3º en clientes y 4º en no clientes	
España	1º en clientes y 1º en no clientes	
Estados Unidos	4º en clientes y 2º en no clientes	
México	2º en clientes y 4º en no clientes	
Perú	2º en clientes y 3º en no clientes	
Venezuela	4º en clientes y 4º en no clientes	
Objetivo 2015		
Cientes	Reputación externa de clientes	1º o 2º banco con mejor reputación en cada país
Avances 2014 por países		
Argentina	2º	
Chile	3º	
Colombia	4º	
España	1º	
Estados Unidos	1º/2º	
México	2º	
Perú	2º	
Venezuela	1º/2º	

Objetivo 2015		
Equipo	Reputación interna empleados	Aumentar 2 puntos en reputación en cada país
Avances 2014 por países		
Argentina	5	
Chile	-2	
Colombia	1	
España	3	
Estados Unidos	2	
México	5	
Perú	1	
Venezuela	0	
Objetivo 2015		
Sociedad	Reputación externa de no clientes	1º o 2º banco con mejor reputación en cada país
Avances 2014 por países		
Argentina	2º	
Chile	3º	
Colombia	4º	
España	2º	
Estados Unidos	2º	
México	4º	
Perú	2º	
Venezuela	3º	

Objetivo 2015		
Sociedad	Reputación en ciudadanía	Aumentar 2 puntos en reputación en cada país
Avances 2014 por países		
Argentina	2º en clientes y 1º en no clientes	
Chile	3º en clientes y 3º en no clientes	
Colombia	2º en clientes y 4º en no clientes	
España	2º en clientes y 1º en no clientes	
Estados Unidos	2º en clientes y 2º en no clientes	
México	3º en clientes y 4º en no clientes	
Perú	2º en clientes y 2º en no clientes	
Venezuela	2º en clientes y 2º en no clientes	

Visión, misión y política



Visión, misión y política

Visión y misión

BBVA hace banca responsable como un compromiso permanente para fortalecer la función social del Grupo y reconquistar la sociedad. Hacemos la vida más sencilla a las personas actuando de forma responsable. Nuestro modo diferencial de hacer banca está basado en una rentabilidad ajustada a los principios de integridad, prudencia y transparencia.

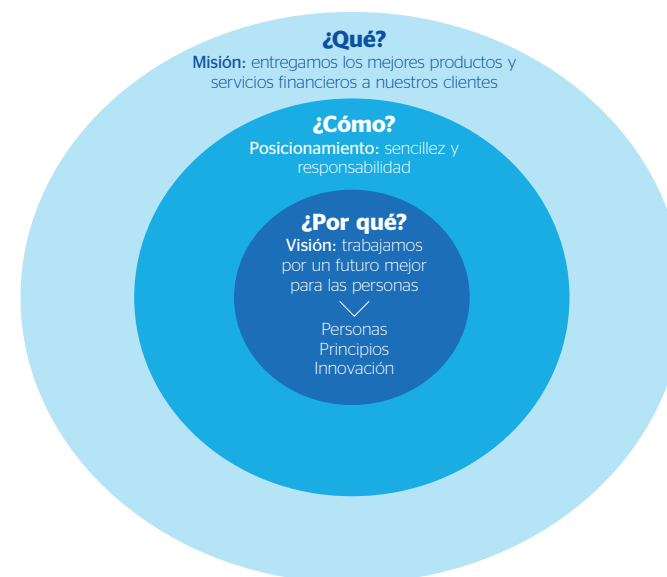
- La integridad, como manifestación de la ética en nuestras actuaciones y en todas nuestras relaciones con los grupos de interés.
- La prudencia, como principio de precaución en la asunción del riesgo.
- La transparencia, como máxima para ofrecer un acceso a la información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.

La visión del Grupo BBVA, “trabajamos por un futuro mejor para las personas”, es nuestro por qué y está basada en tres pilares: las personas, los principios y la innovación.

La misión del Grupo es “ofrecer las mejores soluciones,

productos y servicios financieros a nuestros clientes”. Y lo hacemos con sencillez y responsabilidad, nuestro posicionamiento.

Sencillez significa para BBVA agilidad, cercanía, accesibilidad y claridad en el lenguaje. Entendemos la responsabilidad como la orientación al largo plazo, una relación equilibrada con los clientes y el apoyo al desarrollo de la sociedad.



Política de responsabilidad social corporativa

A través de su [política de Responsabilidad Social Corporativa](#), BBVA asume principalmente los siguientes compromisos:

- Desarrollar en todo momento la actividad principal de forma responsable.
- Maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas y para los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad en las que opera.
- Identificar, prevenir y mitigar sus posibles impactos negativos.

La política establece las directrices que deben regir las actuaciones del Grupo en materia de RSC, y que son:

1. Realizar nuestra actividad financiera pensando en las personas.
2. Establecer relaciones equilibradas con nuestros clientes y con orientación a largo plazo.
3. Ayudar a que nuestros clientes tomen siempre decisiones informadas a través de una comunicación transparente, clara y responsable y de educación financiera.
4. Ofrecer productos y servicios de alto impacto social,

adaptados a las necesidades de nuestros clientes y al contexto en el que viven.

5. Promover la inclusión financiera y la universalización del acceso responsable a los servicios financieros
6. Impulsar una cultura de compromiso social y valores compartidos entre los empleados del Grupo.
7. Apoyar al desarrollo de las sociedades donde estamos presentes a través de la actividad financiera, así como mediante los programas sociales con foco en la educación y el conocimiento.

La política de RSC ha sido actualizada en 2014 y aprobada por el Consejo de Administración, quien tiene atribuida esta función, de acuerdo con su Reglamento. Además, el Consejo de Administración recibe el reporte de la implantación y concreción de la política anualmente.

La Política de RSC se desarrolla y complementa a través de una serie de políticas específicas, normas y compromisos que garantizan el adecuado cumplimiento de esta Política global en sus correspondientes ámbitos de aplicación.

Visión, misión y política

Plan de negocio responsable

El entorno actual sigue demandando y reclamando un cambio de comportamiento y un nuevo enfoque de las entidades financieras. Es por ello que BBVA ha seguido trabajando en 2014 para dar respuesta a esta demanda social. El vehículo es un modelo diferencial de hacer banca, banca responsable, que integra los requerimientos y expectativas de los distintos grupos de interés con los que se relaciona y en especial el de sus clientes. Creando valor para BBVA y creando valor para los principales grupos de interés.

En 2014, el Grupo BBVA ha seguido impulsando el Plan de Negocio Responsable, aprobado en 2013.

Un Plan que se desarrolla con tres prioridades estratégicas:

- **Comunicación Transparente, clara y responsable (comunicación "TCR").** La transparencia y la claridad son fundamentales para ayudar a que las personas entiendan siempre los productos que contratan. Toda comunicación con el cliente, cualquier documento o contrato debe ser claro y transparente. Para lograrlo, el banco está desarrollando fichas para facilitar la toma de decisiones en la contratación de productos, así como nuevos contratos que estarán redactados pensando en el cliente, con un lenguaje sencillo, riguroso y preciso.
- **Educación Financiera.** Fortalecer la educación financiera

es la prioridad estratégica de los programas sociales del Grupo, a través de:

- Cultura financiera para preparar a niños y jóvenes para su futuro.
- Educación financiera para adultos, que junto a la Comunicación TCR, es la otra pieza para que el cliente tome decisiones informadas.
- Formación en finanzas y habilidades para los negocios para pymes, las cuales juegan un rol importante en el desarrollo del tejido económico-empresarial del país en el que operan.



[Carta del Presidente](#)[Perfil de BBVA](#)[Visión, misión y política](#)[Sistemas de gobierno](#)[Materialidad y diálogo con grupos
de interés](#)[Impacto en la sociedad](#)[Prioridad 1: Comunicación TCR](#)[Prioridad 2: Educación financiera](#)[Prioridad 3: Productos de alto
impacto social](#)[Gestión responsable de clientes](#)[Riesgos sociales, ambientales y
reputacionales](#)[Equipo](#)[Proveedores](#)[Sociedad](#)[Criterios y estándares de la
información](#)[Informe de revisión independiente](#)

- **Productos de alto impacto social.** Supone el desarrollo de productos financieros de alto impacto social, esto es, productos en los que se integran atributos sociales diferenciales. Productos que impulsen el crecimiento, la inclusión financiera y den respuesta a personas con necesidades especiales.

El Plan de Negocio Responsable integra una visión holística de nuestro negocio e incluye además de estas tres prioridades estratégicas, iniciativas vinculadas a los tres ejes del Plan: clientes, banca para personas: sociedad, educación y ciencia; y empleados comprometidos.

El Plan de Negocio Responsable fue aprobado en el Comité de Negocio Responsable presidido por el Presidente y se despliega mediante planes locales de Negocio Responsable en los principales países.

Sistemas de gobierno



Sistemas de gobierno

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 el [apartado de Gobierno Corporativo](#) de la web de Relación con Inversores de BBVA, se incluye toda la información requerida legalmente.

Sistemas de gobierno

Sistemas 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 de referencia en esta materia, continúa articulando su actividad en torno al desarrollo e implementación 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.

Durante 2014 se ha continuado potenciando en las jurisdicciones la documentación y gestión del modelo a través de la herramienta tecnológica que Cumplimiento tiene desplegada en el ámbito global.

Asesoramiento en materia de comportamiento ético y legal

BBVA cuenta con un Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración, que plasma sus compromisos concretos en desarrollo de uno de los principios de su Cultura Corporativa: la Integridad como forma de entender y desarrollar sus negocios. Dicho Código establece asimismo el correspondiente canal de denuncias de eventuales violaciones del mismo, y es objeto de continuos programas de capacitación y actualización para el personal clave en la función financiera.

La función de Cumplimiento
continúa articulando su actividad
en torno a la implementación
de políticas y procedimientos y
mitigación de eventuales riesgos.

El Código de Conducta resulta de aplicación a todas las entidades que configuran el Grupo BBVA, así como a todos sus empleados y directivos, por lo que se ha distribuido para que se conozca su contenido, está publicado en la [página web](#)

del Banco y en la página web de los empleados (intranet). Adicionalmente, las nuevas incorporaciones al Grupo se comprometen a observar sus principios y normas a través de una declaración expresa de conocimiento y adhesión.

En cuanto a su contenido, el Código de Conducta está estructurado en torno a los siguientes bloques de principios y normas: valores éticos, integridad relacional, integridad en los mercados, integridad personal e integridad organizativa.

En 2014, el Grupo BBVA continuó con la potenciación del modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

La difusión de su contenido se complementa con acciones formativas de bienvenida para las nuevas incorporaciones al Grupo, que se sustentan en un curso de formación on-line obligatorio para todos los empleados una vez se entra a formar parte del Grupo y acciones presenciales de refuerzo, si así se estima necesario. Esta formación tiene como objeto tanto el Código de conducta general, como la política corporativa de Conducta en los Mercados y sus desarrollos locales a través del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito de los mercados de valores.

Durante 2014, la unidad de Cumplimiento continuó con su

labor de asesoramiento tanto a los integrantes del Grupo como a la Alta Dirección en materia de aplicación del Código de Conducta del Grupo.

Concretamente, la Unidad Corporativa de Cumplimiento emitió criterios generales para la asistencia a determinados eventos internacionales y respondió a más de 35 consultas escritas de carácter individual, continuando con su actividad de asesoramiento permanente a través de otros medios, fundamentalmente telefónicos. Las consultas se centraron, básicamente, en la aceptación de regalos y en el tratamiento y gestión de potenciales conflictos de intereses de carácter personal o familiar.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (en adelante, PBC&FT) constituye, ante todo, una constante en los objetivos que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de mejorar los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Para el Grupo BBVA, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva constituye, igualmente, un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y con ello, uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores...) en las diferentes jurisdicciones donde está presente.

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 comprende todas las cuestiones de Cumplimiento (ver descripción en apartado Sistema de Cumplimiento).

El Código de Conducta está
estructurado en torno a: Valores
Éticos, Integridad relacional,
Integridad en los Mercados,
Integridad Personal e Integridad
Organizativa.

Este modelo, de aplicación en todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA, en el ámbito de PBC&FT no sólo toma en consideración las regulaciones de las jurisdicciones en las que BBVA está presente, 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).

Adicionalmente, es necesario resaltar que el modelo de gestión del riesgo de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo es un modelo en permanente evolución y sometido a continua revisión independiente. En particular, los análisis de riesgo que se llevan a cabo permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas

mitigadoras adicionales para fortalecer el modelo.

Durante 2014, el Grupo BBVA continuó con la potenciación del referido modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo mediante:

- El incremento de los recursos humanos asignados directamente a las unidades de PBC&FT de las distintas jurisdicciones.
- Los avances en la implementación, de acuerdo con las directrices emanadas de forma centralizada, 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 cuantificar los riesgos de blanqueo. Especialmente relevantes han sido los avances en el caso de España, México, Perú, Uruguay y Paraguay.
- La adaptación de las políticas y procedimientos internos a los cambios normativos producidos en países donde el Grupo está presente e incorporando las mejores prácticas internacionales en esta materia. A modo de ejemplo, en España, las derivadas de la emisión del Real decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo; en México, la Resolución que reforma, adiciona y deroga las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito; en Argentina, la Comunicación "A" 5612, Prevención del lavado de activos, del financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas. Procedimientos

complementarios de debida diligencia del cliente.

- 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. Durante 2014, se ha finalizado la sustitución de la herramienta de monitorización existente en unidades de USA y América del Sur por una nueva que ofrece capacidades de detección más amplias.

Durante 2014, las acciones formativas en materia de PBC&FT han contado con la participación de 61.375 asistentes en todo el Grupo.

Asimismo, el Grupo BBVA continuó con la colaboración que mantiene en este ámbito con organismos gubernamentales y organizaciones internacionales. Destaca la participación de BBVA en el proceso de Evaluación Mutua a España llevado a cabo por GAFI en 2014.

Finalmente indicar que el modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo está sometido a continua revisión independiente. De acuerdo con la regulación española en esta materia, un experto externo realiza anualmente una revisión del sistema de PBC&FT de la matriz (incluida la supervisión de las filiales y sucursales en el extranjero) y de todas las entidades sujetas a la regulación de PBC&FT en España.

Esta revisión se complementa en cada jurisdicción con las llevadas a cabo por auditoría interna, auditoría externa o los propios organismos supervisores.

De cara a 2015, el Grupo BBVA mantendrá su compromiso de reforzar el modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, especialmente en la dotación de recursos humanos y tecnológicos, e impulsará, desde la dirección global de PBC&FT, la supervisión de las unidades en esta materia.

Sistemas de gobierno

Modelo de gestión de Banca Responsable

En BBVA, el Negocio Responsable se gestiona al más alto nivel de responsabilidad dentro del Grupo. Así, es el Consejo de Administración, de acuerdo con su Reglamento, quien aprueba y da seguimiento a la política de Responsabilidad Social Corporativa y recibe anualmente el reporte sobre

su implantación y concreción por parte del director de Responsabilidad y Reputación Corporativas global.

Además, BBVA cuenta con el Comité de Negocio Responsable, cuya principal función es impulsar y hacer seguimiento de los

planes de negocio responsable en todo el Grupo. En el Comité participan el Presidente y el Consejero Delegado de BBVA, así como los miembros del Comité de Dirección de las distintas áreas funcionales: Comunicación y Marca; Lines of Business Globales y América del Sur; Corporate & Investment Banking; Recursos Humanos y Servicios; Banca Digital; Fundación BBVA; Servicios Jurídicos, Auditoría y Cumplimiento; Fundación Microfinanzas BBVA; y el departamento de Responsabilidad y

Reputación Corporativas, que tiene la función de secretaria. Este comité se reúne tres veces al año.

Asimismo, se han establecido a nivel local comités que repliquen la composición y funciones del Comité de Negocio Responsable global, y que son los responsables de impulsar y dar seguimiento de los planes de Negocio Responsable en las distintas geografías.

Sistemas de gobierno

Modelo de Control Interno

El Grupo BBVA, siguiendo las recomendaciones del Comité de Basilea y de las mejores prácticas de la industria, cuenta con un esquema de Control Interno estructurado con base en el Modelo de Tres Líneas de Defensa, cuyo objetivo es garantizar que las operaciones del Grupo se realizan de conformidad con la regulación aplicable y con las políticas y procedimientos internos establecidos por la Institución.

El Modelo de Tres Líneas de Defensa está compuesto de la siguiente manera:

La primera línea la constituyen las unidades de negocio del Grupo, que son responsables de la gestión de los riesgos actuales y emergentes y de la ejecución de los procedimientos de control.

La segunda línea la constituyen las Unidades Especialistas de

Control (Cumplimiento, Global Accounting & Informational Management/Control Interno Financiero, Control Interno de Riesgos, IT Risk, Fraud & Security, Control de la Operativa y las Direcciones de Producción de las unidades de soporte, como Recursos Humanos, Asesoría Jurídica, etc...). Esta línea identifica los riesgos actuales y emergentes, define las políticas de control en su ámbito de especialidad transversal, supervisa la correcta implantación de las mismas, proporciona formación y asesoría a la primera línea y es responsable del reporting al management.

La tercera línea la constituye la unidad de Auditoría Interna, para la cual el Grupo BBVA asume las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y del Instituto de Auditores Internos sobre la función de Auditoría Interna, que se configura como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y

mejorar las operaciones de la organización.

Auditoría Interna ayuda al Grupo BBVA a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

BBVA cumple así con los más avanzados estándares en materia de Control Interno emitidos y actualizados en 2013 por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

Corporate Assurance

En 2013, el Grupo BBVA decidió hacer un refuerzo del funcionamiento de su modelo de control e implantó un esquema de Combined Assurance al que ha denominado Corporate Assurance.

Este esquema tiene por objeto promover la actuación coordinada de las Tres Líneas de Defensa, de tal forma que no solo se incremente la efectividad del funcionamiento del modelo de control interno, al asegurar la adecuada cobertura de la gestión de los riesgos en los que incurre el Grupo BBVA en el desarrollo de sus negocios, sino que además sea más eficiente.

Adicionalmente, provee de un mecanismo ordenado de comunicación al management que permite la priorización y el escalamiento de las cuestiones relativas al control interno. Dicho mecanismo se ha estructurado a través de una serie de Comités de frecuencia cuatrimestral, en el que participan los miembros de los Comités de Dirección del Grupo y de sus

subsidiarias, cuyo objetivo es conocer y tomar decisiones sobre las cuestiones de control que puedan generar un impacto significativo en los objetivos de las distintas Unidades, tanto a nivel local como del consolidado.

Auditoría Interna

La función de Auditoría Interna tiene un alcance universal, por lo que su ámbito de actuación incluye todas las actividades y entidades del Grupo BBVA, sin exclusión alguna y con independencia de su adscripción geográfica o funcional. Las actividades y servicios externalizados por el Grupo también se encuentran dentro su perímetro.

El objetivo de Auditoría Interna, como tercera línea del modelo de control, es evaluar la actividad desarrollada por la primera y segunda líneas de defensa.

Auditoría interna tiene libre acceso a los empleados, los centros de trabajo, los sistemas, registros y archivos informáticos y físicos y, en general, a toda la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones.

Su objetivo, como tercera línea del modelo de control, es evaluar la actividad desarrollada por la primera y segunda líneas de defensa.

PRINCIPALES ACTIVIDADES DE AUDITORÍA INTERNA EN 2014 POR LÍNEA DE ACTIVIDAD

Tecnología e Innovación	42
Customer Centric	19
Procesos bancarios	59
Proveedores	3
Prevención del fraude	369
Regulatorios	187

Alcance: Unidades de Negocio (EyP, México, USA y Ads) y Unidades Holding (Sistemas y CIB&AM)

Los principales focos de atención sobre los que Auditoría Interna ha realizado trabajos en 2014 son los siguientes:

- Tecnología e innovación.** Auditoría Interna, en consonancia con el compromiso de BBVA por la Banca Digital, ha revisado:
 - La prevención y la capacidad de respuesta ante ciberataques en los principales componentes con los que interactúan los clientes y los empleados a través de internet.
 - La implantación de los nuevos canales transaccionales (omnicanalidad) para proporcionar al cliente una “experiencia de uso” de calidad y homogénea, garantizando en todo momento su seguridad.
 - La implantación de los nuevos servicios basados en Apps y el uso de las técnicas y tecnologías propias de redes sociales (Facebook, Twitter, etc) como herramienta de comunicación y marketing del Grupo, para facilitar la relación con nuestros clientes.
- La gestión de los proyectos que transforman las aplicaciones bancarias
- En el marco del Customer Centric y del modelo de distribución y relación con foco en el cliente, destacan los trabajos de evaluación de las prácticas comerciales para la colocación y venta de productos y servicios y “customer experience” para evaluar el grado de satisfacción de la clientela y su correcta segmentación.
- Revisión integral de los procesos bancarios transaccionales, vinculados tanto a la operativa del día a día de las oficinas como a los procesos centralizados. Destaca la realización de trabajos de auditoría basados en “Data Analytics” para la revisión de los procesos transversales gestionados en la red de oficinas, a través de la auditoría a distancia y de procesos centralizados.
- En relación con los proveedores, se ha revisado el modelo de control de algunos servicios de outsourcing y de los planes estratégicos y proyectos de inversión en varios países de América del Sur. También ha asesorado

en el proyecto de transformación de los procesos de contratación de software y evolutivos.

- En materia de prevención del fraude, se potencia la auditoría “forensic” y el análisis de la casuística de los eventos “post mortem”. Se mantiene asimismo tanto la identificación de debilidades de control, como el desarrollo, monitoreo y análisis de indicadores de fraude potencial que conforman un Modelo de Integridad Profesional generador de un ranking de oficinas para su análisis mediante trabajos de auditoría a distancia o mediante auditorías de las oficinas o unidades afectadas,

priorizando los enfoques transversales frente a enfoques in situ.

- Respecto al cumplimiento de los requerimientos regulatorios destaca la evaluación del grado de adaptación de BBVA, S.A. al Código de Conducta de Euribor-EBF y la revisión del cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD). Por otra parte han revisado las políticas de PLD&FT en España, México, USA, varios países de América del Sur y sucursales en el exterior, verificando su consistencia con las políticas corporativas y con la normativa local.

Sistemas de gobierno

Estándares de Conducta

Un elemento básico en el sistema de cumplimiento es el [Código de Conducta del Grupo BBVA](#), tal como se ha descrito en el apartado anterior.

Otro mecanismo fundamental en la gestión del riesgo de conducta del Grupo son sus canales de Actitud Responsable. Tal y como señala el Código de Conducta, preservar la Integridad Corporativa de BBVA trasciende de la mera responsabilidad personal sobre las actuaciones individuales y requiere el compromiso de todos sus empleados para poner de manifiesto, mediante su oportuna comunicación, aquellas situaciones que, aun no estando relacionadas con sus actuaciones o ámbito de responsabilidad, consideren

éticamente cuestionables de acuerdo con el contenido del Código, especialmente, aquellas de las que pudiera derivarse el incumplimiento de la legalidad vigente.

El propio Código establece los posibles destinatarios de dichas comunicaciones quienes, entre otras obligaciones, tienen el deber de preservar el anonimato de la persona que ha comunicado, de buena fe, preocupaciones legítimas sobre posibles incumplimientos de la legalidad vigente o sobre situaciones aparentemente cuestionables desde el punto de vista ético.

El Grupo BBVA cuenta con canales de Actitud Responsable en

todas las jurisdicciones donde tiene filiales. Adicionalmente, cuenta con un canal central de carácter corporativo, a disposición de todos sus integrantes, gestionado desde Madrid.

Un mecanismo fundamental en la gestión del riesgo de conducta del Grupo son sus canales de Actitud Responsable.

Para la recepción de estas comunicaciones, están habilitados tanto direcciones físicas como líneas telefónicas y buzones de correo electrónico, con el detalle que se puede encontrar en la Intranet del Grupo.

Adicionalmente, los compromisos que contribuyen a la prevención de la corrupción en el Grupo (relaciones con proveedores, política anti-soborno, regalos, organización de eventos, prevención del lavado de dinero, compromisos respecto a Personas Políticamente Expuestas -PEPs-, etc.) están contenidos tanto en el Código de Conducta como en políticas específicas de desarrollo del mismo.

Durante 2014, el Grupo BBVA ha continuado con la aplicación de las medidas reforzadas de cautela específicas sobre el colectivo de personas políticamente expuestas. Estas medidas ya fueron implantadas en el pasado y recogidas en el Procedimiento Corporativo de actuación para el

establecimiento de relaciones de negocio con este tipo de personas.

Por último, merece destacarse aquí la [Política de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores](#), la cual, siendo un desarrollo de las pautas establecidas en el Código de Conducta del Grupo BBVA en relación con los mercados de valores, incorpora una serie de principios y criterios generales de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional y dirigidos 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.

Además de estos mecanismos, 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 mercados de valores.
- Estatuto de la función de cumplimiento.
- 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.

Otros compromisos básicos adquiridos por el Grupo son:

- La **Norma de actuación en materia de Defensa de BBVA**: esta norma se encuentra en vigor desde febrero 2012. Dicha Norma se aplica en todos los países del Grupo basándose en listas de exclusión de compañías y países, actualizadas con periodicidad trimestral por consultores expertos en la materia. De acuerdo a esta norma, BBVA no financia, invierte ni presta servicio financiero alguno a compañías relacionadas con la fabricación, desarrollo, mantenimiento o comercio de armas controvertidas, entendiendo por tales las minas antipersona, las bombas de racimo, las armas biológicas y químicas. BBVA tampoco participa en operaciones relacionadas con armamento que tengan origen destino en países con alto riesgo de vulnerar los derechos humanos.

- **Compromiso en materia de derechos humanos.**

- **Política medioambiental.**

- **Política de Compras Responsables.**

En relación a la Conducta en los Negocios de BBVA, la unidad de Cumplimiento, durante 2014, ha continuado su actividad orientada a la protección del cliente/inversor:

- Evaluando los riesgos para los clientes asociados a los productos, servicios y actividades del Grupo y promoviendo o implantando medidas para su mitigación,

a través, principalmente, del refuerzo de la información a proveer a los clientes sobre sus características, riesgos y costes. La presencia de Cumplimiento en los diversos Comités de Nuevos Productos del Grupo garantiza que esta dimensión de la comercialización es tenida en cuenta y evaluada en todo momento.

Durante 2014, unos 53.000 empleados de todo el Grupo se han comprometido formalmente a cumplir con dicho Código, o han refrendado su adhesión al mismo.

- Coordinando los planes de acción para adaptarse a los nuevos requisitos y criterios que en materia de protección al inversor o usuario de Banca emitieron, principalmente, CNMV y Banco de España; pero también las autoridades comunitarias europeas.
- Analizando los esquemas retributivos de las fuerzas de venta al objeto de prevenir conflictos con los intereses de los clientes.
- Colaborando estrechamente y en base continuada con las unidades de desarrollo de productos y negocios, tanto minoristas como mayoristas, al objeto de incorporar en sus proyectos la visión de protección al cliente/inversor

desde el mismo momento de concepción de los mismos.

- Manteniendo actualizado en todo momento el marco normativo interno para la correcta comercialización de productos y servicios por la Entidad.
- Participando en los proyectos de mejora y actualización de los procesos comerciales, y los sistemas informáticos de la Entidad que los dan soporte, con el objeto de garantizar su alineamiento con las mejores prácticas de protección de los intereses de los clientes.
- Promoviendo iniciativas de comunicación y formación a las redes comerciales y a los departamentos que les dan apoyo.
- Evaluando las medidas en vigor en la Entidad a la luz de las reclamaciones de clientes, las revisiones de auditoría interna y externa y los exámenes y requerimientos de los reguladores.

Asimismo, el Grupo BBVA ha continuado sus actividades para asegurar el adecuado conocimiento e interiorización, por sus integrantes, de los estándares de comportamiento contenidos en el Código de Conducta del Grupo, que incluyen sus compromisos en materia anti-corrupción. Durante 2014, unos 53.000 empleados de todo el Grupo se han comprometido formalmente a cumplir con dicho Código, o han refrendado su adhesión al mismo.

Cumplimientos legales

A 31 de diciembre del 2014, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa relacionada con aspectos medioambientales o con el suministro de productos y servicios, que pudieran ser significativas en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados del Grupo y que no estén provisionadas en las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo.

En las sociedades que integran el Grupo BBVA en España no se han recibido sentencias condenatorias relevantes en la jurisdicción social entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014, ambos inclusive, en procedimientos en materias de igualdad o discriminación instadas por empleados, ni tampoco han recaído sanciones por infracciones laborales muy graves.

BBVA es firmante de las siguientes iniciativas internacionales:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).
- Principios de Ecuador.
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas.
- International Integrated Reporting Council.
- Carbon Disclosure Project.
- Thun Group sobre Bancos y Derechos Humanos.
- Natural Capital Declaration.
- Global Initiative for Sustainability Ratings.
- Green Bond Principles.

Asimismo, BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la normativa básica de la Organización Internacional del

Trabajo y las Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales.

Derechos humanos

Desde la aprobación en 2011 de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, este tema figura de manera creciente en las agendas institucionales y también en el foco de nuestros diferentes grupos de interés.

BBVA tiene un Compromiso en materia de Derechos Humanos que establece unos fundamentos de comportamiento mínimos en las relaciones con los grupos de interés.

Estos Principios proporcionan unos estándares para abordar los impactos negativos en DDHH derivados de la actividad de las empresas, independientemente de dónde se produzcan.

Establecen un marco denominado “proteger, respetar

y remediar”, en virtud del cual es responsabilidad de las empresas respetar los derechos humanos, independientemente de la capacidad o voluntad de los Estados de cumplir sus obligaciones a este respecto.

También es responsabilidad de las empresas facilitar el acceso a reparación por su impacto negativo en los derechos humanos.

BBVA continúa trabajando en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), iniciativa que apoyamos desde el año 2000.

BBVA tiene desde 2007 un **Compromiso en materia de Derechos Humanos**, que establece unos fundamentos de comportamiento mínimos en las relaciones con clientes, proveedores, empleados y sociedad en general. Está amparado en el Código de Conducta, que recoge expresamente su compromiso con la aplicación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y tratados de organizaciones como la OCDE y la OIT.

Además, BBVA es miembro del grupo informal de bancos Thun Group, junto con Barclays, Credit Suisse, ING, RBS, UBS y Unicredit. Constituido en 2011, su objetivo es tratar de

entender y aportar propuestas sobre cómo aplicar el marco “proteger, respetar y remediar” en las entidades financieras.

En 2013 el grupo publicó un **documento** que recoge los avances realizados, centrados básicamente en los Principios 16-21, los más relevantes para la banca - identificar potenciales riesgos en cada área de negocio del banco y definir procesos de due diligence -.

Actualmente, el trabajo del Thun Group se centra en los mecanismos de reclamación y acceso a reparación. BBVA fue uno de los primeros bancos en adherirse, en 2004, a los Principios de Ecuador, estándares de referencia del sector financiero para identificar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales de los proyectos que financia.

Según estas directrices voluntarias, sólo se financian proyectos que se pueda demostrar serán gestionados con responsabilidad social y ambiental.

Como hecho diferencial, en BBVA el alcance de los PE va más allá del estándar, pues los aplicamos no sólo a project finance, servicios de asesoramiento financiero de proyectos, préstamos corporativos vinculados a proyectos, o préstamos puente, sino también a proyectos financiados con otros productos financieros: bonos de proyecto, cesión de derechos de crédito y garantías vinculadas a proyectos. Adicionalmente, analizamos no sólo proyectos nuevos sino también proyectos en su fase de operación.

Dentro del marco de sus políticas de Negocio Responsable, BBVA tiene definida una **que supera los criterios legalmente establecidos y que permite:** 1. Ofrecer soluciones a todas

las familias con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios. 2. Garantizar que cualquier familia cliente de BBVA en riesgo de exclusión tenga un techo y no pueda ser desahuciada. 3. Apostar por el empleo, a través de programas de integración laboral y ayudas económicas, ayudando a las familias a recuperar confianza y autoestima.

Desde 2005, BBVA tiene una [Política Sectorial para Defensa](#), que tras la profunda revisión realizada en 2012, es hoy una de las más estrictas y avanzadas del mercado. Su aplicación

se basa en listas de exclusión de compañías y países, actualizadas con periodicidad trimestral por nuestro asesor Sustainalytics.

Objetivos de Desarrollo del Milenio

BBVA continúa trabajando en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), iniciativa que apoyamos desde el año 2000. Nuestra contribución a la consecución de los ODM se refleja en la siguiente tabla:

OBJETIVO DEL MILENIO	INICIATIVA BBVA
Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Fundación Microfinanzas BBVA Programa becas de integración «Niños Adelante»
Lograr la enseñanza primaria universal	Programa becas de integración «Niños Adelante» Iniciativas «Reading counts» y «Team. Works. In school» Proyecto «Metas educativas 2021» de la OEI Proyecto «Acción Magistral»
Promover la igualdad entre los sexos y el empoderamiento de la mujer	Fundación Microfinanzas BBVA Plan Global de Diversidad Charter de la Diversidad Principios para el empoderamiento de las Mujeres de la ONU Mujeres
Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años	Iniciativas de investigación para el cuidado de la salud de la Fundación BBVA Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento - Biomedicina
Mejorar la salud materna	Iniciativas de investigación para el cuidado de la salud de la Fundación BBVA Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento - Biomedicina

Combatir el VIH/SIDA, la malaria y otras enfermedades	Iniciativas de investigación para el cuidado de la salud de la Fundación BBVA Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento - Biomedicina
Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	Plan Global de Ecoeficiencia Principios de Ecuador Financiación de energía renovable Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento - Cambio Climático y Ecología y Biología de la Conservación Premios Fundación BBVA a la Conservación de la Biodiversidad
Fomentar una alianza mundial para el desarrollo	Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento - Cooperación al desarrollo

Materialidad y diálogo con grupos de interés



Materialidad y diálogo con grupos de interés

Herramientas de escucha y diálogo

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 todos los grupos de interés.

Estas herramientas garantizan dos cosas: que los grupos de interés disponen de los canales adecuados para ser atendidos,

y que BBVA cuenta con suficientes fuentes de información para conocer sus prioridades y expectativas en su relación con la entidad, y así dar respuesta.

Los principales grupos de interés y las herramientas de diálogo más importantes se relacionan en esta tabla:

HERRAMIENTAS DE ESCUCHA Y DIÁLOGO	ALCANCE
1. Sociedad y Clientes	
Encuesta de satisfacción y recomendación de los clientes y otras investigaciones cuantitativas y cualitativas de calidad/satisfacción gestionadas por las áreas de Customer Experience	Grupo BBVA
Servicio de atención al cliente y comités de análisis de quejas y reclamaciones	Grupo BBVA
Defensor del cliente	Algunos países
Encuesta de reputación externa a clientes y sociedad en general (Reprtrak)	Grupo BBVA
Tracking continuo o seguimiento de publicidad y marca	Grupo BBVA
Investigación en profundidad sobre negocio responsable (planificada cada tres años)	Grupo BBVA
Focus groups y jornadas de trabajo con clientes para conocer su opinión sobre temas concretos (adicionales a la calidad del servicio)	Grupo BBVA

Análisis de presencia en Redes Sociales (Facebook, Twitter...) y medios on-line

- HootSuite
- Blog bbvasocialmedia.com
- Epsilon Dashboard
- Alto Analytics

Grupo BBVA

Análisis de Presencia en Medios de Comunicación: Kantar Media

Grupo BBVA

Diálogo directo con ONG´s , medios, expertos, centros académicos y de investigación

Grupo BBVA

Fuentes secundarias sobre tendencias y expectativas de la opinión pública y organizaciones de la sociedad civil: Globescan, Trust Barometer de Edelman, Estudios de Corporate Excellence como el informe de Issues 2014, etc

Grupo BBVA

Participación en actos y foros de Responsabilidad y Reputación Corporativa

Grupo BBVA

Servicios de estudios BBVA Research

Grupo BBVA

Departamento de Comunicación y Marca y Responsabilidad y Reputación Corporativas. Utiliza la mayor parte de estas herramientas/fuentes y cumple con la función de "radar"

Grupo BBVA

2. Empleados

Servicio de Atención al Empleado (SAE)

Grupo BBVA

Encuesta anual de satisfacción de empleados

Grupo BBVA

Encuesta anual de reputación interna entre empleados (Reptrak)

Grupo BBVA

Oráculo o herramientas similares de escucha regular a empleados de la red de sucursales

Grupo BBVA

Focus groups y jornadas de trabajo con empleados para conocer su opinión sobre temas concretos

Grupo BBVA

Entrevistas personales regulares entre cada responsable y los miembros de su equipo

Grupo BBVA

Desayunos de la dirección

Grupo BBVA

Portal del Empleado: Tu&BBVA y webs para el diálogo sobre temas específicos, por ejemplo Web Genera (sobre conciliación)

Grupo BBVA

Buzón de Código de Conducta

Grupo BBVA

Reuniones y jornadas masivas (reunión de directivos, jornadas de área...)	Grupo BBVA
Investigación en profundidad sobre negocio responsable (planificada cada tres años) Diagnóstico puntual del grado en que BBVA es una empresa familiarmente responsable (Certificado EFR)	Grupo BBVA
Diagnóstico puntual del grado en que BBVA es una empresa familiarmente responsable (Certificado EFR)	Grupo BBVA
Departamento de RRHH y en particular los gestores, que entrevistan periódicamente a las personas	Grupo BBVA
Interlocución con los representantes de los trabajadores	España
3. Accionistas e Inversores	
Junta General de Accionistas	Grupo BBVA
Página web de accionistas e inversores	Grupo BBVA
Informe anual, informes trimestrales y hechos relevantes	Grupo BBVA
Contacto constante con accionistas e inversores (buzón electrónico, teléfonos de atención, eventos en sucursales bancarias...)	Grupo BBVA
Roadshows y reuniones con inversores y accionistas	Grupo BBVA
Asistencia a conferencias para inversores y accionistas	Grupo BBVA
Relación con analistas y agencias de rating	Grupo BBVA
Servicios de alerta y envíos de información relevante	Grupo BBVA
Análisis de las expectativas y prioridades de los analistas de sostenibilidad (MSCI, RobecoSAM, Sustainalytics, Vigeo, CDP, GS Sustain, Oekom, EIRIS, etc.) e inversores con inquietudes en esta materia	Grupo BBVA
4. Reguladores	
Relaciones Institucionales: Coordinación la participación del banco en distintas agrupaciones formales e informales para mejorar el entendimiento de las preocupaciones de los reguladores	Grupo BBVA
Departamentos que gestionan la relación con los reguladores: Secretaria General, Servicios Jurídicos, Relaciones Institucionales, Control Interno, Riesgos, Relaciones Institucionales, Gabinete de Presidencia	Grupo BBVA

Informes de tendencias regulatorias. Por ejemplo:

- KPMG - Evolving Banking Regulation
- Deloitte - Top 10 or 2014: Our Outlook for financial markets, regulation and supervision
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Grupo BBVA

5. Proveedores

Cuestionarios de homologación

Grupo BBVA

Encuestas de satisfacción

Grupo BBVA

Reuniones periódicas con proveedores

Grupo BBVA

Herramienta on-line de negociación y aprovisionamiento (Adquira)

Grupo BBVA

Departamento de Compras

Grupo BBVA

Materialidad y diálogo con grupos de interés

Análisis de materialidad

La determinación de los aspectos materiales en BBVA para 2014 se ha realizado a partir de una serie de análisis entre nuestros grupos de interés destinados a conocer en qué debemos focalizar nuestros esfuerzos para aportarles valor.

Los resultados se han analizado conjuntamente y filtrado a la luz de nuestra visión, principios y estrategia e impacto en el negocio.

Para estos análisis nos hemos apoyado en muchas de las

herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés mencionados en el apartado anterior.

A partir de este análisis hemos determinado nuestros asuntos relevantes, por su importancia para los grupos de interés y el impacto que tiene en la gestión de BBVA como entidad financiera.

Clientes y sociedad

La relevancia de los temas para clientes y sociedad puede representarse a modo de resumen en una pirámide, según la investigación en profundidad sobre negocio responsable realizada.

Lo principal, por ser lo más importante y el punto necesario de partida es la responsabilidad con los clientes, que consiste en construir relaciones más equilibradas con ellos.

Para esto debemos ayudarles a tomar decisiones financieras más informadas: comunicando con transparencia y claridad, y proporcionando educación financiera. También es clave construir relaciones duraderas y a largo plazo y evitar el oportunismo cortoplacista.

La transparencia y la claridad son los elementos más importantes para ser considerado como banco responsable y

las únicas variables que impacta muy significativamente en la recomendación y consideración, y por tanto en el negocio.



Atributos más importantes para la percepción de negocio responsable (escala 0-10).

	BBVA	ESP	MÉX	USA	ARG	CHI	COL	PER	VEN
Explique claramente y en lenguaje fácil	9,23	9,11	9,33	9,18	9,21	9,36	9,14	9,14	9,39
Apoye el desarrollo del país (emprendedores, PYMES, etc.)	9,04	8,94	9,19	8,24	9,24	9,25	9,05	9,23	9,55
Empleados no presionados por vender	8,87	8,64	9,17	8,56	8,87	9,09	8,6	8,87	9,04
Educación financiera	8,81	8,37	9,13	8,41	8,86	9,12	8,93	9,11	9,26

Relaciones duraderas con los clientes	8,75	8,17	9,02	8,74	8,79	8,99	8,95	9,01	9,41
Acciones con impacto social	8,74	8,62	8,91	7,87	8,73	8,95	8,83	9,08	9,33
Inclusión financiera	8,61	8,41	8,9	7,66	8,75	8,53	8,68	8,73	9,24

Estas conclusiones están ampliamente respaldadas por otras herramientas de escucha (encuesta de reputación externa, Trust Barometer de Edelman, GobleScan) que demuestran que la ética y orientación al cliente son los elementos más importantes para la reputación.

El segundo escalón de la pirámide está estrechamente vinculado con el primero. Los clientes esperan que el banco forme y de pautas a sus empleados para que la relación con ellos sea profesional e integra.

En el tercer escalón de la pirámide está la responsabilidad con lo social y comunitario: con los problemas de las comunidades en las que operamos. El tema más demandado es el apoyo al crecimiento económico y social (creación de empleo, apoyo a pymes y emprendedores), y en un segundo plano la acción social (becas para la educación, ayuda a colectivos desfavorecidos).

En el cuarto escalón se coloca la responsabilidad como compañía, la gestión eficaz, el cumplimiento de la regulación y el pago de impuestos. Esto es una condición necesaria para ser responsable pero es algo que se presupone que el banco tiene que hacer.

En la cúspide de la pirámide está el mundo. Como grupo financiero que actúa a nivel internacional, se espera mayor

implicación en la resolución de los problemas globales recogidos en las agendas públicas (medio ambiente, armas, pobreza, respeto a los derechos humanos...).

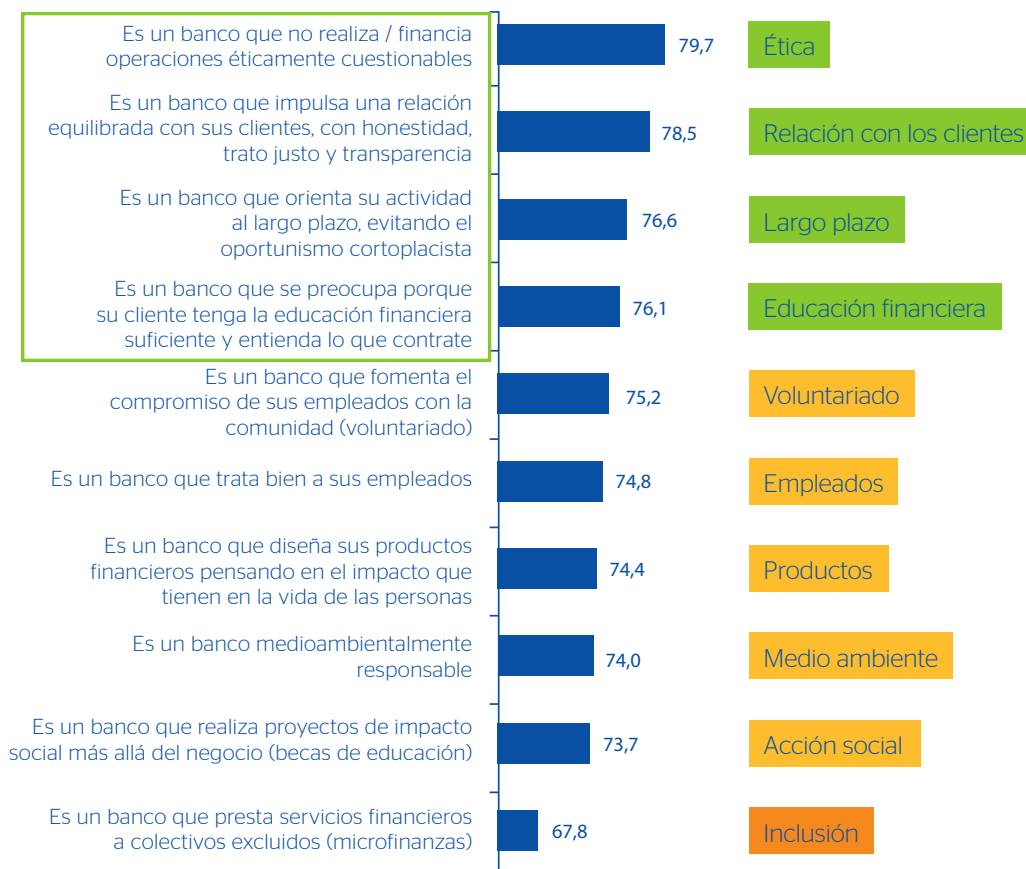
Todos estos son los aspectos materiales para la opinión pública global (clientes y no clientes), con un nivel muy alto de homogeneidad y coherencia entre países, si bien existen algunas demandas locales más relevantes, ejemplo el problema de la vivienda en España, que tratamos como asunto sensible.

Empleados

Lo que hace sentirse orgullosos de trabajar en BBVA a nuestro equipo gestor, y pensar qué es un banco responsable, son tres elementos: orientación a largo plazo, mantener una relación equilibrada con nuestros clientes (sin asimetrías, trato justo, lenguaje claro, diseño responsable de productos, buenas prácticas comerciales), lo más importante, y el compromiso con el impacto y el desarrollo de los países. Siendo lo segundo lo más importante.

Los empleados definen que una entidad responsable es aquella que no realiza ni financia operaciones éticamente cuestionables, que impulsa relaciones equilibradas, honestas y transparentes con los clientes, que proporciona educación financiera y que orienta su actividad al largo plazo.

Grado de acuerdo con afirmaciones
(Escala 0-100)



Fuente: Entrevista en profundidad a empleados BBVA.

En la misma línea, la encuesta de reputación interna muestra que el orgullo de pertenencia se construye sobre todo siendo un buen lugar para trabajar y teniendo un comportamiento ético y responsable. El desarrollo profesional y personal es la variable que destacan los empleados para hacer de BBVA un buen lugar de trabajo.

Inversores

El análisis realizado de las preguntas de los analistas de sostenibilidad y de los inversores (cuestionarios y preguntas) nos ha permitido identificar sus expectativas y prioridades, que en 2014 han estado centradas en aspectos como la ética

en el negocio, la financiación responsable de proyectos, la comercialización responsable de productos y servicios, el desarrollo del capital humano y la estabilidad del sistema financiero.

Regulación

El análisis regulatorio muestra que la presión regulatoria sobre los bancos entre 2013 y 2014 ha aumentado respecto a 2013. Gran parte del crecimiento de la nueva regulación bancaria está centrada en aspectos relativos a:

- **Protección del consumidor: cultura y conducta.** Los casos de mala praxis de algunas entidades financieras de los últimos años han llevado a una mayor presión regulatoria relativa a la protección del consumidor, por ejemplo como MIFID 2 (Markets in Financial Instruments Directive). Además, y en la misma línea, el regulador ha concretado lo que significa riesgo de conducta y define pautas para su gestión a nivel estratégico. El objetivo es que los consumidores comprendan adecuadamente los riesgos que asumen y lograr un marco armonizado y consistente a nivel europeo.
- **Protección del consumidor: privacidad y seguridad de datos del cliente.** Garantizar la privacidad y seguridad de datos financieros de los clientes es una responsabilidad esencial de la industria financiera. Aumentan las exigencias de seguridad de la información de los clientes a medida que proliferan nuevas tecnologías y un mayor uso de internet para las transacciones financieras. En consecuencia, se exige que los bancos dediquen más recursos a la mitigación de los riesgos y el cumplimiento

normativo. Todos los informes de tendencias regulatorias coinciden en diagnosticar que una de las principales tendencias regulatorias es la protección del consumidor.

- **Supervisión y unión bancaria:** se intensifica el nivel de supervisión a los bancos europeos por el traspaso de responsabilidades de los reguladores nacionales al Banco Central Europeo.
- **Capital y la liquidez:** el Reglamento y la Directiva europea sobre requerimientos de capital de Basilea 4 han supuesto un incremento en la cantidad y la calidad del capital requerido a las entidades, introduciendo asimismo nuevos requerimientos como los relativos a liquidez, apalancamiento, etc.
- **Riesgo sistémico y reforma estructural del sistema financiero:** la discusión normativa en este ámbito se centra sobre todo en analizar si resulta adecuado a nivel europeo implementar para las entidades de crédito la separación estructural de actividades de trading de las actividades minoristas en la medida en que aquellas puedan ser fuente de riesgo sistémico (informe Liikanen) y contagiar a la entidad que tiene depósitos minoristas.
- **Gobernanza de riesgos y el reporting:** tanto en el plano internacional como europeo se está aumentando el nivel de exigencia relacionado con la gobernanza de los riesgos y con la información a reportar tanto a supervisores como al mercado en general.

Asuntos relevantes

El análisis de todo lo anterior, filtrado a la luz de nuestra
visión, principios, estrategia e impacto en el negocio, nos ha

llevado a identificar la siguiente lista de asuntos relevantes:

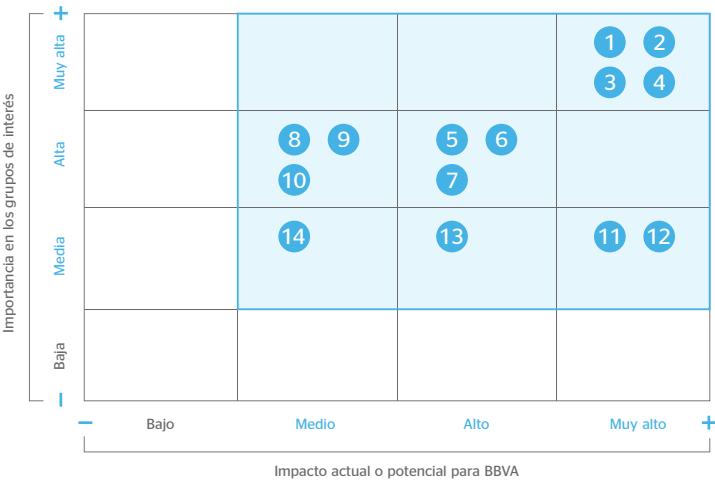
ORDEN	ASUNTOS	GRUPOS DE INTERÉS AFECTADOS	ALCANCE	IMPACTO ACTUAL O POTENCIAL PARA LA EMPRESA	RESPUESTA DE BBVA
1	Operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio	Sociedad Clientes Empleados Inversor Regulador	Global	Muy alto	Política de RSC, Sistemas de gobierno
2	Fomentar decisiones informadas: lenguaje claro/ transparente y educación financiera	Sociedad Clientes Empleados Inversor Regulador	Global	Muy alto	Comunicación TCR Educación financiera
3	Mantener relaciones duraderas con los clientes, con foco en el largo plazo y no en la venta a corto plazo, y colocar productos adecuados a nuestros clientes.	Sociedad Clientes Regulador	Global	Muy alto	Plan de Negocio Responsable. Gestión responsable de clientes.

4	Establecer relación calidad-precio / con condiciones no abusivas (comisiones, intereses), fair banking...	Sociedad Clientes Inversor Regulador	Global con mayor impacto en América del Sur y México	Muy alto	Sistema de cumplimiento. Modelo de control interno. Estándares de conducta.
5	Atender las situación de clientes con dificultad	Sociedad Clientes Regulador	Global con mayor impacto en España y Estados Unidos	Alto	Apoyo a particulares con con necesidades especiales
6	Asegurar la privacidad y seguridad de datos de los clientes	Sociedad Clientes Empleados Inversor	Global	Alto	Protección del cliente
7	Formar y desarrollar a los empleados	Sociedad Clientes Empleados	Global	Alto	Selección, formación y desarrollo
8	Contribuir al desarrollo de las sociedades locales en las que operamos (creación de empleo, apoyo a la pequeña empresa y acceso al crédito)	Sociedad Regulador	Global con mayor impacto en América del Sur y España	Medio	Impacto en la sociedad. Fundación Microfinanzas BBVA. Apoyo a pymes.
9	Respetar los Derechos Humanos	Sociedad Clientes Empleados Inversor Regulador	Global	Medio	Compromisos internacionales suscritos
10	Promover la acción social (becas)	Sociedad Empleados Regulador	Global con mayor impacto en América del Sur y México	Medio	Educación para la sociedad

11	Facilitar el acceso a los servicios financieros a las poblaciones con bajos ingresos	Sociedad Empleados Regulador	Global con mayor impacto en América del Sur y México	Muy alto	Inclusión financiera. Fundación Microfinanzas BBVA.
12	Asegurar la solvencia financiera de la entidad	Sociedad Clientes Empleados Inversor Regulador	Global	Muy alto	Gobierno corporativo. Sistema de cumplimiento
13	Cumplir con la responsabilidad fiscal	Sociedad Empleados Inversor Regulador	Global	Alto	Contribución fiscal
14	Contribuir a solucionar los problemas globales y de ecoeficiencia	Sociedad Inversor	Global	Medio	Compromisos internacionales suscritos. Innovación, cultura y conocimiento. Medio ambiente.

Si los clasificamos teniendo en cuenta la importancia de sus impactos y la influencia en los grupos de interés, se obtiene la matriz de la columna de la derecha.

En definitiva, podemos decir que nuestro modelo de negocio es prácticamente un espejo de lo que nos están pidiendo los grupos de interés, y que responder a sus expectativas es una de nuestras prioridades al más alto nivel.



Asuntos sensibles

Tanto en las redes sociales como en otras herramientas de escucha, el tema más sensible de los que hemos tratado en 2014 continúa siendo la problemática asociada a la pérdida de la vivienda por impago de hipotecas.

Vivienda

En BBVA tenemos una cartera de créditos hipotecarios por importe de 107.160 millones de euros al 31 de diciembre de 2014, que financian la adquisición de 1,8 millones de viviendas en las que viven 5,8 millones de personas. De estas cifras, corresponden a España 75.957 millones de euros, 890 mil viviendas en las que viven 2,4 millones de personas.

El problema surge cuando una persona que tiene su vivienda hipotecada no puede hacer frente a los pagos de la deuda. Desde el inicio de la crisis, hemos sido muy conscientes de la difícil situación económica y social que, por circunstancias sobrevenidas, viven algunos de nuestros clientes. BBVA cuenta para ello con una [Política Social de Vivienda](#) que supera los criterios legalmente establecidos y que permite: 1. Ofrecer soluciones a todas las familias con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios. 2. Garantizar que cualquier familia cliente de BBVA en riesgo de exclusión tenga un techo y no pueda ser desahuciada. 3. Apostar por el empleo, a través de programas de integración laboral y ayudas económicas, ayudando a las familias a recuperar confianza y autoestima.

En este marco, BBVA dispone de varias medidas para abordar la difícil situación que viven algunos clientes como refinanciación de deudas, dación pago, alquiler social, apoyo económico directo a las familias y un programa de apoyo para el empleo.

BBVA gestiona estas medidas a través del Comité de Protección del Deudor Hipotecario compuesto por la Unidad Inmobiliaria, Recuperaciones, Servicios Jurídicos y Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Así, desde que empezó la crisis se han refinanciado 66.166 clientes. Hasta la fecha hay concedidos 1.194 alquileres sociales de los 2.500 disponibles y el número de clientes beneficiados por el programa de empleo con la Fundación Adecco es de 1.150.

Derechos Humanos

En diciembre de 2014, la organización Banktrack publicó un informe titulado “Banking with Principles?” en el que evalúan a 32 de los mayores bancos del mundo contra los Principios Rectores de Naciones Unidas. En el informe se asigna a cada banco una puntuación en función de su desempeño según 12 criterios agrupados en varios aspectos: política de derechos humanos, compromiso de debida diligencia, reporting y acceso a reparación. BBVA queda situado en la mitad del

ranking de entidades analizadas.

BBVA tiene desde 2007 un [Compromiso en materia de](#)

[Derechos Humanos](#), que establece unos fundamentos de comportamiento mínimos en las relaciones con clientes, proveedores, empleados y sociedad en general.

Este compromiso está amparado en el Código de conducta, que recoge expresamente su compromiso con la aplicación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y tratados de organizaciones como la OCDE y la OIT.

En línea con nuestro compromiso con los derechos humanos y con la intención de aprovechar oportunidades de mejora, en 2015 tenemos previsto acometer un estudio integral y transversal sobre derechos humanos en todas las áreas de nuestra entidad. Nuestro objetivo es identificar los potenciales impactos de la actividad de cada una de ellas en los derechos humanos y definir un plan de acción adecuado para gestionarlos.

Impacto en la sociedad



La [política de Responsabilidad Social Corporativa](#) de BBVA, actualizada en 2014, asume como dos de sus principales compromisos maximizar la creación de valor sostenible y compartido para el conjunto de las sociedades en las que opera e identificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos.

El papel del banco en la sociedad es sencillo: captar ahorro de familias, empresas y otros agentes, con el objetivo de preservarlo y hacerlo crecer, y en prestarlo, con rigor y prudencia, a terceros. La diferencia entre lo que el banco paga por los depósitos y el interés que cobra por los préstamos, el margen de intermediación, es su fuente de ingresos principal. Este margen le permite hacer frente a los costes de su actividad - como los salarios o el pago a proveedores - y obtener un beneficio. Es, por tanto, un papel con un impacto positivo en la sociedad.

En el balance social de BBVA, los principales impactos positivos de su negocio financiero en la sociedad son:

- La contribución al desarrollo de las sociedades en las que estamos presentes a través de la financiación y el apoyo al tejido productivo, y de la inclusión financiera.
- La mejora del bienestar social de las personas que reciben financiación para adquisición de vivienda o bienes de consumo duradero.
- La generación de riqueza de los grupos de interés derivada de la distribución de dividendos a los accionistas, el pago a proveedores, los salarios percibidos por empleados, los impuestos pagados y devengados, etc.
- La creación de empleo, tanto directamente vía nuevas contrataciones en el grupo, como a través de iniciativas de apoyo a la creación de empleo.
- La aportación a la sociedad mediante la inversión directa en programas sociales que benefician a diferentes colectivos, con el foco puesto en la educación.

En el balance social de BBVA se muestran los principales impactos positivos de su negocio financiero en la sociedad.

A su vez, BBVA intenta minimizar los costes sociales en materia medioambiental y los efectos negativos derivados de la morosidad y las pérdidas de vivienda, con refinanciaciones o ayudas a familias.

En BBVA realizamos nuestra actividad financiera pensando en las personas, por eso hemos diseñado unos **indicadores de balance social** sencillos y comprensibles derivados de la actividad financiera tradicional para medir el impacto en la sociedad y que ponen a las personas en el centro de su actividad (*people centric*).

BBVA empezó a hablar de la huella social de su actividad en 2012, con un objetivo y un reto: ser cada vez más transparentes en temas relevantes y avanzar en la recuperación de la confianza perdida en el sector financiero.

Impacto en la sociedad

Indicadores de impacto en la sociedad

	2014	2013	2012
Contribución al desarrollo y bienestar social			
Número de personas que viven en viviendas financiadas por BBVA ⁽¹⁾	5.027.943	4.939.731	4.742.622
Número de familias con dificultades para hacer frente a sus préstamos a las que BBVA ha ayudado con nuevas condiciones de financiación adaptadas a sus necesidades ⁽²⁾	144.715	139.709	117.481
Número de pymes apoyadas o financiadas por BBVA ⁽³⁾	412.104	348.445	321.918
Número de microempresas y personas autoempleadas apoyadas o financiadas por BBVA ⁽⁴⁾	1.222.436	1.117.411	999.107
Número de microemprendedores apoyados por la Fundación Microfinanzas BBVA	1.544.929	1.493.709	1.293.514
Volumen de la cartera crediticia de la Fundación Microfinanzas BBVA (millones €) ⁽⁵⁾	907	861	887
Nº personas con cuenta bancaria a través del móvil en México ⁽⁶⁾	1.486.360	1.973.407	1.810.530
Número de corresponsales bancarios en América Latina	45.070	27.722	22.756

Generación de riqueza

Impuestos totales devengados y recaudados por la actividad de BBVA (millones de €) ⁽⁷⁾	8.179	9.848	9.408
Inversión global en tecnología e innovación (millones €)	748	891	866
Valor económico generado (millones €) ⁽⁸⁾	20.724	20.906	22.120
Participación de BBVA en el valor económico de las economías donde se genera (% ponderado) ⁽⁹⁾	0,5	0,5	0,5
Número de accionistas particulares ⁽¹⁰⁾	951.284	994.846	1.008.099
Dividendo medio recibido por accionista particular (€)	870	1.100	1.066

Creación de empleo

Número de puestos de trabajo netos creados en BBVA ⁽¹¹⁾	-647	-619	3.773
Número de altas de empleados fijos	7.915	6.493	7.045
Porcentaje de menores de 30 años en las altas de empleados fijos	57	51	50
Número de personas contratadas por terceros con ayuda económica del programa Yo soy empleo	7.427	3.397	n.a.
Número de personas empleadas por las pymes y microempresas financiadas o apoyadas por BBVA en España ⁽¹²⁾	1.398.753	1.364.883	1.387.070

Aportaciones a la sociedad

Inversión en programas sociales (millones €)	107,15	97,13	81.25
Beneficio atribuido al grupo dedicado a programas sociales (%)	4,1	4,4	4,8
Aportaciones de terceros a los programas sociales de BBVA (millones €)	10,81	9,15	10,00
Número de personas beneficiadas por el programa de educación financiera ⁽¹³⁾	1.385.447	1.339.549	1.174.372

Número de becas del programa de becas de integración en América Latina	59.433	90.931	61.655
Número de personas beneficiadas por otros programas de educación para la sociedad ⁽¹³⁾	257.259	27.489	29.480
Número de personas beneficiadas por la actividad de la Fundación Microfinanzas BBVA (millones) ⁽¹⁴⁾	6,2	6,3	5,2

(1) Se ha considerado un ratio medio de personas por vivienda financiada, calculado como población total país entre el número de viviendas registradas en dicho país.

(2) Número de operaciones vivas a 31 de diciembre de cada año de refinanciación y restructuración de BBVA S.A. a personas físicas no empresarios, suponiendo que cada operación corresponde a una familia.

(3) Número de clientes activos del segmento pymes de BBVA.

(4) Número de clientes activos del segmento microempresas de BBVA.

(5) Compuesto por cartera vigente, cartera en mora e intereses.

(6) Número de cuentas express de BBVA Bancomer en México del segmento de inclusión financiera.

(7) Se incluyen los pagos por impuestos sobre sociedades, IVA propio y recaudado de terceros, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF y por otros impuestos repercutidos por terceros, los pagos a la Seguridad Social, tanto por la cuota empresarial como la del trabajador, y los pagos realizados durante el ejercicio por litigios fiscales. Se incluyen también los impuestos pagados y recaudados por las sociedades registradas por el método de la participación.

(8) Calculado según el protocolo de cálculo de GRI para el EC1 considerando la generación de recursos por operaciones interrumpidas. Se han recalculado los valores de 2013 adaptándose a la interpretación 21 sobre gravámenes del Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (la CINIIF 21), lo que ha supuesto un cambio en respecto a las aportaciones al fondo de garantía de depósitos. Es el Margen Bruto más el resultado en la baja de activos y las ganancias de activos no corrientes.

(9) Estimación, ponderada por el peso de cada área geográfica, realizada como el margen bruto de BBVA en cada área con respecto al Producto Interior Bruto correspondiente.

(10) Se considera accionista particular a personas físicas y sus patrimoniales, empleados, directivos, empresas, entidades no lucrativas y fundaciones. No se incluye a entidades de crédito, seguros y sociedades de inversión colectiva. Media del ejercicio.

(11) No se incluyen las altas y bajas por variación en el perímetro de consolidación.

(12) Segmento pymes y microempresas de BBVA. Para el cálculo de empleo medio por tipo de empresa se ha utilizado el informe "Retrato de las PYME 2014", elaborado por la Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa.

(13) Para permitir la comparación con ejercicios anteriores, se han recalculado los datos de 2013 y 2012 clasificando los participantes del programa Valores de

Futuro como beneficiarios de programas de educación financiera y no de educación para la sociedad. Asimismo, no han considerado los datos de BBVA Compass ya que no están disponibles en 2014.

(14) Calculado multiplicando el número de clientes por el número medio de unidad familiar en cada país.

n.a. = no aplica

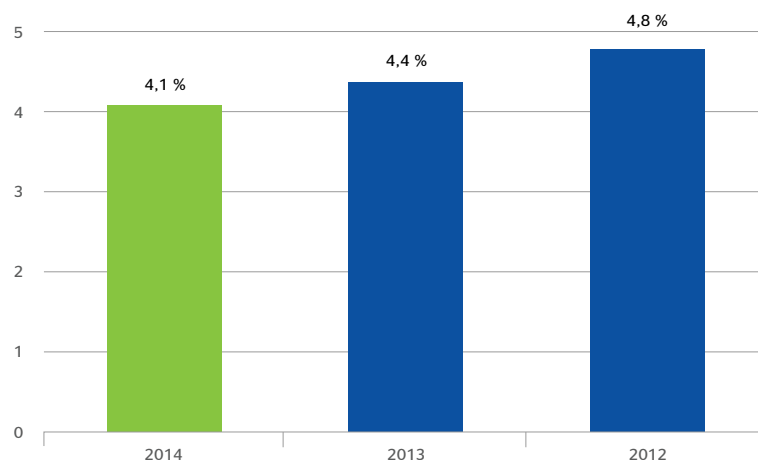
Alcance: Grupo BBVA

Impacto en la sociedad

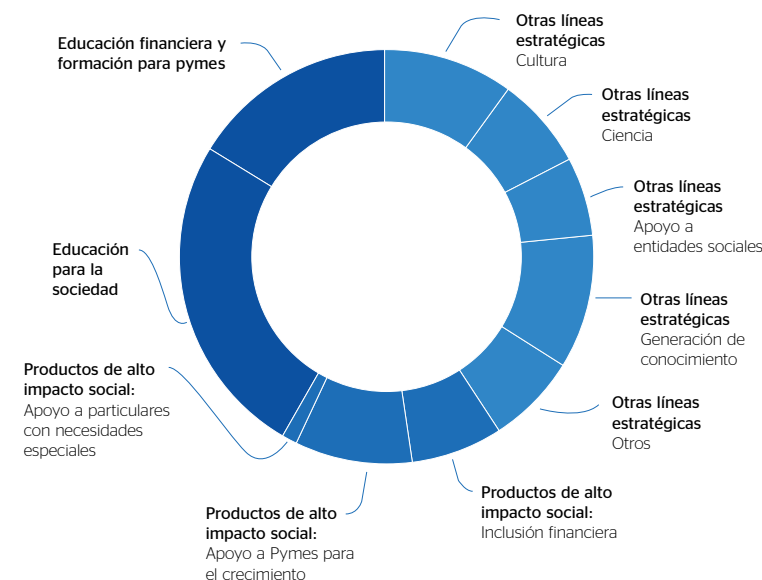
Inversión en programas sociales

En 2014, hemos destinado más de 107 millones de euros a iniciativas sociales. Esta cifra supone un 10% más que la del año anterior y representa el 4,1% del beneficio atribuido al Grupo en el ejercicio.

Inversión en programas sociales sobre el beneficio atribuido al Grupo.



Con esta inversión, hemos reforzado nuestros programas educativos (el 38% de la inversión), el apoyo a otras líneas estratégicas (45%) y los productos de alto impacto social (17%).



Inversión en programas sociales por prioridades estratégicas.

	INVERSIÓN		%
Educación financiera y para los negocios	17.428		16
Productos de alto impacto social	18.450		17
Educación para la sociedad	27.266		25
Otras líneas estratégicas	44.006		41
Total	107.150		100

Alcance: Grupo BBVA y sus Fundaciones

Inversión en programas sociales por geografías y Fundaciones (miles de euros).

	2014		2013		2011	
Contribución al desarrollo y bienestar social	INVERSIÓN	%	INVERSIÓN	%	INVERSIÓN	%
España y áreas corporativas	39.993	37	38.694	40	24.053	30
América del Sur	11.300	11	11.294	12	15.976	20
México	23.441	22	21.217	22	17.437	21
Estados Unidos ⁽¹⁾	4.867	5	4.143	4	3.914	5
Fundación BBVA	22.430	21	16.792	17	15.477	19
Fundación Microfinanzas BBVA	5.119	5	4.989	5	4.396	5
Total	107.150	100	97.129	100	81.253	100

(1) Cifra de Estados Unidos de 2014 en revisión.

Alcance: Grupo BBVA y sus Fundaciones.

BBVA asume el compromiso de maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas y para los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad en las que opera en su política de Responsabilidad Social Corporativa.

Un valor sostenible y compartido que, en conjunto y de acuerdo a la metodología que establece GRI para el indicador EC1, podemos medir y detallar como Valor económico generado, distribuido y retenido por el Grupo.

Valor económico generado, distribuido y retenido (millones de euros) ⁽¹⁾

	2014	2013 ⁽⁶⁾	2012
Margen bruto ⁽²⁾	20.725	20.752	21.824
Resultado baja de activos	46	-1.915	3
Ganancias activos no corrientes	-47	203	-100
Operaciones interrumpidas	0	1.866	393
Valor económico generado	20.724	20.906	22.120
Empleados - gastos de personal	5.410	5.588	5.467
Proveedores - gastos generales de administración ⁽³⁾	3.532	3.635	3.466
Adm. Públicas - impuestos sociedades y tributos ⁽⁴⁾	1.316	405	65
Accionistas - dividendos ⁽⁵⁾	715	733	1.334
Comunidad (sin Fundaciones)	54	57	46
Valor económico distribuido	11.027	10.418	10.378
Fundaciones	53	40	36
Valor económico distribuido total	11.080	10.458	10.414
Valor económico retenido	9.697	10.488	11.742

(1) Calculado según el protocolo de cálculo de GRI para el EC1. Alcance: Grupo BBVA y sus Fundaciones.

(2) Margen Bruto una vez deducidos intereses y cargas asimiladas por 8.456, 9.612 y 10.341 millones de euros en 2014, 2013 y 2012, respectivamente.

(3) Aproximación a los pagos realizados a terceros en concepto de compras y servicios prestados, una vez eliminados los tributos.

(4) Incluye el impuesto sobre sociedades y el tributo devengado en el ejercicio.

(5) Se incluye el dividendo a cuenta del ejercicio más el importe dedicado a la adquisición de derechos de asignación gratuita para “el dividendo opción” (véase la nota 4 de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2014).

(6) Se presentan, única y exclusivamente, a efectos comparativos. Se han recalculado los valores de 2013 adaptándose a la interpretación 21 sobre gravámenes del Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (la CINIIF 21), lo que ha supuesto un cambio en respecto a las aportaciones al fondo de garantía de depósitos.

Impacto en la sociedad Contribución fiscal

El Grupo BBVA hace una importante aportación a las administraciones públicas, a través de los impuestos propios que satisfacemos, 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 la contribución fiscal total del Grupo BBVA (o Total Tax Contribution - TTC), que sigue una metodología creada por PwC, se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el Impuesto sobre Sociedades, IVA, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF, Seguridad Social, así como los pagos realizados durante el ejercicio por litigios fiscales relativos a los mencionados impuestos.

Contribución fiscal total del Grupo BBVA ⁽¹⁾ (millones de euros)

	2014			2013			2012		
	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total
España	783	1.470	2.253	1.491	1.639	3.130	1.342	1.667	3.077
México	917	855	1.772	809	1.963	2.772	686	1.953	2.639
Estados Unidos	205	204	409	173	174	347	177	168	345
América del Sur	904	2.271	3.175	1.148	1.845	2.993	935	1.823	2.758
Argentina	302	1.783	2.085	264	1.389	1.653	255	1.383	1.638
Bolivia	1	0	1	-	-	-	-	-	-
Chile	71	33	104	217	42	259	49	45	94
Colombia	190	222	412	186	199	385	206	223	429
Panamá	-	-	0	20	6	26	24	8	32
Paraguay	10	12	22	9	6	15	3	8	11
Perú	165	64	229	218	77	295	230	57	287
Uruguay	30	13	43	22	13	35	25	12	37
Venezuela	135	144	279	212	113	325	141	88	229
Resto del Grupo	376	194	570	410	196	606	411	246	588
Alemania	11	5	16	19	6	25	18	5	23
Bélgica	1	1	2	1	1	2	1	1	3
China	14	0	14	13	0	13	17	0	17
Francia	16	1	17	28	1	29	35	2	37
Hong Kong	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Irlanda	2	0	2	2	0	2	1	0	2

Italia	33	4	37	72	8	80	37	21	58
Japón	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Corea	0	1	1	0	1	1	1	1	1
Luxemburgo	1	0	1	12	0	12	7	0	7
Países Bajos	5	2	7	6	2	8	3	2	5
Portugal	18	29	47	17	46	63	19	50	69
Reino Unido	13	17	30	26	14	40	12	17	29
Rumanía	1	1	2	2	1	3	2	2	3
Rusia	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Singapur	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Suiza	10	7	17	13	7	20	10	7	17
Taiwan	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Turquía	248	126	374	198	109	307	244	138	382
TOTAL	3.185	4.994	8.179	4.031	5.817	9.848	3.551	5.856	9.408

(1) Se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el Impuesto sobre Sociedades, IVA, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF, Seguridad Social, así como los pagos realizados durante el ejercicio por litigios fiscales relativos a los mencionados impuestos.

Alcance: Grupo BBVA

Prioridad 1: Comunicación TCR



La Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) es una de las prioridades estratégicas del Plan de Negocio Responsable, por ser uno de los temas más relevantes para los clientes y los reguladores.

Comunicar en un lenguaje TCR ayuda al cliente a tomar una decisión financiera informada, le evita sorpresas inesperadas y es un elemento clave para generar confianza. Ésta es una de las principales conclusiones de una investigación realizada en los ocho principales países en los que opera el grupo (ver más detalle de esta investigación en el capítulo de Análisis de materialidad).

Además, ser un banco que comunica de forma TCR aumenta la consideración (que un no cliente nos considere como un posible proveedor de servicios financieros) y la recomendación (que un ya cliente, nos recomiende).

Seguir este camino significa ir a favor de ola de la legislación que está incrementándose en lo relativo a transparencia y claridad para favorecer y proteger a los clientes.

Un contenido TCR:

- Cuenta toda la información relevante para el cliente, manteniendo un equilibrio entre ventajas y costes (transparente).

- Se entiende fácilmente (claro).
- Cuida de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo (responsable).

Comunicar en un lenguaje TCR ayuda al cliente a tomar una decisión financiera informada, le evita sorpresas y es un elemento clave para generar confianza.

BBVA ha continuado con dos iniciativas puestas en marcha en 2013, a la vez que ha iniciado otras dos nuevas este año:

- **Fichas de producto TCR.** Describen los productos de manera resumida, proporcionando las ventajas, pero también los costes y riesgos asociados. Proporcionan a los clientes la información necesaria para tomar una decisión informada y sin sorpresas posteriores, con un lenguaje sencillo y un glosario de términos. Se entregan antes de la contratación, cuando los clientes muestran interés por un producto. Antes de la implantación, se testa con población

bancarizada una ficha de cada familia de productos. El proyecto ha quedado implantado en España y México en 2014 y está previsto que en 2015 sean TCR las fichas del 80% de los productos más contratados en las ocho principales geografías.

- **Contratos TCR.** El proyecto consiste en replantear los contratos actuales con los clientes y estructurarlos de una forma más intuitiva y con un lenguaje fácil de entender. En 2014 se han redactado y testado los primeros contratos con criterios TCR. En 2015 se entregarán contratos TCR a los clientes cuando contraten uno de los cinco productos más solicitados en cada geografía.
- **TCR Digital.** Se trata de ampliar la iniciativa de comunicación TCR al ámbito digital, dentro del marco de la estrategia de digitalización de BBVA. Así, en 2014 se han identificado y priorizado buenas prácticas TCR en entornos digitales antes, durante y después de la contratación. En 2015 se implantarán las principales prácticas en cada país comenzando con España, México y Estados Unidos.
- **Código de Comunicación comercial TCR.** Es un documento con los principios que debe seguir la comunicación comercial y la publicidad en el Grupo para garantizar que sea TCR. Este Código tiene principios generales y por tipo de producto. Ha sido desarrollado en 2014 con fecha de implantación 1 de enero de 2015.

Para facilitar la implantación del proyecto, en 2014 hemos realizado talleres de formación tanto de fichas como de contratos. En los talleres han participado entre 25 y 80

personas por país de diferentes áreas, como Desarrollo de Negocio (Producto, Segmento, Marketing), Servicios Jurídicos, Cumplimiento Normativo, etc.

Implantado en España y México en 2014, está previsto que en 2015 sean TCR las fichas del 80% de los productos más contratados en las ocho principales geografías.

En 2015, el objetivo es ser percibido como uno de los dos bancos más claros y transparentes en las ocho principales geografías en las que operamos.

Prioridad 2: Educación financiera



La Educación Financiera es otra iniciativa de BBVA que, en línea con la Comunicación TCR, tiene como objetivo ayudar a los clientes a tomar decisiones financieras informadas.

Es por ello que, tanto la Comunicación TCR como la Educación Financiera, son prioridades estratégicas en el Plan de Negocio Responsable del Grupo.

En el marco de un programa global de Educación Financiera nacido en 2008, contamos con iniciativas que promueven:

- La cultura financiera para preparar a niños y jóvenes para su futuro.
- La Educación Financiera para adultos para que las

personas tomen decisiones informadas (junto a la Comunicación TCR).

- La formación en finanzas y habilidades para los negocios; estos negocios, en su mayoría pymes, juegan un rol importante en el desarrollo del tejido socioeconómico y empresarial del país en el que operan.

Avances en 2014:

- 17.427.972€ invertidos en este programa global.
- 1.385.447 personas beneficiadas por programas de Educación Financiera.

Principales indicadores de Educación Financiera

	2014	2013	2012
Número de beneficiarios por el programa global de Educación Financiera	1.385.447	1.339.549	1.174.372
Niños y Jóvenes	1.099.430	1.093.071	936.166
Adultos	244.543	226.462	238.196
Pymes	41.474	20.016	10

Número de talleres de Educación Financiera	1.010.681	1.000.039	766.879
--	-----------	-----------	---------

Alcance: Grupo BBVA.

Número de personas beneficiadas por programas de educación financiera por área geográfica

	2014	2013	2012
España y Portugal	997.753	1.046.993	907.405
México	312.550	230.063	225.875
América del Sur	75.144	62.493	41.092
TOTAL	1.385.447	1.339.549	1.174.372

Alcance: España y Portugal, México y América del Sur

Además de los talleres de Educación Financiera, hacemos una intensa difusión de contenidos formativos cercanos y en lenguaje claro por medio de canales masivos especialmente en redes sociales y radio y a través de nuestras webs locales en [España y Portugal](#), [Chile](#), [Colombia](#), [México](#) y [Venezuela](#).

Asimismo, no solo impulsamos programas propios para promocionar la Educación Financiera a nivel global, también tenemos un fuerte compromiso institucional. En este sentido, desde 2010, en BBVA colaboramos con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) con el patrocinio del Informe PISA financiera 2012, con una aportación de 1.175.000€.

En 2014, se hicieron públicos los resultados de este informe consistente en una encuesta realizada a estudiantes de

15 años de 18 países que evalúa las nociones de cultura financiera de este colectivo

De los países donde BBVA está presente, participaron en la encuesta España (484 puntos), Estados Unidos (492 puntos) y Colombia (379 puntos) siendo la puntuación media de la OCDE 500 puntos y la máxima 603. Los resultados mostraron un amplio campo de mejora en la mayoría de los países participantes.

Por último, en 2014, se renovó el acuerdo entre BBVA y la OCDE para seguir apoyando con una aportación de 455.000€ la evaluación de las nociones de cultura financiera que se publicarán en el Informe PISA Financiera 2015.

Prioridad 2: Educación financiera

Educación financiera para niños y jóvenes

El programa para niños y jóvenes está enfocado a fomentar el valor e importancia del dinero en sus vidas y comportamientos como el ahorro y el control de los gastos.

Podemos resaltar la iniciativa de Valores de Futuro que nació en España en 2009 y se extendió a Portugal y posteriormente, en 2012 a México. Se centra en la realización de talleres de reflexión participativos (más de 60) en el aula, dinamizados por profesores y voluntarios de BBVA y dirigido a niños de 6

a 14 años. Estos talleres promueven el desarrollo de valores asociados al uso del dinero (esfuerzo, la solidaridad, ahorro etc.) así como la adquisición de competencias de cultura financiera alineadas con el Informe PISA Financiera.

La comunidad de Valores de Futuro contó en la pasada edición con 5.090 centros escolares y 1.043.897 alumnos participantes, así como con 685 voluntarios empleados de BBVA inscritos al programa.

Principales indicadores de Valores de Futuro

	2014	2013	2012
España			
Nº de participantes (alumnos)	870.775	925.652	780.451
Nº de centros escolares	4.108	4.278	3.825
Nº de voluntarios	535	349	331
Portugal			
Nº de participantes (alumnos)	122.000	119.083	126.944
Nº de centros escolares	982	969	849
Nº de voluntarios	19	20	20
México			

Nº de participantes (alumnos)	51.122	997	n.a.
Nº de centros escolares	0	250	n.a.
Nº de voluntarios	131	75	n.a.
TOTAL PARTICIPANTES	1.043.897	1.045.732	907.395
TOTAL CENTROS ESCOLARES	5.090	5.497	4.674
TOTAL VOLUNTARIOS	685	444	351

Alcance: Grupo BBVA.

Contamos con otros ejemplos locales de educación financiera para niños y jóvenes. Por ejemplo destacan en España los talleres impartidos en coordinación con el Instituto de Estudios Financieros, un programa dirigido a jóvenes de entre 14 y 18 años y que en 2014 benefició a 3.684 personas.

Igualmente existen iniciativas en el entorno online en Chile, talleres en las aulas en Estados Unidos y una iniciativa de Educación Financiera centrada en ahorro, crédito e inversión en la Escuela para el Emprendimiento en Colombia que ha beneficiado a 40.000 personas.

Prioridad 2: Educación financiera

Educación financiera para adultos

Las iniciativas de Educación Financiera para adultos tienen la finalidad de mejorar o incrementar su formación financiera y que así puedan tomar decisiones financieras informadas.

La iniciativa más importante es la que se realiza a través de talleres de Educación Financiera dirigidos tanto a clientes como a no clientes y que se desarrolla en la mayoría de los países en los que BBVA está presente. Estos talleres engloban temáticas muy variadas siguiendo el ciclo de vida financiero

de una personas y se adaptan a las realidades y necesidades locales.

Cabe destacar la iniciativa Adelante con tu Futuro que nació en México en el año 2008 y que se ha extendido ya a Chile, Colombia, Paraguay, Uruguay y Venezuela.

Desde su inicio y hasta 2014 BBVA Bancomer, en coordinación con el Museo Interactivo de Economía (MIDE), ha realizado

más de 3 millones de talleres presenciales y online que han beneficiado a más de 600.000 personas. Este programa recibió en 2014 la distinción como Mejor Programa de Educación Financiera para adultos en los premios Excellence in Financial Literacy Education del Instituto de Educación Financiera de Estados Unidos.

Adelante con tu futuro ha
realizado más de 3 millones de
talleres presenciales y online
que han beneficiado a más de
600.000 personas desde su inicio
en 2008.

En 2014 se continuó el trabajo de medición para concluir que los talleres tiene un efecto positivo en la generación de conocimientos y en la transformación de comportamientos financieros de las personas; hacia mejores ahorradores y deudores. Además, durante este año también se potenciaron alianzas con nuevos socios estratégicos como VISA, INADEM, Liga Bancomer México y 7 universidades mexicanas.

Otros países como Chile y Colombia han desarrollado, con gran éxito, iniciativas para facilitar Educación Financiera en los propios centros de trabajo de empresas e instituciones que son clientes de BBVA.

Y cada vez están cobrando más importancia las iniciativas de formación online y la creación de píldoras informativas. En particular, en 2014, destaca la campaña Educación Financiera en TV en Chile con la emisión de [cápsulas de educación financiera en CNN Chile](#), a través de videos de diferentes temáticas y, en general, es importante mencionar el gran esfuerzo realizado por todos los bancos del grupo en la generación y difusión de contenidos de Educación Financiera a través de las redes sociales.

Por último, en 2014 se ha consolidado la iniciativa de [Mi Jubilación](#) lanzada en 2013 en España y Portugal. En el marco de esta iniciativa, trabajamos en tres líneas en materia de jubilación y pensiones:

- Investigación económica sobre temas de reforma de las pensiones.
- Contribución al diálogo sobre pensiones con propuestas que aseguren el futuro de las mismas.
- Educación Financiera a la sociedad facilitando información y conocimiento sobre las pensiones para poder tomar decisiones financiera informadas.

La web de Mi Jubilación ha recibido 88.962 visitas en 2014 y 509.407 de personas han utilizado el simulador para poder planificar su jubilación.

Número de talleres de educación financiera por área geográfica

	2014	2013	2012
España y Portugal	40.658	31.205	31.895
México	905.871	824.611	656.339
América del Sur	64.152	144.223	78.645
TOTAL	1.010.681	1.000.039	766.879

Alcance: España y Portugal, México y América del Sur

Prioridad 2: Educación financiera
Educación y formación para los negocios

Los negocios, y especialmente las pymes juegan un rol crucial en el desarrollo del tejido económico-empresarial de los países donde estamos presentes. Dentro de las iniciativas destinadas a este colectivos podemos destacar:

Talleres de Educación Financiera para pymes

Se lanzaron en 2013 en México y están dirigidos a emprendedores, dueños y ejecutivos con capacidad de decisión dentro de las pymes, con el objetivo de apoyar la consolidación y fortalecimiento de proyectos, con el objetivo de garantizar su sostenibilidad.

Actualmente BBVA Bancomer cuenta con talleres sobre el

crédito, el flujo de efectivo y la cobertura en un crédito. Hasta el momento se han desarrollado más de 50.000 talleres y en 2014 han participado cerca de 40.000 pymes.

Formación para el crecimiento para pymes

En 2014 destacamos el programa regional de formación lanzada en América del Sur, concretamente en Argentina, Chile, Colombia y Venezuela. Este programa regional permite a las empresas acceder a cursos diseñados para responder a sus necesidades e impartidos por escuelas de negocio locales de primer nivel. A lo largo del 2014, se formaron a 553 pymes en la región.

En España, hemos seguido con el programa formativo de la iniciativa Yo Soy Empleo lanzada en 2013. Se han terminado de impartir los cursos de formación presencial dirigida pymes y autónomos impartidos por las escuelas de negocio más prestigiosas de España sin ningún coste para la empresa. Estos cursos de 36 horas han sido diseñado especialmente para impulsar el crecimiento de empresas con potencial para seguir generando empleo.

En 2013 se realizaron los 41 cursos previstos en esta primera etapa de formación beneficiando a 1.414 personas. Dado

el éxito de este módulo de formación, en 2014 se amplió el programa ofreciendo 1.000 nuevas plazas en 25 seminarios formativos en las temáticas clave más demandadas por las empresas. Estos cursos también son presenciales y se llevaron a cabo en 9 ciudades españolas. En 2014 fueron 1.216 personas de 1.009 empresas quienes realizaron los cursos de esta segunda etapa de formación. Desde que inició el programa, en total, se han beneficiado 1.216 personas de 2.382 pymes de los distintos cursos de formación de Yo Soy Empleo.

	2014	2013	2012
Número de pymes apoyadas por programas de Educación y formación para los negocios	41.267	19.973	10
En talleres de Educación Financiera	39.685	18.306	0
En formación para el crecimiento para Pymes	1.582	1.667	10

Alcance: Grupo BBVA

Continuamos impulsando el crecimiento y la consolidación de empresas sociales a través de Momentum Project. Momentum Project es un programa que se realiza en coordinación con escuelas de negocio de primera categoría y que además involucra la participación de ejecutivos de BBVA que realizan un trabajo pro-bono de acompañamiento estratégico.

Este programa, creado en 2011 actualmente está presente en 3 países: España, México y Perú. Desde su lanzamiento,

66 empresas han participado en el programa integral de formación, acompañamiento estratégico, visibilidad, financiación y seguimiento a los emprendedores participantes, para consolidarse y aumentar el impacto social que generan.

A nivel global se han beneficiado un total de 1.146.059 de personas, de las cuales un 81,77% ha visto su calidad de vida mejorar gracias a la acción de los emprendimientos.

En particular en España, desde 2011 a través de Momentum Project BBVA ha financiadas 19 empresas de las 40

participantes, con una inversión de más de 4,4 millones de euros.

Principales indicadores de Momentum Project

	ESPAÑA 4 ediciones	MÉXICO 2 ediciones	PERÚ 1 edición
Candidatos	543	279	187
participantes	40	20	6
Mentores BBVA	41	17	6
Empleos apoyados	1.131	1.429	n.a.
Facturación de las empresas financieriera (en euros) ⁽¹⁾	18.351.495	9.754.978	n.a.
Empresas financiadas	19	5	n.a.
Inversión en las empresas (en euros) ⁽⁴⁾	4.403.500	1.108.316	n.a.
Inversión en productos de alto impacto (en euros) ⁽⁵⁾	5.000.000	1.108.316	n.a.

n.a = no aplica

(1) Incluye solo las empresas españolas financiadas en 2012. Los datos son de octubre 2013.

(4) Inversión en capital y préstamo. BBVA financia a través de diferentes productos (en España un fondo de inversión, en México préstamos en condiciones fuera de mercado) el crecimiento de estas empresas.

(5) La inversión de BBVA en el fondo de España es mayor que la efectivamente inyectada por el fondo en estas empresas.

Alcance: Grupo BBVA

Prioridad 3: Productos de alto impacto social



Como tercera prioridad estratégica del Plan de Negocio Responsable, los productos de alto impacto social se desarrollan como productos financieros y servicios en los que se integran atributos sociales diferenciales.

Los productos de alto impacto social se desarrollan como productos financieros y servicios en los que se integran atributos sociales diferenciales.

Con la actividad diaria ya se genera un gran impacto social. Son muchas las personas que viven financiadas con hipotecas del Banco o las empresas que generan crecimiento y empleo con ayuda de la financiación de BBVA. Por tanto, el Grupo tiene una gran oportunidad para diseñar productos y servicios con un impacto social superior teniendo en mente las necesidades de los clientes y el contexto en el que viven.

Avances en 2014:

- La estrategia de inclusión financiera nos permite atender

a 9,5 millones de clientes correspondientes a población de menores ingresos de los países emergentes en que operamos y otros colectivos vinculados al proceso de digitalización, a través de canales y productos de bajo coste.

- La Fundación Microfinanzas BBVA atiende a 1.544.929 clientes, el 96% de los cuales están teniendo éxito en el negocio que han emprendido para salir de la pobreza, a los que tiene concedidos 907 millones de euros.
- El programa YSE ha concedido 7.427 ayudas económicas a más de 4.600 empresas y autónomos, lo que ha supuesto la contratación de 6.427 personas y el alta de 1.000 nuevos autónomos. Un 67% de las contrataciones han sido indefinidas.
- El Plan BBVA Fundación Adecco (Plan Familias) es un programa de acompañamiento para el empleo para ayudar a todos los clientes que han perdido su única vivienda que ha beneficiado a 1.150 familias.

Prioridad 3: Productos de alto impacto social

Inclusión financiera

En BBVA trabajamos desde 2008 en una estrategia global de inclusión financiera, siendo parte de la prioridad 3 del Plan de Negocio Responsable desde 2013, en la que se integran atributos sociales diferenciales como es el impulso a la inclusión financiera.

Una estrategia global que desarrollamos tanto a través de nuestra importante presencia en América Latina y que ha facilitado el desarrollo de distintas iniciativas para luchar contra la exclusión financiera, como por la apuesta estratégica del Grupo de digitalización, permite generar canales y productos de bajo coste para los clientes de menores ingresos que garantizan su seguridad, disponibilidad y proximidad.

Esta estrategia de inclusión financiera nos permite atender adecuadamente a 9,5 millones de clientes del segmento. Para ello, tratamos de facilitar su acceso a productos y

servicios financieros con un grado de vinculación de 1,68 y especialmente a través de soluciones alternativas al modelo tradicional de sucursal.

Para 2015 el objetivo es seguir ajustando el modelo a las necesidades específicas de los clientes del segmento para impulsar su uso.

Además, la Fundación Microfinanzas BBVA está trabajando en otros productos, como son los microcréditos y los microseguros, que permiten cubrir mejor las necesidades de las personas de bajos ingresos y potenciar su desarrollo financiero.

En cuanto a impacto en la sociedad, hemos comprendido que una mayor inclusión financiera impacta favorablemente en el bienestar y el crecimiento económico de los países.

Datos de clientes del segmento de Inclusión financiera por países

	Nº clientes 2014	Variación interanual (%)	Grado de vinculación	Clientes con tarjeta débito (%)	Nº clientes 2013
España	1.265.839	-7,5	2,9	--	1.368.475
Estados Unidos	1.080.277	-3,6	3,9	--	1.120.619

México	4.938.985	-10	n.d.	--	5.487.761
América del Sur	2.251.376	-3,6	1,2	43	2.335.452
Argentina	548.254	-6,8	1,6	60	588.255
Chile	36.202	0,2	1,5	51	36.130
Colombia	267.987	-21,9	1,3	45	343.133
Perú	446.980	11,8	1,9	66	399.803
Venezuela	881.305	-2,4	0,7	20	902.976
Paraguay	21.412	-6	1,1	--	22.779
Uruguay	49.236	17,5	1,3	--	41.903
TOTAL	9.536.477	-7,5	1,7		10.309.705

Alcance: España y Portugal, México y América del Sur

Iniciativas y productos de inclusión financiera

Celularízate, la iniciativa de BBVA Bancomer en alianza con Coca-Cola FEMSA, tiene como objetivo la inclusión financiera de micronegocios y sus clientes a través del teléfono móvil. Mediante un aplicativo que se incorpora en éste, los pequeños comercios pueden recibir pagos con tarjetas, realizar pagos electrónicos a sus proveedores y habilitarlos para la venta de productos financieros y no financieros. A sus proveedores les permite realizar el cobro de forma electrónica y en línea, disminuyendo su costo de operación.

También en México, Cuenta Express es una cuenta de fácil apertura diseñada para operar fuera de sucursales bancarias,

ya sea en corresponsales bancarios o medios electrónicos (cajeros, banca móvil, plataformas electrónicas de terceros e Internet). Facilita al cliente acceso a más puntos de operación y también el control de sus gastos y ahorro.

En Perú, BBVA Continental ha lanzado Efectivo Móvil, que permite enviar dinero en efectivo desde el teléfono móvil y retirarlo de cualquier cajero automático del banco sin necesidad de ser cliente o usar una tarjeta. Se trata de una innovación tecnológica que beneficiará a más de 4 millones de autónomos.

Y se encuentra en fase de diseño y desarrollo un producto de débito enfocado a la población de bajos ingresos: una cuenta de bajo costo operable en la plataforma gremial de pagos

móviles de la Asociación de Bancos de Perú (Asbanc). Su lanzamiento está previsto para el segundo semestre del 2015.

En esta misma línea, BBVA puso en marcha en Colombia la Tarjeta de Crédito Congelada BBVA, iniciativa enfocada en personas con bajos ingresos con una tarjeta de crédito especial para ellos.

La banca móvil es otro de los canales que BBVA está desarrollando en México, en Colombia y en Perú para llegar a la población sin acceso a servicios financieros básicos y como modelo aditivo para la población ya bancarizada. Este modelo de banca SMS proporciona servicios tales como consultas, pagos, transferencias y alertas de movimientos a través de mensajes de texto con cualquier proveedor de telefonía. El número de clientes de banca móvil asciende a 991.000 con cerca de 14 millones de transacciones.

Corresponsales bancarios

Los corresponsales bancarios son comercios e instituciones con los que BBVA establece relaciones de negocio: cadenas de tiendas, farmacias o supermercados que actúan en nombre del Banco y donde los clientes pueden realizar sus operaciones bancarias sencillas, además de servir como puntos de ingresos y reintegros para su modelo de banca móvil.

En México contamos con la red más grande del país con 24.504 corresponsales a través de la cual se han realizado 45,6 millones de transacciones en este año.

En Colombia, la red de corresponsales bancarios siguió con su crecimiento sostenido durante el 2014 y ha alcanzado

los 11.160 puntos de contacto y donde se estima se han realizado 1,6 millones de transacciones en este año.

Los 45.000 corresponsales
bancarios son comercios e
instituciones con los que BBVA
establece relaciones de negocio.

En Perú, BBVA Banco Continental ha desarrollado la figura de los 'Agentes Bancarios' como corresponsales bancarios, con un total de 5.399 puntos, un 10% en zonas rurales, donde se realizan 23,2 millones de transacciones al año.

En Argentina, la red de corresponsales bancarios de BBVA Francés asciende a 4.000 puntos de contacto. En estos puntos los clientes del banco pueden hacer pagos a sus tarjetas de crédito, efectuándose más de 1,1 millones de transacciones en el año.

En 2015 prevemos que siga aumentando el tamaño de la red, el número de corresponsales y la cobertura a nivel nacional.

Corresponsales bancarios por países

	2014		2013	2012
	Nº de puntos	Nº de transacciones	Nº de puntos	Nº de puntos
México	24.504	45.557.000	24.013	20.879
Argentina	4.000	1.194.384	--	--
Colombia	11.160	1.629.457	1.218	--
Perú	5.399	23.225.000	2.491	1.877
TOTAL	45.063	71.605.841	27.722	22.756

Alcance: América del Sur y México

Remesas

Las remesas de dinero constituyen una eficaz palanca para la bancarización y acceso al crédito de las familias receptoras. A través de «Bancomer Transfer Services» (BTS) se transfieren en torno al 30% de todas las remesas enviadas de Estados Unidos a México. El dinero se puede retirar en diferentes establecimientos como Elektra, tiendas Coppel, farmacias, supermercados, etc. Este servicio ha realizado 13,2 millones de operaciones.

La plataforma genera claves únicas para ser enviadas por SMS al teléfono móvil del beneficiario residente en México, utilizables a través de cajeros automáticos BBVA Bancomer sin necesidad de acudir a una sucursal.

Prioridad 3: Productos de alto impacto social

Fundación Microfinanzas BBVA

En el marco de nuestro compromiso con la inclusión financiera, en 2007 se creó la [Fundación Microfinanzas BBVA](#)¹, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad, a través de las Finanzas Productivas Responsables.

Durante 2014, la Fundación continuó trabajando para profundizar en las áreas más necesitadas, contando con 7.472

empleados y 488 oficinas en los siete países en los que está presente a través de sus ocho entidades de microfinanzas: [el banco de las microfinanzas Bancamía](#) en Colombia; [Financiera Confianza](#), en Perú; [Banco Adopem](#), en República Dominicana; [Emprende Microfinanzas](#) y [Fondo Esperanza](#) en Chile; [Contigo Microfinanzas](#) en Argentina; [Microserfin](#) en Panamá; y la [Corporación para las Microfinanzas](#) en Puerto Rico.

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.

Datos básicos de la Fundación Microfinanzas BBVA

	2014	2013	2012
Número de clientes	1.544.929	1.493.709	1.293.514
Impacto social (millones de personas) ⁽¹⁾	6,2	6,0	5,2
Número de empleados	7.472	7.069	6.829
Número de oficinas	488	481	476
Volumen cartera crediticia (millones de €) ⁽²⁾	907	861	887
Importe medio por microcrédito (€) ⁽³⁾	1.026	994	1.027

Número de países con presencia	7	7	7
--------------------------------	---	---	---

(1) Calculado multiplicando el número de clientes por el ratio medio de unidad familiar.

(2) Compuesto por cartera vigente, cartera en mora e intereses.

(3) Ponderado por número acumulado de operaciones.

Alcance: Fundación Microfinanzas BBVA

A cierre del 2014, la Fundación Microfinanzas BBVA atiende a 1.544.929 clientes, el 96% de los cuales están teniendo éxito en el negocio que han emprendido para salir de la pobreza. En el caso de los clientes que permanecen cuatro años en la entidad, sus ventas han crecido un 40%, sus activos se han

multiplicado por tres y sus excedentes se han incrementado un 12% anual, como muestra el [Informe de Desempeño 2013: “Midiendo lo que realmente importa”](#), publicado en 2014 por la Fundación, y que da a conocer de manera detallada el impacto de su actividad en la vida de sus clientes.

Datos desglosados por entidad microfinanciera

	2014			2013			2012		
	Clientes	Empleados	Oficinas	Clientes	Empleados	Oficinas	Clientes	Empleados	Oficinas
Bancamía (Colombia)	698.642	3.290	187	604.603	2.934	181	502.980	2.740	171
Financiera Confianza (Perú) ⁽¹⁾	408.413	2.225	155	506.595	2.381	164	456.480	2.522	179
Emprende Microfinanzas (Chile)	13.641	145	26	15.324	166	28	13.067	157	27
Fondo Esperanza (Chile)	92.605	499	53	80.275	436	46	66.474	372	37

Corp. para las Microfinanzas (P. Rico)	883	24	1	597	19	1	1.009	26	1
Contigo Microfinanzas (Argentina)	224	4	1	1.417	17	1	2.158	48	5
Microserfín (Panamá)	14.197	200	9	12.849	170	8	11.022	154	8
ADOPEM (Rep. Dominicana)	316.324	1.085	56	272.049	946	52	240.324	810	48
TOTAL	1.544.929	7.472	488	1.493.709	7.069	481	1.293.514	6.829	476

(1) En 2013 fusionaron Caja Nuestra Gente y Financiera Confianza en Perú, por lo que los valores reportados en 2012 para Financiera Confianza Perú es el agregado de ambas entidades.

Alcance: Fundación Microfinanzas BBVA

Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por valor de 5.471 millones de euros, en términos acumulados, a 4,7 millones de emprendedores para el desarrollo de sus actividades productivas (2007-2014), además de asesoría

y capacitación, siendo actualmente la iniciativa filantrópica con mayor impacto social en América Latina, con un impacto indirecto en la vida de 6,2 millones de personas.

Datos de la cartera crediticia por entidad microfinanciera

	2014			2013			2012		
	Importe Medio Préstamo (€) (1)	Tasa de Mora (%)	Volumen de la Cartera Crediticia (miles €)	Importe Medio Préstamo (€) (1)	Tasa de Mora (%)	Volumen de la Cartera Crediticia (miles €)	Importe Medio Préstamo (€) (1)	Tasa de Mora (%)	Volumen de la Cartera Crediticia (miles €)
Bancamía (Colombia)	1.153	5	377.731	1.142	6	388.101	1.123	4	406.598

Financiera Confianza (Perú) ⁽²⁾	1.709	3	383.776	1.575	3	357.054	1.566	2	374.185
Emprende Microfinanzas (Chile)	828	7	10.672	744	8	10.810	776	8	10.899
Fondo Esperanza (Chile)	492	1	35.885	462	1	29.927	453	1	24.402
Corp. para las Microfinanzas (P. Rico)	1.728	14	1.190	1.802	24	700	1.558	21	1.268
Contigo Microfinanzas (Argentina)	1.340	15	184	878	19	900	1.009	4	1.857
Microserfín (Panamá)	1.043	5	16.656	800	4	12.223	814	3	10.932
ADOPEM (Rep. Dominicana)	486	3	80.557	406	2	61.425	414	2	56.787

(1) Para el cálculo del importe medio se toma el promedio colocado de los meses transcurridos en el año en curso, dividido entre el número de operaciones acumuladas del mismo período.

(2) En 2013 fusionaron Caja Nuestra Gente y Financiera Confianza en Perú, por lo que los valores reportados en 2012 para Financiera Confianza Perú es el agregado de ambas entidades.

Alcance: Fundación Microfinanzas BBVA

Además del acompañamiento integral que reciben todos los clientes, en 2014 la Fundación ha continuado capacitando a sus clientes emprendedores para fortalecer sus habilidades productivas y promover el desarrollo de sus negocios. En este ejercicio, la Fundación ha formado a más de 250.000 clientes en programas de capacitación en habilidades

y competencias relacionadas con sus negocios o para segmentos específicos, así como en educación financiera.

Destacamos los 95.628 clientes formados en educación financiera, gestión del negocio, desarrollo personal y familiar, etc. en la Escuela de Emprendimiento de Fondo

Esperanza en Chile; las 36.970 mujeres capacitadas en salud, tecnología productiva y educación financiera en el marco del programa “Palabra de Mujer”, diseñado por Financiera Confianza en Perú y dirigido a mujeres de escasos recursos, así como la participación en talleres productivos donde pueden aprender un oficio nuevo o mejorar el que ya desarrollan; la capacitación agropecuaria a 380 clientes rurales que Microserfin está realizando en Panamá; y el programa de Bancamía en Colombia para formar en educación financiera a clientes y no clientes, impartido por ejecutivos en microfinanzas de la entidad y que ha permitido capacitar a más de 110.000 personas en este ámbito.

En 2014 la Fundación suscribió un convenio marco con la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica que permitirá aunar esfuerzos y colaborar de manera articulada y conjunta en el desarrollo de iniciativas en el ámbito de las microfinanzas, impulsando el alcance y la eficacia de las actuaciones.

En el marco del desarrollo del sector microfinanciero, la Fundación continuó reforzando su compromiso con diversas iniciativas: lanzamiento de “Progreso”, un boletín digital

trimestral de actualidad jurídica del sector microfinanciero, nueva edición del “Taller de Capacitación en Gobierno Corporativo para IMFs” en República Dominicana, y la organización del “I Foro por el Desarrollo Rural” en Colombia, junto a Bancamía e International Finance Corporation (IFC).

La Fundación Microfinanzas BBVA continuó recibiendo reconocimientos en 2014 a sus entidades de microfinanzas, sus clientes, y a sus primeros niveles. En el caso de sus entidades, en el informe de referencia del sector elaborado por Mix Market y BID-FOMIN, “Microfinanzas Américas: Las 100 mejores de 2014”, Banco Adopem ocupaba la quinta posición como mejor entidad de América Latina y El Caribe; Microserfin aparecía, por tercer año consecutivo, como la única empresa panameña en el ranking; y Financiera Confianza destacaba como primera entidad peruana en alcance a microempresas y minoristas.

Además de este reconocimiento, Banco Adopem obtuvo en 2014 la máxima calificación financiera y social de MicroRate, ALFA MAS (a+) con tendencia Estable, constituyéndose actualmente en la única entidad financiera en el mundo de las microfinanzas que ha alcanzado este nivel.

Datos de clientes desde la perspectiva de género por entidad microfinanciera

	2014		2013		2012	
	Nº Clientes Mujeres	% Mujeres s/ Total Clientes ⁽¹⁾	Nº Clientes Mujeres	% Mujeres s/ Total Clientes ⁽¹⁾	Nº Clientes Mujeres	% Mujeres s/ Total Clientes ⁽¹⁾
Bancamía (Colombia)	397.499	57	347.956	58	295.002	59

Financiera Confianza (Perú) ⁽²⁾	198.620	49	250.685	49	235.478	52
Emprende Microfinanzas (Chile)	8.548	63	9.675	63	7.690	59
Fondo Esperanza (Chile)	78.210	85	68.397	85	57.167	86
Corp. para las Microfinanzas (P. Rico)	436	49	277	46	519	51
Contigo Microfinanzas (Argentina)	148	66	834	59	1.267	59
Microserfín (Panamá)	6.152	43	6.032	47	5.305	48
ADOPEM (Rep. Dominicana)	218.959	69	193.185	71	175.437	73
TOTAL	908.572	59	877.041	59	777.865	60

(1) Para el porcentaje de mujeres, pasa a informarse tanto las de activo como las de pasivo (en términos netos).

(2) En 2013 fusionaron Caja Nuestra Gente y Financiera Confianza en Perú, por lo que los valores reportados en 2012 para Financiera Confianza Perú es el agregado de ambas entidades.

Alcance: Fundación Microfinanzas BBVA

Prioridad 3: Productos de alto impacto social

Apoyo a Pymes

Con su actividad diaria, BBVA apoya a más de 400 mil pymes y 1,2 millones de microempresas y personas autoempleadas con financiación y otros servicios financieros. En conjunto, a 31 de diciembre de 2014 suman 20.009 millones de euros de créditos a este colectivo, un 17,7% más que el año anterior.

Además, BBVA desarrolla soluciones que generan un impacto social superior mediante distintas iniciativas de apoyo a

pymes y emprendedores que fomentan el networking y les dan visibilidad, así como con herramientas y formación que propician su crecimiento e impacto social.

Hoy sabemos que no todo lo que una pyme necesita para crecer es financiación, también necesita capacitación, contenido de valor, tips y asesoría para cada etapa del negocio.

Yo Soy Empleo

Programa lanzado por BBVA en febrero de 2013 para dar respuesta al mayor desafío que afronta España para salir de la crisis: la generación de empleo.

Con Yo soy empleo hemos
apoyado la creación de 7.427
nuevos empleos en España.

«Yo Soy Empleo» brinda apoyo integral a pymes y autónomos en su rol social clave a la hora de crear puestos de trabajo para lo cual se ofrecen tres tipos de ayudas, independientes y acumulables: ayuda económica directa, por la creación de nuevos puestos de trabajo, formación para el crecimiento y asesoramiento en el proceso de selección.

El objetivo es contribuir a la creación de 10.000 nuevos empleos. Desde el inicio del programa y hasta el 31 de diciembre de 2014, hemos apoyado la creación de 7.427

nuevos empleos, se han realizado 482 procesos de selección y se han publicado más de 15.000 ofertas de empleo en el portal de «Yo Soy Empleo».

Esto supone la concesión de 7.427 ayudas económicas a más de 4.600 empresas y autónomos -cada uno de ellos puede solicitar hasta diez ayudas-, lo que ha supuesto la contratación de 6.427 personas y el alta de 1.000 nuevos autónomos. Un 67% de las contrataciones han sido indefinidas.

En 2014, Yo Soy Empleo se ha abierto a nuevos colectivos. Además de los autónomos, se han reservado 500 de las 10.000 ayudas económicas a la contratación de personas con discapacidad.

Ello ha sido posible gracias a acuerdos de colaboración con la Federación Nacional de Trabajadores Autónomos (ATA), que también facilita líneas de financiación y créditos en condiciones especiales para los autónomos de ATA, y con Fundación ONCE, que permite canalizar las ayudas económicas a las empresas que contraten a personas con discapacidad y ofrecer en el marco de Yo Soy Empleo, un servicio de intermediación laboral especializado, a través de la plataforma 'Port talento.es'.

Principales indicadores de Yo Soy Empleo

	2014	2013
Empresas beneficiadas por el programa	6.741	3.658
Nuevos empleos apoyados	7.427	3.397

Contratados menores de 30 años (%)	40	38
Media de meses que los contratados llevaban en paro	14,3	13,2
Personas que han recibido formación	1.216	1.414
Total de empleados de las empresas con ayuda económica	55.632	34.010

El programa Yo soy empleo se complementa con la formación para los negocios que reciben las Pymes participantes en el programa.

BBVA recibió el Premio SERES 2014, otorgado por la Fundación SERES (Fundación sociedad y empresa responsable) por el programa «Yo Soy Empleo». La Fundación ha valorado la iniciativa por cumplir con los requisitos de innovación, valor social y empresarial e integración de la acción social dentro de la estrategia de la compañía.

Yosoypyme.net

BBVA busca acercarse a pymes y emprendedores en México a través de yosoypyme.net, una comunidad digital, que ofrece contenido de alto valor para este segmento. En 2014, se han recibido más de 80.000 visitas al mes a la web de apoyo a pymes yosoypyme.net, que cuenta con más de 50 colaboradores de renombre, como Impuestum, SAP, Paypal, Coaches y Mentores.

Para 2015 yosoypyme.net se transformará con un look and feel mucho más cercano, cambiando el tono y forma en el que hablamos a los seguidores, de acuerdo con la comunicación TCR que sigue el Banco.

Líneas ICO

En España hemos contratado un total 52.482 operaciones con financiación ICO para pymes frente a las 24.257 del año anterior, por un importe de 3.215,4 millones de euros, lo que supone un incremento del 84% con respecto al año anterior. La cuota en el conjunto de entidades financieras se sitúa en el 15%.

Actividad con Instituciones financieras multilaterales

BBVA ha mantenido una extensa relación institucional y de negocios en 2014 con entidades del Grupo Banco Mundial y el Grupo Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta actividad abarca una amplia gama de productos y geografías, entre las cuales se encuentran la financiación de comercio internacional, la cofinanciación de proyectos, operaciones de intermediación financiera, emisiones de deuda en los mercados de capitales locales y operativa de Tesorería.

Esta relación estratégica se ha visto fortalecida por la organización de varias reuniones a lo largo del año de muy alto nivel institucional, destacando las reuniones con BID e IFC durante la Asamblea Anual del BID en marzo en Bahía,

y la Asamblea Anual del FMI y Banco Mundial en octubre en Washington.

Adicionalmente, BBVA participó en un panel sobre La Internacionalización de las PYMES y el Desarrollo en la jornada “La Actividad del Banco Mundial y del BID con el Sector Privado: Oportunidades para las Empresas Españolas” que organizó el Banco Mundial, BID e ICEX (Ministerio de Economía y Competitividad) en mayo en Madrid.

Actividades realizadas en el marco de esta relación estratégica en 2014:

- 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, que ofrecen garantías parciales o totales a Bancos Confirmadores para cubrir los riesgos políticos y comerciales en operaciones con bancos locales. El objetivo es promocionar el comercio interregional “sur a sur” en Iberoamérica de las pymes locales, jugando BBVA un papel fundamental al contar con 8 bancos filiales en la región y una amplia base de clientes.
- Intermediación financiera. BBVA participa de forma habitual en las operaciones de Intermediación Financiera de estas entidades, tanto en Europa como en América Latina. Mediante estas operaciones, estas entidades canalizan financiación a sectores prioritarios (energías verdes, desarrollo urbano, pymes, sector exportación) para aquellas operaciones que cumplan con los criterios de elegibilidad exigidos. Así, BBVA Colombia fue

seleccionada como socio financiero del BID para facilitar financiación a pymes con la garantía facilitada por BID a BBVA hasta del 100%, asumiendo en última instancia el riesgo de crédito de las operaciones.

- Desarrollo de mercados de capitales locales. Participamos en el desarrollo de los mercados de capitales mediante la estructuración de emisiones de deuda de estas entidades aportando nuevas fuentes de liquidez. En este sentido, BBVA Bancomer ha sido mandatado para liderar una nueva emisión en moneda local para la Corporación Interamericana de Inversiones (CII, Grupo BID) en México que tendrá lugar en 2015.
- Internacionalización de pymes. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Europeo de Inversiones (BEI) acordaron en octubre la creación de mecanismos de financiación de la expansión internacional de pymes de Europa, América Latina y el Caribe, participando BBVA activamente en el análisis e identificación de la demanda potencial de esta línea. Además, BBVA participa en la plataforma de connectAmericas del BID, red social para la internacionalización de pymes basada en tres pilares: educación, conectividad y financiación.

Secondments o asignaciones temporales. Como parte de la alianza estratégica entre BBVA y estas instituciones, BBVA ha desarrollado en los últimos años un Programa de Secondments en el que han participan dos miembros del equipo gestor del Grupo cedidos temporalmente a I.F.Multilaterales.

Prioridad 3: Productos de alto impacto social

Apoyo a particulares con necesidades especiales

En BBVA asumimos el compromiso de encontrar soluciones adecuadas para los públicos con necesidades especiales en situaciones sensibles, como la situación actual en España por la crisis económica y financiera, y la que tienen colectivos vulnerables en diferentes países de América.

Plan integral de ayuda a familias en dificultades.

En España, el plan integral para aportar soluciones a familias en dificultades que venimos aplicando desde el inicio de la crisis, se ha consolidado en la [Política Social de Vivienda de BBVA](#) cuyo principal objetivo es que el cliente pueda mantener su vivienda y que se articula en torno a tres ejes:

- Ofrecer soluciones a todas las familias con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios.
- Garantizar que cualquier familia cliente de BBVA en riesgo de exclusión tenga un techo y no pueda ser desahuciada.
- Apostar por el empleo, a través de programas de integración laboral y ayudas económicas, que permiten a los clientes recuperar confianza y autoestima.

BBVA está adherido al Código de Buenas Prácticas, informa de manera proactiva los beneficios de la Ley 1/2013 y aportó

al Fondo Social de Viviendas cerca de 900 viviendas, con un precio medio de alquiler de 93 euros.

Desde BBVA buscamos todas las posibilidades de refinanciación disponibles en función de la capacidad de pago del cliente con el principal objetivo de que pueda mantener su vivienda, y es lo que hemos hecho con 66.166 clientes.

Cualquier caso puede ser llevado a estudio al Comité de Protección del Deudor Hipotecario, que analiza todos los casos en los que concurre en el cliente o su familia, cualquier circunstancia de riesgo de exclusión no protegida por la Ley, dando soluciones individuales en función de las circunstancias particulares de cada familia, que incluyen refinanciaciones, quitas de deuda, daciones en pago, alquiler social en propia vivienda o en viviendas disponibles del Banco, plan de empleo y ayudas económicas a través del acuerdo entre BBVA y la Fundación Adecco.

El Plan BBVA Fundación Adecco (Plan Familias) es un programa de acompañamiento para el empleo para ayudar a todos los clientes que han perdido su única vivienda que consta de diversas fases, además de proporcionar un plan de formación adaptado al perfil de cada cliente. En 2014 el número de beneficiarios de este plan es de 1.150.

Hasta el 30 de junio de 2014, además de este plan de

acompañamiento al empleo, BBVA facilitó una ayuda económica durante dos años a todas las familias beneficiarias. Para las familias necesitadas especialmente vulnerables – elevada edad o dependencia, violencia doméstica, familias numerosas, personas con discapacidad, entre otras situaciones de dificultad –, la ayuda económica era de 400 euros, para las familias necesitadas no consideradas en una situación de especial vulnerabilidad, recibían 200 euros al mes.

La refinanciación de créditos
hipotecarios ha beneficiado a
66.166 clientes desde el inicio de
la crisis y hasta finales de 2014.

Además, BBVA es sensible a la situación que viven familias que no son clientes de BBVA y por ello, se impulsan otras medidas como muestra de nuestra responsabilidad social. Por ello, ha suscrito un primer acuerdo con Cáritas Barcelona en el año 2014, que ha supuesto la primera cesión de 50 viviendas durante un período de cinco años.

Community Reinvestment Act (CRA)

En 2014 BBVA Compass ha dado un impulso significativo para cumplir con la Ley de Reinversión Comunitaria (CRA por sus siglas en inglés), la legislación federal diseñada para garantizar que las entidades financieras satisfacen las necesidades de crédito de las comunidades a las que prestan servicios.

El banco se ha comprometido a ofrecer 11.000 millones de dólares en préstamos, inversiones y servicios para ayudar a personas y comunidades de ingresos bajos y moderados y tiene previsto dar a conocer en el 2015 nuevos canales de distribución, productos y servicios para personas dentro de la categoría de ingresos bajos y moderados.

Además, durante este año BBVA Compass ha reforzado esta función internamente para elevarla al máximo nivel de responsabilidad y centralizar la gestión de las iniciativas de desarrollo comunitario del banco.

En este contexto, este año BBVA Compass presentó su primera iniciativa denominada semana de servicio, con más de mil empleados que dedicaron más de 6.800 horas de voluntariado en comunidades con ingresos bajos y moderados, dando formación financiera a niños, ofreciendo seminarios sobre pequeñas empresas y viviendas asequibles y su experiencia profesional a organizaciones de desarrollo comunitario.

Mejora Mutualista

En México, hemos desarrollado un modelo de rescate integral (social, físico y financiero) de promociones de viviendas financiadas por BBVA Bancomer, que habían sufrido un gran deterioro debido a la degradación del entorno, la inseguridad y vandalismo; y en las que los créditos de sus propietarios presentaban altos niveles de cartera vencida.

Este modelo implica un rescate financiero, mediante productos de solución a los créditos hipotecarios; un rescate social, por medio de la organización vecinal, trabajando en conjunto con la comunidad, las autoridades locales, el Organismo

de Agua, Universidades, etc.; y un rescate físico, a través de inversión en mejoras solicitadas por la comunidad y condicionadas al pago integral (hipoteca, agua, predial y cuota de mantenimiento).

En el 2014 se ha concluido con éxito el piloto efectuado en la comunidad de El Laurel, en Tijuana, Baja California, México, con 30 privadas rehabilitadas. Puede consultar los resultados en el Informe de BR de BBVA Bancomer.

Crédito Flexible

En Perú, BBVA Provincial ha lanzado “Crédito Flexible” en 2014, un préstamo de bienes y servicios dirigido a particulares, con condiciones flexibles, orientadas a cubrir sus necesidades de financiamiento, libre destino y sin garantías. Este nuevo Crédito le ofrece al cliente la posibilidad de gestionar a su medida los pagos de cada una de las cuotas, dejándole de este modo el control de sus finanzas de una forma cómoda, segura y confiable.

BBVA Suma

En BBVA ponemos a disposición de ONGs y otras entidades sin ánimos de lucro una pasarela de donaciones sin coste alguno para ellas el portal de *crowdfunding* [BBVA Suma](#). Cualquier persona que realiza la donación puede consultar en todo momento el estado de las causas y emergencias vigentes y cuánto llevan recaudado, así como hacerse socio de las ONGs o revisar sus informes de rendición de cuentas.

Desde su lanzamiento en 2012, se han creado 81 causas solidarias y 14 de respuesta humanitaria que han recaudado

un total de 644.026 euros.

Conscientes de la responsabilidad que tenemos en la sociedad y bajo el proyecto “Lo que mejor se nos da”, hemos realizado una campaña solidaria para apoyar 3 retos sociales en España de la mano de 3 entidades: alimentación (Banco de Alimentos), educación (Cruz Roja) y empleo (Cáritas) desde diciembre de 2014 hasta el 31 de enero de 2015. En dicha campaña, BBVA ha donado 1,5 millones de euros directos (500.000 euros a cada entidad) y ha doblado los 790.795 euros donados por terceros. De esta forma se ha alcanzado una cantidad total de 3,08 millones de euros.

Las aportaciones de terceros se han realizado en más de 2.200 donaciones, de las que un 79% han sido a través de BBVA Suma por un importe de 245.000 euros (el 31%). El importe medio de la donación a través de BBVA Suma en la campaña fue de 140 euros.

Prioridad 3: Productos de alto impacto social

Inversión responsable

BBVA adquirió su compromiso con la Inversión Socialmente Responsable (ISR) en 2008 al adherirse a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas a través del Plan de Pensiones de empleados y de una de las principales gestoras del Grupo, Gestión de Previsión y Pensiones.

Dos años más tarde, nos sumamos como miembros fundadores al Foro Español Inversión Socialmente Responsable (Spainsif) y actualmente somos miembros de su Junta Directiva, tanto a través de BBVA como Grupo como de la entidad gestora previamente señalada.

Los fondos gestionados con
criterios ISR ascienden a 10.567
millones de euros, lo que supone
cerca del 14% de los fondos
gestionados por BBVA en total.

El objetivo era entonces comenzar a construir desde la base un modelo propio ISR. La implementación alcanzaría desde el inicio a todo el negocio de fondos de empleo y gradualmente se iría extendiendo a todo el área de Asset Management. Actualmente,

el volumen total de fondos gestionados con criterios ISR asciende a 10.567 millones de euros, lo que supone cerca del 14% de los fondos gestionados por BBVA en total.

En 2014, desde BBVA Asset Management se ha venido trabajando para ampliar y mejorar las soluciones ISR ofertadas a nuestros clientes, a través de:

- Ampliación de los criterios ESG a considerar en los procesos de *due diligence* que los fondos de terceros deben superar para ser recomendados por BBVA.
- Incremento de los recursos internos dedicados a la ISR, como la incorporación de un nuevo colaborador para centrarse en el desarrollo de la ISR en el grupo.
- Colaboración con el Grupo de Trabajo convocado por la Asociación de Instituciones de Inversión Colectiva y Fondos de Pensiones (Inverco) para la elaboración de la Circular sobre la Aplicación de Criterios Medioambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en la Política de Inversión de las Instituciones de Inversión Colectiva (IIC), para actualizar la publicada en 1999.
- Mejora de la información puesta a disposición de nuestros clientes a través de la celebración de eventos sobre ISR y elaboración de newsletters periódicas.

Datos básicos de Inversión Responsable

	2014	2013	2012
Volumen de fondos gestionados con criterios ISR (millones €) ⁽¹⁾	10.567	2.978	2.725
Volumen de fondos gestionados con criterios ISR respecto al total de fondos gestionados (%) ⁽¹⁾	13,9	5,1	2,6
Participes y beneficiarios de fondos ISR ⁽¹⁾	1.268.907	51.355	47.840
Activos de renta variable bajo gestión ISR (%)	15	22	26

(1) En 2014 se han incorporado datos del resto de los fondos de empleo e individuales gestionados con criterios ISR.

Activos de Renta Variable bajo gestión de ISR

	2014			2013			2012		
	FI Renta Variable	Empleo/ Individual (1)	Total Renta Variable	FI Renta Variable	Empleo/ Individual (1)	Total Renta Variable	FI Renta Variable	Empleo/ Individual (1)	Total Renta Variable
Patrimonio renta variable bajo criterios ISR (millones €)	34	819	853	28	907	935	24	824	848
Patrimonio total renta variable (millones €)	2.758	2.931	5.688	1.965	2.247	4.211	1.357	1.963	3.320
Porcentaje (%)	1,2	28	15	1,4	40	22	1,8	42	26

(1) Para planes de empleo/individuales este año se considera patrimonio de RV bajo criterios ISR únicamente aquel cuyas decisiones de inversión se realizan bajo criterios ISR. El patrimonio total de RV en empleo/individual excluye los productos de ciclo de vida.

Alcance: Grupo BBVA

Incorporación de criterios ESG en el proceso inversor

La incorporación de criterios ESG (acrónimo en inglés de ambiental, social y de gobierno corporativo) en el proceso inversor se ha llevado a cabo a través del desarrollo de un modelo propio que integra estos criterios en una cartera modelo, construida a partir del análisis fundamental. Dicho modelo fue inicialmente implementado en la renta variable, y se ha ido extendiendo progresivamente a otras clases de activos.

Asimismo, dentro de este proceso de consideración de variables extra financieras, hemos desarrollado un rating ESG interno que afecta directamente al proceso de toma de decisiones concretas de gestión y sobre el cual informamos periódicamente a los clientes en los informes de gestión.

Este análisis e incorporación de los criterios extra financieros en los modelos de gestión nos permite mejorar la información que nuestros gestores recaban sobre el universo de compañías invertibles y evaluar mejor los posibles riesgos en las carteras.

Adicionalmente, el modelo previamente descrito se combina con una estrategia de exclusión derivada de la [Norma de Actuación en Materia de Defensa](#) aprobada por el Grupo BBVA, y que resulta de aplicación a todas las sociedades del Grupo.

Esta estrategia es de aplicación a todas las carteras de los Fondos de Pensiones de Empleo gestionados por las sociedades gestoras del Grupo.

Extensión del análisis ESG a los fondos de terceros

Por extensión de nuestro modelo, los fondos de inversión de terceros que tenemos en la cartera para determinados activos y geografías y sus respectivas entidades gestoras se someten a una profunda due diligence que incorpora varias preguntas sobre sus actuaciones en materia de ISR, así como su condición de firmantes de los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas.

Como en el caso de las carteras gestionadas de forma directa, la consideración de estos aspectos extra financieros complementa el resto del análisis de gestoras y fondos de inversión y, sin ser condición necesaria, la puesta en práctica de políticas ISR por parte de aquellos gestores se tiene en cuenta a la hora de seleccionarlos para las carteras de los Fondos de Pensiones.

Ejercicio de los derechos políticos

Nuestra responsabilidad como Entidad Gestora no acaba con la propia función de la gestión que como tal la sociedad tiene encomendada, sino que, para todos aquellos Fondos de Pensiones de empleo que hubieran delegado en dicha entidad esta responsabilidad, ejercemos el voto en todas las juntas generales de accionistas de compañías europeas y españolas de las posiciones que cada uno tuviera en cartera.

Esta función no se limita a los Fondos de Pensiones, sino que se viene desempeñando en la misma medida para todos los fondos de inversión y SICAV's gestionados por BBVA Asset Management. Para esta tarea utilizamos los servicios de un

proveedor externo independiente, cuya opinión completa aquella que en su caso pudieran tener nuestros analistas.

A modo de ejemplo durante el ejercicio 2014 hemos asistido a 178 Juntas Generales (45 españolas y 133 compañías extranjeras de ámbito europeo) cuyos títulos se encuentran en las carteras de los distintos vehículos de inversión gestionados por la BBVA AM.

Fondo de Empleo de BBVA

Desde su adhesión en 2008 a los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas, el patrimonio del Fondo de Empleo de BBVA es gestionado bajo criterios ISR. A cierre de 2014, el Fondo tenía un volumen de cerca de 2.597 millones de euros y 47.602 partícipes y beneficiarios.

En el año 2014 Sustainalytics ha elaborado el rating de sostenibilidad anual del Fondo, que tiene un doble objetivo: hacer más transparente el proceso y ofrecer la garantía de la aplicación de los criterios ISR por parte de la gestora a la comisión de control del Plan de Pensiones de los empleados de BBVA.

Fondos solidarios

En la actualidad, BBVA gestiona los siguientes fondos solidarios:

- BBVA Solidaridad, 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, fondo de renta variable que invierte en acciones de compañías que sean consideradas como inversión sostenible. Adicionalmente, el fondo realiza una donación anual a FIMA (Fundación para la Investigación Médica Aplicada).
- B+EDUCA, fondo de renta fija que aporta el 25% de los rendimientos obtenidos en el mes de manera directa al programa de becas de integración "Por los que se quedan" en México. 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.
- BBVA leer es estar Adelante, primer fondo mutuo de Perú por medio del cual el inversor dona un décimo del valor cuota (precio del fondo) al programa de la Fundación de BBVA Continental "Leer es estar adelante".

Volumen y partícipes de fondos gestionados con criterios ISR y fondos solidarios

	2014		2013		2012	
	Volumen (millones €)	Partícipes y beneficiarios	Volumen (millones €)	Partícipes y beneficiarios	Volumen (millones €)	Partícipes y beneficiarios
Fondos gestionados con criterios ISR						
BBVA Desarrollo Sostenible	34	4.700	28,1	5.443	24,3	5.842
Plan Empleo BBVA	2.597	47.602	2.950	45.912	2.701	41.998
Fondos de Pensiones de Empleo (ex Plan de Empleo BBVA) ⁽¹⁾	5.103	849.010	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Fondos de Pensiones individuales	2.833	367.595	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Fondos Solidarios						
BBVA Solidaridad	12,3	418	10,2	356	10,1	322
B+EDUCA	865,4	39.112	588	28.202	680	27.349
Leer es Adelante	19,6	216	41,3	257	28,4	306
TOTAL	11.465	1.308.653	3.618	80.170	3.443	75.817

n.d. = no disponible

(1) Las cifras representan el patrimonio total del Fondo. El patrimonio invertido con criterio ISR representa un 6,4% del total.

Alcance: Grupo BBVA

Gestión responsable de clientes



El cliente está en el centro del modelo de negocio de BBVA y es el eje principal del Plan de Negocio Responsable. Nuestro objetivo es ser el mejor banco para nuestros clientes, ofrecerles los productos y servicios más convenientes, de una forma sencilla, transparente, accesible, rápida, en cualquier momento, y desde cualquier dispositivo. Por ello, el reto que nos hemos marcado es ser el banco más recomendado por nuestros clientes en todas los países en los que operamos.

Con cerca de 51 millones de clientes en todo el mundo, el Grupo BBVA está inmerso en un proceso de transformación hacia un modelo más digital, necesario para afrontar los retos a los que se enfrenta la industria financiera: mayor regulación, mayores niveles de transparencia y responsabilidad, y mayor competencia por los cambios en las preferencias de los clientes derivados de la revolución tecnológica.

La estrategia global del banco en la transformación digital pasa por mejorar la experiencia de los clientes, y no sólo en el mundo puramente digital, sino en todos los canales. En general, aspiramos a que nuestros clientes sientan que operar con BBVA en cualquiera de las geografías ofrece una experiencia completamente distinta.

Para poder implementar este modelo, los procesos y la tecnología son instrumentos clave. Los procesos deben ser simples, sencillos y amigables. En todos los países donde

está presente BBVA, trabajamos para asegurarnos de que tenemos los procesos adecuados para generar experiencias positivas a nuestros clientes en los momentos clave, como, por ejemplo, cuando un nuevo cliente inicia la relación con nosotros, cuando necesita asesoramiento o gestionamos sus reclamaciones.

Con cerca de 51 millones de clientes en todo el mundo, BBVA tiene al cliente en el centro de su negocio y es el eje principal del Plan de Negocio Responsable.

Entre los avances realizados en 2014, cabe destacar:

- La creación de la división de Banca Digital, cuyo objetivo es convertir a BBVA en el mejor banco de la era digital. Esta nueva unidad de negocio tiene la misión de acelerar la transformación digital del Grupo en todas las regiones e impulsar el desarrollo de nuevos negocios digitales.
- El avance en la implantación del sistema corporativo IReNe

2.0 de mejora continua, a partir de la retroalimentación constante del cliente.

- La expansión homogénea de un esquema único de valoración y recomendación interna sobre servicios clave, que permita una mejor calidad de servicio al cliente.
- El acuerdo de solución tecnológica global de Customer Experience Management, para implementar una única herramienta de gestión de la experiencia el cliente.
- Nuestro reto en 2015 es avanzar en el modelo de

negocio centrado en el cliente, simplificando los procesos y el diseño de los productos, tratando de generar experiencias diferenciales. Queremos evolucionar hasta convertir el modelo corporativo de mejora continua en un sistema de gestión en todo el Grupo, fomentar la colaboración entre las áreas de Calidad de los diferentes países para identificar y compartir las mejores prácticas, aprovechando plenamente las fortalezas del Grupo, y evolucionar en un modelo corporativo de quejas y reclamaciones que vaya más allá de la resolución de las insatisfacciones.

Gestión responsable de clientes

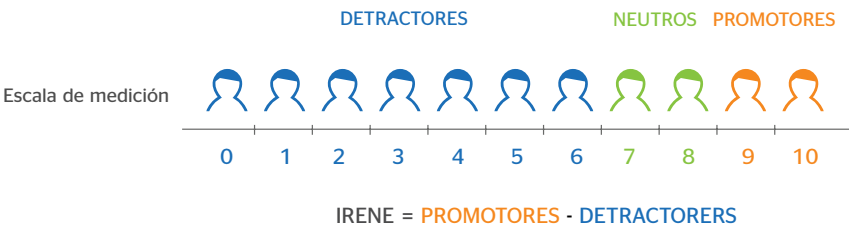
Conocimiento del cliente

Escuchar y entender sus necesidades, responder con soluciones responsables e innovadoras, así como construir relaciones de confianza a largo plazo constituye la máxima prioridad para el Grupo. Nos anticipamos al mercado cuando entendimos la necesidad de avanzar en el modelo de gestión *customer centric* como ventaja competitiva en el medio plazo.

El reto que se ha marcado BBVA es ser el banco más recomendado en todos los países en los que opera. Desde las áreas de Calidad y Experiencia de Cliente trabajamos en la evolución del modelo de experiencia de cliente en banca minorista. Ser *customer centric* requiere un amplio conocimiento de nuestros clientes y de sus necesidades

financieras, así como tener una oferta de valor relevante y ser capaces de generar experiencias diferenciales.

Durante los últimos tres años, en BBVA hemos avanzado en la construcción e implantación de una metodología global basada en la recomendación, denominada IReNe (Índice de Recomendación Neta), que nos permite tener un entendimiento profundo de nuestros clientes en todo el Grupo. Debemos considerar la relación del cliente en su globalidad, incluyendo todos los procesos, canales y productos, tratando de avanzar hacia una mayor sencillez con el objetivo de convertir a los clientes en “fans”.



Para conseguir estos objetivos es clave tener una aproximación al negocio por cada perfil de cliente. Cada segmento es un negocio en sí mismo, con una propuesta de valor diferenciada y adaptada a cada tipo de cliente, tanto en el mundo físico como en el virtual.

En 2014 hemos evolucionado en la aplicación de la metodología y concentrado los esfuerzos en el desarrollo de una infraestructura de cliente que facilita la explotación y publicación periódica de los resultados de los estudios, para un mejor seguimiento y contraste entre países.

La metodología IReNe nos permite, a través de encuestas, entender la situación competitiva de BBVA y nuestra posición relativa ante los competidores en términos de recomendación.

Desde que en 2012 comenzamos a medir el grado de recomendación y a analizar las respuestas de los clientes para encontrar ámbitos de mejora, la evolución del índice IReNe ha sido positiva en prácticamente todos los países en los que trabajamos:

Evolución del IReNe por entidad ⁽¹⁾

	2014	2013
España	2	9
México	-9	8
Estados Unidos	21	-2
Argentina	3	-29
Chile	7	4
Colombia ⁽²⁾	-11	7
Perú	8	2

Venezuela	1	15
Paraguay	33	1
Uruguay	4	2

(1) Diferencia entre el valor de IReNe en el segundo semestre de 2014 y el valor en el segundo semestre de 2013, expresada en puntos porcentuales.

(2) A pesar del retroceso en el valor de la métrica, BBVA Colombia ha mejorado su posición en el ranking durante 2014.

Teniendo en cuenta las mediciones realizadas en 2014, el banco se sitúa como referente en la valoración de los clientes respecto a sus competidores en países como Perú, Argentina,

Paraguay y Uruguay, al tiempo que se registran avances en Colombia.

Evolución de la distancia del IReNe respecto al peer por país ⁽¹⁾

	2014	2013
España	2	3
México	3	1
Estados Unidos ⁽²⁾	-2	-18
Argentina	4	-7
Chile	-4	3
Colombia	14	1
Perú	7	8
Venezuela	-5	13
Paraguay	30	6
Uruguay	-4	8

(1) Diferencia entre el valor IReNe de BBVA y la media de los valores IReNe del peer group.

(2) Valor afectado por la reconfiguración y ampliación, realizada en el segundo semestre de 2014, del peer group.

A su vez, en BBVA contamos con una metodología de IReNe Interno que resulta fundamental para evaluar de manera homogénea los servicios críticos para la red.

Partiendo del conocimiento de los aspectos que son realmente importantes para el cliente externo, llegamos a estructurar un proceso interno, en primer lugar de diagnóstico y contraste con los empleados, para seleccionar y posteriormente evaluar los servicios más importantes para proveer la mejor atención y calidad de servicio a nuestro cliente de sucursal.

De esta manera, obtenemos un indicador que mide la percepción que tiene la red respecto al servicio que recibe de sus proveedores internos (Áreas Centrales), y todo en clave de recomendación (IReNe por Servicio).

Al mismo tiempo, la metodología establece objetivos concretos en base a:

- Identificar palancas y atributos accionables que

promuevan la recomendación.

- Impulsar planes y compromisos de proveedores que mejoren el servicio a Red.
- Trasladar el esfuerzo a la incentivación de los empleados.

Gracias a la metodología IReNe, conocemos la valoración y causas que podemos accionar para cada tipo de cliente y cada canal de relación, de tal forma que contamos con los elementos necesarios para establecer los planes de calidad e integrar las prioridades de los clientes en los proyectos de transformación.

El esfuerzo de todas las áreas sigue orientado a mantener un decidido impulso en la ejecución de los planes y acciones que BBVA tiene en marcha, cuyo efecto está repercutiendo en el incremento de la satisfacción de los clientes, su recomendación y, por consiguiente, en el incremento de la base de nuevos clientes y la fidelización de los actuales.

Gestión responsable de clientes

Gestión de quejas y reclamaciones

La experiencia cliente y la calidad son las palancas clave para captar y retener clientes en el nuevo entorno competitivo. Las reclamaciones como fuente de la voz del cliente permiten identificar las causas que hay detrás de las quejas y activar planes de acción. Sin duda alguna, representan un momento

de la verdad, cuyo análisis y gestión proporcionan información relevante sobre motivos de insatisfacción de los clientes.

Datos básicos de quejas y reclamaciones

	2014	2013	2012
Tiempo medio de resolución de quejas (días)	12	12	9
Reclamaciones resueltas por FCR (%)	14	19	n.a.
Número de reclamaciones ante la Autoridad Suprabancaria	1.017	847	640

Alcance: España, México y América del Sur.

Durante 2014, los países del Grupo han seguido avanzando en la transformación integral al servicio del cliente, evolucionando sus esquemas de gestión de reclamaciones y quejas para alcanzar un modelo más óptimo, que convierta al banco en referente de calidad y servicio al cliente.

En los últimos años, uno de los hitos más relevantes en la gestión de reclamaciones ha sido la adopción de la metodología First Contact Resolution, por la que ciertos tipos de reclamaciones son resueltas en el mismo momento en que son planteadas por el cliente. Implantada inicialmente en Bancomer, esta metodología se ha ido extendiendo por todas las entidades del Grupo y hoy en día un alto porcentaje de reclamaciones son resueltas en el día, redundando en la satisfacción de clientes. En 2014, un 14% de las reclamaciones de clientes fueron resueltas de acuerdo a esta metodología.

Empeñados en convertir las reclamaciones de los clientes en oportunidades para reconquistarlos, hemos fortalecido los canales de atención de las reclamaciones para facilitarles el proceso a los clientes.

El nuevo modelo de gestión de quejas y reclamaciones tiene los siguientes objetivos:

- Mayor agilidad y sencillez a través de procesos rápidos, con asignaciones automáticas que permitan la resolución online de la gestión de quejas no complejas.
- Mayor transparencia, facilitando al gestor y al cliente una información clara y precisa relativa a la reclamación, mediante mecanismos que posibiliten ver la trazabilidad de la misma.
- Resolución de las reclamaciones en el ámbito de la entidad y que no se trasladen a los Organismos Reguladores, consiguiendo así que la gestión de reclamaciones y quejas nos hagan ser líderes en la respuesta a las insatisfacciones de nuestros clientes.
- Facilitar la comunicación con el cliente desde los distintos canales, definido el modelo de gestión como un proceso multicanal, con una herramienta que da soporte integral a todo el proceso.

- Para lograr nuestros objetivos, nos apoyamos en los procesos digitales puestos en marcha por el banco, como la biblioteca digital donde toda la documentación es escaneada en un mismo lugar, evitando la revisión

física de la documentación contractual de los clientes.

En definitiva, BBVA apuesta por la tecnología y la digitalización al servicio del cliente y el cliente como punto de referencia en todo el proceso.

Tiempo medio de resolución de reclamaciones por país (en días naturales)

	2014	2013	2012
España ⁽¹⁾	15	34	7
México ⁽²⁾	14	8	7
Argentina	5	19	12
Chile	9	8	9
Colombia	4	7	7
Paraguay	7	7	n.a.
Perú	10	12	16
Portugal	6	6	6
Uruguay	9	9	n.a.
Venezuela	5	6	6

n.a. = no aplica

(1) En España, la petición de documentación y contratos antiguos, siendo uno de los motivos más reclamados, dilata los tiempos de gestión en 2014.

(2) México: La implantación de una nueva herramienta DataMart en 2014 ha permitido contar con un cálculo más preciso y completo de los tiempos de gestión.

Alcance: España, México y América del Sur.

Reclamaciones resueltas por FCR por país (%)

	2014	2013	2012
España ⁽¹⁾	n.a.	n.a.	n.a.
México	13	16	n.a.
Argentina	30	33	n.a.
Chile	7	5	n.a.
Colombia	45	46	n.a.
Paraguay	14	n.a.	n.a.
Perú	24	37	n.a.
Portugal ⁽²⁾	n.a.	n.a.	n.a.
Uruguay	12	18	n.a.
Venezuela	19	23	n.a.

n.a. = no aplica

(1) En España se aplica FCR a las incidencias de tarjetas, pero no a reclamaciones.

(2) En Portugal no se aplica este tipo de gestión.

Alcance: España, México y América del Sur.

Reclamaciones ante la Autoridad Suprabancaria por país ⁽¹⁾ ⁽²⁾

	2014	2013	2012
España	2	4	2
México	632	352	289
Argentina	131	159	96
Chile	16	17	21

Colombia	135	149	117
Paraguay	1	1	n.d.
Perú	10	43	40
Portugal	20	21	15
Uruguay	15	13	n.d.
Venezuela	55	88	60

n.d.= no disponible

(1) Por cada mil millones de euros de actividad. Actividad: crédito bruto a la clientela + recursos de clientes totales.

(2) La Autoridad Suprabancaria se refiere al organismo externo en el que un cliente puede presentar una reclamación contra BBVA.

(3) Los cambios respecto a las cifras reportadas en años anteriores vienen motivados por ajustes de datos finales de actividad.

Alcance: España, México y América del Sur.

Gestión responsable de clientes

Omnicanalidad

BBVA diseña su estrategia omnicanal de tal modo que permita a sus clientes contactar con el banco del mejor modo para ellos, independientemente de cuándo, cómo o dónde deseen acceder: any where, accediendo desde cualquier lugar; any time, en el momento más conveniente; any device: a través de cualquier dispositivo.

La estrategia omnicanal de BBVA se apoya en tres pilares principales:

- *Full channel choice:* El cliente podrá elegir el canal que más le interese para cada operativa.
- *Consistent experience:* El cliente debe percibir una única experiencia en su interlocución con BBVA, no detectando los múltiples canales como diferentes formas de acceso.
- *Seamless journeys:* Con análisis de los procesos, permitiendo al cliente una experiencia ágil y sólida que dé respuesta a sus necesidades.

Datos básicos de omnicanalidad

	2014	2013	2012
Cientes digitales (miles)	9.082	7.533	6.200
Cientes móviles (miles)	4.323	2.438	1.277
Transacciones financieras fuera de la oficina (%)	89	86,8	n.d.

Para lograr la transformación omnicanal del banco, hemos desarrollado diferentes líneas de trabajo. Por un lado, en términos de experiencia de cliente, estamos impulsando un nuevo modelo, en el que el móvil representa uno de los principales puntos de interacción con el cliente y se convierte en una pieza clave de la estrategia omnicanal.

En 2014, BBVA tiene más de 9 millones de clientes digitales y de 4 millones de clientes que operan a través de dispositivos móviles.

Las principales características de este modelo son el autoservicio, los accesos en “one click”, la posibilidad de agendar citas con agentes bancarios, recibir notificaciones y propuestas comerciales, así como la firma de contratos digital. Además, nuestras nuevas webs contarán con un diseño responsive e incluirán nuevas funcionalidades y servicios de valor añadido, así como capacidades analíticas que nos

permiten hacer seguimiento de qué operativas hacen los clientes.

Por otro lado, el modelo de distribución está caracterizado por una oferta digital de fácil experiencia de usuario; el uso de gestores remotos personalizados que ayuden a los clientes a resolver cualquier incidencia o duda de forma sencilla, a través del teléfono, e-mail o de la web; y un modelo de oficina “hub&spoke”, más adaptado a las necesidades del negocio. Este modelo consiste en implantar una oficina grande (hub), a la que puedan derivarse operativas más complicadas desde otras oficinas pequeñas cercanas (spoke).

Además, estamos desarrollando nuevos modelos de negocio, como BBVA Wallet, una aplicación vertical diseñada para permitir a los clientes tanto el pago con el móvil, como la gestión de sus tarjetas. Esta aplicación incluye también otras funcionalidades que proporcionan una experiencia de cliente superior, como la financiación al consumo, la posibilidad de asociar fotos a gastos, o la geolocalización de los pagos.

Durante el 2014 han irrumpido con fuerza conceptos como la ciberseguridad, y prueba de ello han sido los incidentes relacionados que han sufrido distintos sectores, incluido el financiero. No obstante, el Grupo BBVA no ha sufrido directa ni indirectamente incidentes graves en este sentido.

Así, en línea con nuestro modelo de mejora continua en materia de gestión de riesgos tecnológicos, trabajamos para seguir estando protegidos ante este tipo de incidentes, y por ello hemos diseñado el Plan Director 4.0 con un enfoque muy centrado en los diferentes aspectos de la ciberseguridad.

En relación a la gestión del fraude tecnológico, durante 2014 hemos seguido enfocados a la mejora de los procesos y las herramientas que permiten mejorar la prevención del fraude y reducir los quebrantos por este concepto.

BBVA ha evolucionado el marco de control tecnológico al estándar COBIT 5, para mitigar los riesgos tecnológicos que puedan impactar gravemente en sus sistemas y por lo tanto afectar a los resultados del Grupo. El marco de control tecnológico está integrado en el sistema de evaluación y mitigación de riesgos establecidos en la estructura corporativa de control interno y riesgo operacional. Durante los procesos de revisión y auditoría de dichos riesgos realizados durante 2014, no se ha detectado ninguna debilidad que, tras la mitigación efectiva ofrecida por los controles implantados, pueda considerarse material.

En materia de Protección de Datos Personales, a lo largo de 2014, 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 Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (L.O.P.D.), se han llevado a cabo las correspondientes auditorías bienales sobre las medidas de seguridad implantadas en 51 sociedades del Grupo BBVA en España, sin que se hayan puesto de manifiesto deficiencias relevantes en ninguna de ellas.

Durante 2014 hemos seguido enfocados a la mejora de los procesos y las herramientas que permiten mejorar la prevención del fraude.

Asimismo, durante 2014 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.

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales



Como entidad financiera, BBVA ejerce un impacto sobre el medio ambiente y la sociedad de manera directa, a través del uso de los recursos naturales y la relación con sus grupos de interés, y de manera indirecta, a través de nuestra actividad crediticia y los proyectos que financiamos. Estos impactos derivan en riesgos directos, indirectos y reputacionales.

BBVA toma en consideración los aspectos ambientales, sociales y reputacionales, junto a variables financieras, en la gestión del riesgo.

Estos riesgos extrafinancieros pueden afectar al perfil crediticio de los prestatarios o de los proyectos que se financian y por tanto a la calidad del riesgo asumido y, en definitiva, al reembolso de los créditos.

Para gestionar estos riesgos, BBVA toma en consideración los aspectos ambientales, sociales y reputacionales, junto a las tradicionales variables financieras, en la gestión del riesgo.

Su integración en la gestión del riesgo es coherente con el principio de prudencia que rige la actividad de BBVA y se concreta en diferentes líneas de actuación.

Entre los instrumentos disponibles para integrar estas cuestiones está la herramienta Ecorating, la cual permite calificar la cartera de riesgos de pymes desde una perspectiva ambiental.

En materia de formación, durante 2014 BBVA ha continuado becando a analistas de riesgos para realizar el “Programa de Capacitación Virtual sobre Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales” facilitado por UNEP FI (*United Nations Environment Program Financial Initiative*) e impartido por INCAE Business School. A lo largo del año siguieron la formación (30 horas de curso) 11 analistas de riesgos de diversos países en que el Grupo BBVA opera (Argentina, Colombia, España, Estados Unidos, México, Perú, Chile, Venezuela, Paraguay y Uruguay).

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

Modelo de gestión del riesgo reputacional

Desde 2008 BBVA cuenta con un modelo de riesgo reputacional y en 2014 se ha actualizado y fortalecido.

BBVA cuenta con un Comité Operativo de Riesgo Reputacional para impulsar la gestión de este tipo de riesgo en el Grupo. Está integrado por las áreas de Riesgo Operacional y Control, Cumplimiento Normativo, Comunicación Corporativa y

Responsabilidad y Reputación Corporativas, que ejerce la función de secretaría. El Comité se celebra tanto a nivel global como en las distintas geografías.

La función del Comité es la de diseñar el modelo de gestión de riesgo reputacional, promover su adecuada implantación en el Grupo BBVA.

Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

Concesión responsable de crédito

BBVA ha incorporado las mejores prácticas de concesión responsable de préstamos y créditos a los consumidores, y dispone de políticas y procedimientos mejorando con ello la transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

En concreto, la Política Corporativa de Riesgo de Crédito Minorista (aprobada por la Comisión Delegada Permanente del Consejo de Administración del Banco el 3 de abril de 2013) y las Normas Específicas que de ella emanan, establecen las políticas, métodos y procedimientos en relación con la concesión responsable de préstamos y créditos a los

consumidores, que se resume en:

- La necesidad de adecuación los planes de pago con las fuentes de generación de ingresos.
- Los requerimientos de evaluación de capacidad de pago.
- La necesidad de tener en cuenta el nivel de ingresos previsible en la jubilación del prestatario.
- La necesidad de tomar en consideración los pagos de obligaciones financieras existentes.

- En aquellos casos que por motivos comerciales o por el tipo de tasa / divisa sea adecuado, la oferta a los prestatarios de la inclusión de cláusulas contractuales o la contratación de productos financieros de cobertura de los riesgos de tipos de interés y de cambio.

BBVA cuenta con políticas,
métodos y procedimientos
en relación con la concesión
responsable de préstamos y
créditos a los consumidores.

- La necesidad de, cuando existan garantías reales, establecer una prudente relación entre el importe del préstamo y sus potenciales ampliaciones y el valor de la garantía, sin tener en cuenta las revalorizaciones de ésta.
- La necesidad de extremar la prudencia en el uso de valores de tasación en las operaciones de crédito que cuenten con activos inmobiliarios como garantía adicional a la personal del prestatario.
- La revisión periódica del valor de las garantías reales tomadas como cobertura de préstamos concedidos.
- Una serie de elementos de gestión a efectos de asegurar la independencia en la actividad de las sociedades de tasación.

- La necesidad de advertir al cliente de las potenciales consecuencias en términos de coste por interés de demora y otros gastos que supondría mantener el impago.
- Los criterios de renegociación de deudas (refinanciaciones y reestructuras).
- La documentación mínima que deben tener las operaciones para su concesión y durante su vigencia.

Como mecanismos para el control del efectivo seguimiento de las políticas mencionadas, BBVA dispone de:

- Validaciones y controles informáticos incorporados en los workflows de análisis, decisión y contratación de operaciones, a efectos de embeber estos principios en la gestión.
- Alineamiento entre las especificaciones del catálogo de productos con las políticas de concesión responsable de créditos.
- Diferentes ámbitos de sanción que aseguran adecuados niveles de contraste de las decisiones en atención a la complejidad de las operaciones.
- Un esquema de reporting que permite hacer el seguimiento de la correcta aplicación de las políticas de concesión responsable de créditos.

Principios de Ecuador

BBVA se adhirió en 2004 a los Principios de Ecuador (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, los PE son un conjunto de estándares para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ambientales y sociales en la financiación de proyectos.

Estos principios se han convertido en el estándar de referencia

de la financiación responsable y BBVA asume el compromiso de apoyar su desarrollo y difusión desde el Comité de Dirección de los PE y los Grupos de Trabajo en los que participa.

Para BBVA, los PE son el punto de partida para aplicar las mejores prácticas de financiación responsable y el marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financiamos.

Datos de operaciones de Principios de Ecuador

	2014	2013	2012
Número de operaciones	44	28	59
Importe total (millones €)	170.265	7.934	23.173
Importe financiado por BBVA (millones €)	1.867	719	2.553

Alcance: Grupo BBVA

El equipo de Riesgo Reputacional de Corporate and Investment Banking asume las responsabilidades de análisis de los proyectos, representación del Banco ante los grupos de interés, rendición de cuentas ante la Alta Dirección y diseño e implantación 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 consiste en someter cada transacción a un proceso de due diligence ambiental y social que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C) conforme al proceso de categorización de IFC que refleja el

nivel de riesgo ambiental y social del proyecto. La revisión de la documentación ambiental y social aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los Principios de Ecuador

en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las obligaciones ambientales y sociales del cliente que un equipo especializado se ocupa de monitorear.

Categorización de proyectos de financiación y asesoramiento según los Principios de Ecuador

2014					2013			2012		
(millones de euros)	Categoría	Nº de Operaciones	Importe Total	Importe financiado por BBVA	Nº de Operaciones	Importe Total	Importe financiado por BBVA	Nº de Operaciones	Importe Total	Importe financiado por BBVA
Europa y Norteamérica	A	3	4.584	302	1	3.190	31	0	0	0
	B	14	8.618	414	11	2.412	361	18	9.550	1.071
	C	13	3.146	417	3	105	29	8	1.482	271
TOTAL Europa		30	16.348	1.133	15	5.708	422	26	11.033	1.341
América Latina	A	3	1.353	331	1	561	27	4	1.380	135
	B	7	1.747	304	6	730	168	19	3.652	781
	C	2	150.689	68	3	398	18	7	438	190
TOTAL América Latina		12	153.789	703	10	1.689	212	30	5.470	1.106
Resto Grupo	A	0	0	0	1	157	26	1	6.615	78
	B	0	0	0	1	22	22	2	56	28
	C	2	128	31	1	169	26	0	0	0
TOTAL Resto Grupo		2	128	31	3	348	74	3	6.670	106
TOTAL Grupo		44	170.265	1.867	28	7.744	708	59	23.173	2.553

Categoría A: Proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que la que ocupa el proyecto.

Categoría B: Proyectos con un impacto negativo menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental.

Categoría C: Proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

Alcance: Grupo BBVA

Para garantizar la integridad en la aplicación de los Principios de Ecuador en BBVA, la gestión de los mismos se integra en los procesos internos de estructuración y admisión de operaciones y se somete a controles periódicos por los departamentos de Auditoría y Control Interno.

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

El 1 de enero de 2014 entraron en vigor los Principios de Ecuador III. Uno de los principales cambios que introducen es la ampliación del alcance de aplicación de los Principios a los préstamos corporativos vinculados a proyectos y préstamos puente. En BBVA el alcance es mayor, pues aplicamos los PE también a proyectos financiados con otros productos financieros: bonos de proyecto, cesión de derechos de crédito y garantías vinculadas a proyectos. Adicionalmente, analizamos no sólo proyectos nuevos sino también proyectos en su fase de operación.

Los PE III han incorporado avances significativos en relación a dos temas fundamentales: el cambio climático y los derechos humanos. También se han incorporado nuevos requisitos de transparencia. BBVA proporciona en su web mucha más información de la requerida acerca de todos los proyectos que financia. Durante 2014, en BBVA hemos actualizado el sistema de gestión incorporado los cambios que ya habíamos anticipado con anterioridad.

Cambio climático y financiación de energías renovables

En BBVA apostamos por la financiación y asesoramiento de operaciones de energías renovables, sector en el que somos líderes. En 2014 hemos financiado siete operaciones de energías renovables, por un importe de más de 234 millones de euros y que en total supusieron la instalación de 1.045 MW.

Entre las operaciones financiadas de este año, cabe destacar:

- El parque fotovoltaico Javiera Solar. Ubicado en la provincia Chañaral de Chile, con una capacidad instalada de 75 MW, proveerá toda la energía para la mina de cobre Los Pelambres. El Sponsor trabajará junto con la Oficina Municipal de Información Laboral Chañaral para asegurar la contratación de mano de obra local.
- Parque fotovoltaico CSolar West, de capacidad nominal de 250 MW, y ubicado en California (Estados Unidos). Emplazado en más de 1.100 hectáreas de tierras agrícolas abandonadas, el proyecto producirá electricidad suficiente para satisfacer las necesidades de más de 55.000 hogares y compensará la emisión de 229.500 toneladas equivalentes de CO2 al año de la atmósfera.

Norma de defensa

BBVA cuenta desde 2005 con una [Norma de actuación en materia de sector defensa](#) aplicable a todas su áreas geográficas y de negocio en todo el mundo, que cumple con la legalidad vigente y que ha venido siendo objeto de permanente revisión para su adaptación a los criterios más exigentes.

En 2011 se llevó a cabo una revisión de mayor mayor profundidad con el fin de ampliar su alcance, ganar en claridad y sencillez, y asegurar su cumplimiento, 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 y se contó con el asesoramiento de un consultor externo de reconocido prestigio a nivel mundial en la materia (Sustainalytics). Igualmente destacable ha venido siendo el diálogo mantenido con ONGs y grupos de interés relevantes en éste sector.

La aplicación de la Norma, que entró en vigor en febrero 2012, se basa en listas de exclusión de compañías y países actualizadas con periodicidad trimestral por nuestro asesor Sustainalytics. De acuerdo con esta norma, BBVA no puede financiar, invertir ni prestar servicio servicio financiero alguno a compañías relacionadas con la fabricación, desarrollo, mantenimiento o comercio de armas controvertidas,

entendiendo por tales las minas antipersona, las bombas de racimo, las armas biológicas y químicas. BBVA tampoco participa en operaciones relacionadas con armamento que tengan origen o destino en países con alto riesgo de vulnerar los derechos humanos.

Durante 2013 la mencionada Norma y el procedimiento interno definido para su aplicación se fueron trasladando y adaptando, dentro del marco corporativo, a todo el Grupo.

En abril de 2014 se abrió un nuevo proceso de revisión de la Norma, que contó igualmente con la participación de todas las áreas implicadas y asesoramiento de Sustainalytics, y que concluyó en junio con la aprobación por parte del Global Risk Management Committee de una nueva versión incorporando mejoras en la identificación de empresas relacionadas con armamento y en el tratamiento de la gestión de patrimonios.

Trimestralmente se procede a la actualización de las listas de empresas relacionadas con armamento controvertido, de países bajo embargos de armas y de países con alto riesgo de vulnerar los derechos humanos, y con la misma periodicidad se realiza un envío de dicha lista a las distintas áreas del Grupo implicadas.

Equipo



En BBVA creemos que las personas construyen las empresas, y por ello, queremos atraer a los profesionales que mayor valor aportan. Hoy, formamos un equipo de 108.770 personas, ubicadas en 31 países. Por género, un 53% son mujeres y un

47% hombres. La edad media de la plantilla se sitúa en 37,7 años, y su antigüedad media en la organización es de 10,6 años. El equipo gestor es de procedencia local en un 90%.

Datos básicos del Equipo de BBVA

	2014	2013	2012
Número de empleados	108.770	109.305	115.852
Antigüedad media (años)	10,6	10,9	10,6
Edad media (años)	37,7	37,8	37,6
Diversidad (% mujeres)	53	53	53
Rotación (%)	8,4	11,6	10,8
Índice de satisfacción del empleado	77,3	n.a.	75,8

Alcance: Grupo BBVA

Para poder ofrecer a nuestros profesionales, tanto actuales como potenciales, un entorno de trabajo que responda a sus expectativas, hemos realizado una investigación con estudios externos e internos, 27 grupos de trabajo y 36 entrevistas en profundidad, cuyas conclusiones nos han permitido conocer, de forma objetiva, qué es lo que demandan y cuáles son los

rasgos que nos identifican.

Los resultados obtenidos nos definen como “una organización sólida y reputada, que ofrece carreras profesionales en un entorno de trabajo de camaradería y equipo, comprometiéndose a desarrollar el talento, sin discriminación

alguna, y recompensar a las personas en función de sus resultados.”

A cambio, “la organización demanda a sus equipos esfuerzo y dedicación con el fin de obtener buenos resultados. Para el Grupo, la consecución de este objetivo implica mantener, en todo momento, el foco en el cliente, respeto a las personas, trabajo en equipo y actuar conforme a unos altos estándares éticos”.

Estos conceptos están materializados en una nueva identidad

gráfica que nos permite comunicar cómo somos, lo que ofrecemos y lo que demandamos de forma clara y sencilla: Tú & BBVA, You & BBVA, Sen & BBVA, Você & BBVA, Vos & BBVA.

Anualmente, reconocemos públicamente a doce empleados que han demostrado con su actitud el compromiso con el cliente, la sencillez, el trabajo en equipo y la responsabilidad al gestionar el negocio. En la edición 2014, 1.013 personas fueron nominadas por sus responsables jerárquicos para optar a los premios BBVA Pasión al entender que sus actitudes les hacen merecedores de los mismos.

Edad media de los empleados (años) y distribución por tramos de edad (%)

	2014				2013				2012			
	Edad Media	<25	25-45	>45	Edad Media	<25	25-45	>45	Edad Media	<25	25-45	>45
España y Portugal	42,2	0,5	64,5	35,0	42,3	0,5	62,3	37,2	42,1	0,7	61,4	37,9
México	34,0	13,3	72,3	14,4	34,1	14,1	71,4	14,4	33,8	16,9	69,4	13,7
Estados Unidos	40,0	8,0	60,0	32,0	39,8	8,2	60,1	31,8	39,5	8,4	60,5	31,1
América del Sur	37,2	8,9	68,8	22,3	37,1	9,0	69,5	21,5	37,2	8,6	69,5	21,9
Resto del Mundo	39,3	2,6	71,6	25,8	39,9	1,3	72,0	26,7	39,1	1,5	74,3	24,2
TOTAL	37,7	8,0	68,1	24,0	37,8	8,2	67,2	24,7	37,6	9,1	66,4	24,6

Alcance: Grupo BBVA

Antigüedad media de los empleados (años)

	2014	2013	2012
España y Portugal	16,6	17,0	16,9
México	8,0	8,0	7,6
Estados Unidos	6,7	6,7	6,5
América del Sur	9,7	9,6	9,4
Resto del Mundo	5,1	6,2	5,5
TOTAL	10,6	10,9	10,6

Alcance: Grupo BBVA

Empleados por categorías profesionales y áreas geográficas

	2014		2013		2012	
	Nº empleados	% s/ plantilla del área geográfica	Nº empleados	% s/ plantilla del área geográfica	Nº empleados	% s/ plantilla del área geográfica
España y Portugal						
Equipo gestor	1.072	3,7	1.155	3,7	1.153	3,5
Mandos Medios	1.635	5,6	1.659	5,3	1.739	5,3
Especialistas	7.571	25,8	8.360	26,8	8.848	27,2
Fuerza Ventas	13.076	44,6	13.460	43,1	14.195	43,6
Puestos Base	5.954	20,3	6.573	21,1	6.617	20,3
México						
Equipo gestor	346	0,9	339	0,9	352	0,9
Mandos Medios	590	1,5	537	1,4	475	1,2

Especialistas	12.102	31,8	12.595	33,6	12.141	30,9
Fuerza Ventas	13.593	35,7	13.695	36,5	15.593	39,7
Puestos Base	11.476	30,1	10.353	27,6	10.683	27,2

Estados Unidos

Equipo gestor	138	1,3	151	1,4	145	1,3
Mandos Medios	1.358	12,7	1.432	13,0	2.387	21,1
Especialistas	1.721	16,1	1.843	16,7	1.751	15,5
Fuerza Ventas	3.580	33,4	3.466	31,4	2.463	21,8
Puestos Base	3.915	36,5	4.163	37,7	4.541	40,2

América del Sur

Equipo gestor	291	1,0	294	1,0	309	1,0
Mandos Medios	2.879	9,8	2.818	10,0	2.724	8,8
Especialistas	9.680	33,0	7.911	28,0	9.378	30,2
Fuerza Ventas	10.543	35,9	9.934	35,2	11.137	35,9
Puestos Base	5.948	20,3	7.275	25,8	7.475	24,1

Resto del Mundo

Equipo gestor	90	6,9	99	7,7	116	6,6
Mandos Medios	218	16,7	246	19,0	267	15,3
Especialistas	368	28,3	374	28,9	444	25,4
Fuerza Ventas	339	26,0	312	24,1	467	26,7
Puestos Base	287	22,0	261	20,2	452	25,9

Media del Grupo

Equipo gestor	1.937	1,8	2.038	1,9	2.075	1,8
Mandos Medios	6.680	6,1	6.692	6,1	7.592	6,6

Especialistas	31.442	28,9	31.083	28,4	32.562	28,1
Fuerza Ventas	41.131	37,8	40.867	37,4	43.855	37,9
Puestos Base	27.580	25,4	28.625	26,2	29.768	25,7

Alcance: Grupo BBVA

Equipo

Selección, formación y desarrollo

Selección

La capacidad de atracción de talento de BBVA queda de manifiesto en los 295.415 currículos recibidos durante 2014, y las 12.150 altas por incorporación al Grupo; el 60% de la plantilla son jóvenes menores de 30 años. La mayoría de las contrataciones se realizan en el país de origen.

Para facilitar la incorporación de los jóvenes al mercado laboral, hemos invertido 13 millones de euros en el programa bienal Becarios 3.000 en España. Todos los estudiantes tienen un programa de formación específico, acorde con su titulación académica, y un tutor que dirige su beca. En 2014, se han beneficiado del proyecto 1.423 jóvenes, y se han finalizado 916 becas, de las 1.644 lanzadas.

A nivel Grupo, 2.200 personas han tenido la oportunidad de realizar prácticas laborales en el Grupo, de las que 1.361 en España.

Formación y desarrollo

Como elemento clave para el desarrollo de las personas, mantenemos nuestro esfuerzo inversor en formación con presupuesto de 40 millones de euros, con una media de 52,1 horas de actividad formativa por profesional. Esta actividad se distribuye en 59,9 % *e-learning*, y un 40,1 % presencial.

En la modalidad e-learning, se incluye un curso sobre el Plan de Negocio Responsable, disponible para toda la plantilla en el que se han matriculado ya unas 10.000 personas.

Datos básicos de formación en BBVA

	2014	2013	2012
Inversión en formación (millones de €)	34,6	38,7	38,2
Inversión en formación por empleado (€)	317	344	335
Horas de formación por empleado	52	46	48
Satisfacción de la formación (sobre 10)	8,8	8,5	9,0
Empleados con formación (%)	96	97	92
Subvenciones recibidas para formación del FORCEM en España (millones de €)	2,4	3,2	3,8

Alcance: Grupo BBVA

Una formación de calidad requiere una actualización constante. En esta línea, estrenamos en 2014 Campus BBVA digital, una plataforma que incorpora múltiples funcionalidades, facilita la interactividad entre nuestros equipos y gestiona la formación de todos los profesionales de BBVA, además de dar acceso a personas en prácticas o miembros de entidades que de forma coyuntural colaboran con nosotros.

Otro aspecto importante para el desarrollo profesional en BBVA es el proceso bienal mediante el cual se determinan las fortalezas y áreas de mejoras de cada uno de los profesionales. Tras el análisis individualizado, se establece una oferta formativa personal, en la que se tienen en cuenta los elementos a potenciar y los cursos más adecuados para ello.

Como medio para favorecer el desarrollo y la transparencia

en los criterios de promoción, las posiciones disponibles se publican en apúntate+, nuestra herramienta global de job posting interno. En 2014 se publicaron 4.569 posiciones en la aplicación, a las que optaron 11.895 de nuestros profesionales, y recibimos el premio Talent Mobility 2014, por nuestra capacidad de desplegar talento, gracias a apúntate+, concedido por la entidad Lee Hatch Harrison (LHH).

Dimisiones voluntarias de la plantilla (turn-over) ⁽¹⁾ y distribución por género (%)

	2014			2013			2012		
	Tasa Rotación Total plantilla	Hombres	Mujeres	Tasa Rotación Total plantilla	Hombres	Mujeres	Tasa Rotación Total plantilla	Hombres	Mujeres
España y Portugal	0,5	62,2	37,8	0,3	67,1	32,9	0,3	65,1	34,9
México	14,4	51,7	48,3	23,7	49,7	50,3	21,9	46,8	53,2
Estados Unidos	15,3	37,8	62,2	16,5	39,0	61,0	14,6	37,8	62,2
América del Sur	6,4	44,6	55,4	6,6	44,6	55,4	6,7	44,7	55,3
Resto del Mundo	7,4	64,2	35,8	8,2	64,8	35,2	6,4	56,3	43,7
Media del Grupo	8,4	48,1	51,9	11,6	47,7	52,3	10,8	45,2	54,8

(1) Turn-over=[Bajas voluntarias (excluidas prejubilaciones)/nº empleados al inicio del periodo]x100 .

Alcance: Grupo BBVA,

Altas de empleados ⁽¹⁾

	2014	2013	2012
Inversión en formación (millones de €)	34,6	38,7	38,2
Inversión en formación por empleado (€)	317	344	335
Horas de formación por empleado	52	46	48
Satisfacción de la formación (sobre 10)	8,8	8,5	9,0
Empleados con formación (%)	96	97	92
TOTAL	19.176	24.015	29.125
De las que nuevas incorporaciones son:			
España y Portugal	589	647	1.191

México	5.745	6.497	7.398
Estados Unidos	2.603	2.424	2.665
América del Sur	2.999	4.421	4.199
Resto del Mundo	214	105	112
TOTAL	12.150	14.094	15.565

(1) Se incluyen las altas por consolidaciones.

(2) Se incluyen 3.154 altas por la incorporación de UNNIM en 2012.

(3) Para 2012, se incluyen las altas de empleados de Puerto Rico hasta el momento de su venta.

(4) Para 2013, se incluyen las altas de empleados de Panamá hasta el momento de su venta.

Alcance: Grupo BBVA,

Bajas de empleados

	2014	2013	2012
España y Portugal			
Jubilaciones y prejubilaciones	1.831	1.138	718
Bajas incentivadas	76	110	69
Bajas voluntarias (dimisiones)	164	82	83
Otras	1.820	2.309	1.636
México			
Jubilaciones y prejubilaciones	320	136	170
Bajas incentivadas	255	362	143
Bajas voluntarias (dimisiones)	5.418	9.307	7.862
Otras	2.935	5.882	4.045

Estados Unidos ⁽¹⁾

Jubilaciones y prejubilaciones	56	70	51
Bajas incentivadas	0	0	0
Bajas voluntarias (dimisiones)	1.687	1.867	1.872
Otras	1.320	906	2.295

América del Sur ⁽²⁾

Jubilaciones y prejubilaciones	1	3	0
Bajas incentivadas	614	598	477
Bajas voluntarias (dimisiones)	1.815	2.093	2.064
Otras	1.166	5.371	2.215

Resto del Mundo

Jubilaciones y prejubilaciones	3	4	2
Bajas incentivadas	23	66	21
Bajas voluntarias (dimisiones)	95	105	87
Otras	112	153	108

TOTAL	19.176	24.015	29.125
Jubilaciones y prejubilaciones	2.211	1.351	941
Bajas incentivadas	968	1.136	710
Bajas voluntarias (dimisiones)	9.179	13.454	11.968
Otras	7.353	14.621	10.299

(1) Para 2012, se incluyen las bajas de empleados de Puerto Rico hasta el momento de su venta.

(2) Para 2013, se incluyen las bajas de empleados de Panamá hasta el momento de su venta.

Alcance: Grupo BBVA.

Diversidad y conciliación

En 2014 avanzamos en las diez iniciativas corporativas ya implantadas del Plan Global de Diversidad lanzado en 2010 y que se centra en tres vectores (maternidad, desarrollo profesional y sensibilización), y en las medidas adicionales de carácter local puestas en marcha por los países / áreas.

Estamos incrementando nuestros esfuerzos para equiparar el “terreno de juego” entre hombres y mujeres en el Grupo. En 2014, la presencia de mujeres en el equipo gestor alcanza el 18,5 %, lo que supone 67 puntos básicos más que el año anterior.

Una herramienta para la sensibilización en temas de diversidad de género es la web general, que afianza su presencia entre los profesionales de BBVA como vehículo para el intercambio de opiniones, experiencias y noticias. La web ha recibido el Premio Women Leadership Management & Talent (WLMT) por la innovación en la gestión de la diversidad, que otorgado la consultora Intrama, cuenta con el apoyo institucional de la Comunidad Autónoma de Madrid y Madrid Excelente.

BBVA es firmante del Charter de la Diversidad a nivel europeo, y de los Principios para el empoderamiento de las Mujeres de la ONU Mujeres. En España, renovamos el Distintivo de Igualdad en la empresa por parte del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y el Certificado de Empresa Familiarmente Responsable, poniendo en valor el compromiso

de nuestros profesionales en la promoción de la igualdad de oportunidades.

Por su parte, hemos puesto en marcha el Plan de Capacidades diferentes en 2014. Apoyado directamente por la dirección de BBVA, este proyecto trabaja en siete líneas de actuación a nivel corporativo, con impacto en los profesionales que trabajan en la entidad, proveedores y sociedad en general.

En España continuamos con la política de contratación de proveedores que son centros especiales de empleo, y apoyo a entidades sociales que trabajan en el mundo de la discapacidad, para incrementar las oportunidades laborales de las personas con capacidades diferentes. En esta línea, BBVA otorga cada año el Premio Integra, en colaboración con organizaciones que representan a este colectivo.

En la edición de 2014, este galardón ha recaído en la Asociación de Minusválidos de Albacete (AMIAB), con una dotación económica de 200.000 euros. Por primera vez, se ha concedido una Mención Especial, dotada con 100.000 euros, que ha correspondido a la asociación cántabra AMICA.

Distribución de los empleados por género, categoría profesional (%) y área geográfica

	2014		2013		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
España y Portugal	52,2	47,8	53,4	46,6	54,0	46,0
Equipo gestor	80,0	20,0	81,3	18,7	82,0	18,0
Mandos Medios	66,6	33,4	67,3	32,7	69,0	31,0
Especialistas	53,8	46,2	54,7	45,3	55,1	44,9
Fuerza Ventas	47,6	52,4	48,5	51,5	49,1	50,9
Puestos Base	51,4	48,6	53,6	46,4	54,3	45,7
México	46,9	53,1	46,4	53,6	46,0	54,0
Equipo gestor	87,9	12,1	87,6	12,4	88,4	11,6
Mandos Medios	73,9	26,1	76,9	23,1	78,7	21,3
Especialistas	51,3	48,7	50,9	49,1	51,0	49,0
Fuerza Ventas	50,9	49,1	48,9	51,1	47,2	52,8
Puestos Base	34,7	65,3	34,8	65,2	35,6	64,4
Estados Unidos	38,1	61,9	37,0	63,0	36,0	64,0
Equipo gestor	84,1	15,9	85,4	14,6	84,8	15,2
Mandos Medios	58,0	42,0	46,1	53,9	46,3	53,7
Especialistas	43,7	56,3	37,9	62,1	37,4	62,6
Fuerza Ventas	47,9	52,1	48,2	51,8	47,7	52,3
Puestos Base	18,3	81,7	22,4	77,6	22,2	77,8
América del Sur	45,2	54,8	45,7	54,3	45,5	54,5
Equipo gestor	76,6	23,4	76,2	23,8	77,3	22,7
Mandos Medios	52,9	47,1	53,0	47,0	57,2	42,8

Especialistas	50,1	49,9	50,7	49,3	48,4	51,6
Fuerza Ventas	39,7	60,3	39,8	60,2	39,0	61,0
Puestos Base	41,6	58,4	44,4	55,6	45,9	54,1
Resto del Mundo	59,1	40,9	59,2	40,8	54,7	45,3
Equipo gestor	86,7	13,3	86,9	13,1	86,2	13,8
Mandos Medios	69,3	30,7	72,0	28,0	71,9	28,1
Especialistas	54,6	45,4	52,9	47,1	54,7	45,3
Fuerza Ventas	63,1	36,9	61,9	38,1	53,3	46,7
Puestos Base	43,6	56,4	42,5	57,5	37,8	62,2
Media del Grupo	47,1	52,9	47,4	52,6	47,3	52,7
Equipo gestor	81,5	18,5	82,2	17,8	82,8	17,2
Mandos Medios	59,7	40,3	57,7	42,3	58,4	41,6
Especialistas	51,2	48,8	51,1	48,9	50,7	49,3
Fuerza Ventas	46,9	53,1	46,6	53,4	45,8	54,2
Puestos Base	37,6	62,4	39,8	60,2	40,3	59,7

Alcance: Grupo BBVA.

Empleados por tipo de contrato y género (%)

	2014			2013			2012		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal									
Fijos o indefinidos tiempo completo	53,6	46,4	95,2	54,6	45,4	95,1	55,3	44,7	95,0

Fijos o indefinidos tiempo parcial	4,4	95,6	1,9	8,5	91,5	1,6	3,1	96,9	1,5
Temporales	40,3	59,7	3,0	41,0	59,0	3,3	39,7	60,3	3,5

México

Fijos o indefinidos tiempo completo	46,9	53,1	89,4	46,8	53,2	86,2	46,8	53,2	83,4
Fijos o indefinidos tiempo parcial	30,8	69,2	1,2	36,2	63,8	4,7	36,6	63,4	4,3
Temporales	48,5	51,5	9,4	48,4	51,6	9,2	43,7	56,3	12,3

Estados Unidos

Fijos o indefinidos tiempo completo	38,9	61,1	95,2	37,7	62,3	94,8	36,9	63,1	94,2
Fijos o indefinidos tiempo parcial	23,1	76,9	4,8	23,1	76,9	5,2	22,1	77,9	5,8
Temporales	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0

América del Sur

Fijos o indefinidos tiempo completo	45,9	54,1	90,2	46,4	53,6	92,2	45,8	54,2	91,2
Fijos o indefinidos tiempo parcial	28,4	71,6	2,5	24,2	75,8	2,3	26,8	73,2	1,7
Temporales	41,9	58,1	7,2	42,7	57,3	5,5	43,2	56,8	7,1

Resto del Mundo

Fijos o indefinidos tiempo completo	59,2	40,8	99,7	62,7	37,3	99,0	62,5	37,5	99,0
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,4	0,0	0,0	0,0
Temporales	0,0	100,0	0,3	100,0	0,0	0,6	61,5	38,5	1,0

Media del Grupo

Fijos o indefinidos tiempo completo	47,8	52,2	91,9	48,2	51,8	91,3	48,2	51,8	90,0
-------------------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Fijos o indefinidos tiempo parcial	21,9	78,1	2,1	27,8	72,2	3,2	27,5	72,5	2,9
Temporales	45,2	54,8	6,0	45,8	54,2	5,5	43,0	57,0	7,1

Alcance: Grupo BBVA.

Equipo

Compensación y remuneración

BBVA cuenta con un sistema retributivo avanzado, que se basa en la generación recíproca de valor para los profesionales y para el Grupo, alineado con los intereses de los accionistas y supeditado a una gestión prudente.

Este modelo atiende a los siguientes principios:

- Crear valor a largo plazo.
- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos.
- Atraer y retener a los mejores profesionales.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional.
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa.
- Contar con referencias de mercado, a través de análisis

realizados por compañías de reconocido prestigio y líderes en el sector de consultoría de compensación.

- Asegurar la transparencia en su política retributiva.
- Garantizar que no existen diferencias retributivas por género.

El esquema retributivo se adapta en cada momento a lo que establecen las normas legales aplicables e incorpora, los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales.

La retribución se compone de dos partes claramente diferenciadas:

- Compensación fija, que se establece tomando en consideración el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado en el Grupo, fijándose una referencia salarial para cada función.

- Compensación variable, que recompensa la creación de valor en el Grupo a través de cada una de las unidades que configuran BBVA, remunerando las aportaciones individuales, las de los equipos y la agregación de todos ellos. La retribución variable está orientada a recompensar el logro de resultados individuales, grupales y organizativos, medidos a través de indicadores de cliente, financieros, etc.

El modelo incorpora un indicador, con un peso del 10% sobre el total, que reconoce la práctica de los comportamientos de nuestra cultura corporativa. Destaca la responsabilidad, conscientes del impacto que tienen nuestras actuaciones, individuales y colectivas, en la sociedad y en los clientes.

Además, el equipo de BBVA cuenta con un abanico de beneficios sociales que varía por geografías.

Equipo

Condiciones laborales

Cada dos años, llevamos a cabo la Encuesta de Satisfacción interna en todo el Grupo con el objetivo de identificar áreas de mejora. En la edición de 2014, se ha invitado a participar a más de 100.000 empleados. Con un porcentaje de respuestas del 79%, el índice de satisfacción global se ha situado en el 77,3%, lo que supone una mejora de 1,5 puntos respecto de 2012. Equipo, igualdad y reputación son los aspectos mejor valorados.

En materia de libertad de asociación y representación sindical, BBVA entiende que el diálogo y la conciliación son la mejor manera de solucionar conflictos y alcanzar consensos, de conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente. 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 España, el convenio colectivo del sector de banca es de aplicación al 100% de la plantilla, existiendo además acuerdos de empresa que complementan y desarrollan lo previsto en el mismo, y que son firmados con los sindicatos presentes en los comités de empresa. Los representantes sindicales son elegidos cada cuatro años en sufragio personal, libre, directo y secreto.

En México, contamos con una representación sindical responsable y con un convenio colectivo de trabajo sólido y reconocido que permite continuar el desarrollo de acciones y proyectos. Se ratifica así el compromiso mutuo entre sindicatos y la empresa para la consecución de resultados, alineados a los objetivos definidos por el Grupo.

Salud laboral

En el ámbito de la salud y seguridad laboral, mantenemos el compromiso de garantizar entornos saludables y mejorar la calidad de vida de las personas, mediante el impulso de campañas de promoción y prevención de la salud, y actividades de formación, información y sensibilización.

Datos básicos de salud laboral en España

	2014	2013	2012
Número de gestiones técnico preventivas	2.157	3.334	2.829
Acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales	2.869	4.113	3.624
Citaciones exámenes de salud	16.145	19.367	16.361
Empleados representados en comités de salud y seguridad (%)	100	100	100
Tasa de absentismo	2,2	2,0	1,9

Alcance: Grupo BBVA.

Como novedad, en 2014 presentamos el portal B-Well, un espacio digital que da a conocer, a través de un único punto de acceso, todos los programas destinados a mejorar la calidad de vida de nuestros profesionales y de sus familias. Desde su puesta en marcha, ha recogido una media mensual de 6.400 accesos.

En España, se desarrolla una intensa actividad, con 832 centros evaluados, 2.157 gestiones técnico preventivas realizadas, un total de 2.869 acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales y 16.145 citaciones para exámenes de salud realizadas en 2014. Además, se organiza y difunde campañas de donación de sangre en nuestras grandes sedes.

Equipo

Voluntariado y social engagement

Un paso importante para reforzar nuestro compromiso con las personas ha sido la definición y puesta en marcha de la Política de Voluntariado Corporativo, que facilita a nuestros profesionales realizar acciones de voluntariado en todos los países en los que estamos presentes.

Estas acciones tienen un fuerte impacto social y contribuyen al desarrollo del Plan de Negocio Responsable. En 2014, han tomado parte en alguna actividad como voluntarios 10.403 personas, que representa un 10% del total de la plantilla.

Los empleados de España que lo deseen pueden donar 1€ de su nómina a través de la campaña Euro solidario y BBVA realizará la misma aportación que los empleados. El destino de las aportaciones es un proyecto de apoyo educativo a jóvenes en riesgo de exclusión social de diversos barrios de ciudades españolas que coordina la entidad no lucrativa Entreculturas.

En otros países como Venezuela, Paraguay y Argentina se han celebrado talleres sobre educación financiera. Programas como Niño y Joven Adelante de BBVA Paraguay, que han beneficiado a más de 2.650 familias, y 7.800 alumnos.

En Argentina, el Concurso de Proyectos Solidarios apoya económicamente las mejores ideas de profesionales de BBVA para ayudar a personas en situación de exclusión social, y ofrece a los ganadores la opción de incorporarse al proyecto

premiado como voluntarios. Durante 2014, 908 personas se beneficiaron de esta iniciativa.

Continuamos trabajando para reforzar el compromiso y vínculo emocional de nuestros empleados, destinando recursos y medios a diferentes iniciativas, algunas de ellas de éxito consolidado en los últimos años. Como ejemplo, las 16 carreras solidarias organizadas en siete países, y en las que han participado 47.000 personas. Su objetivo es promover la participación de las personas en causas solidarias a través del deporte.

En 2014, han tomado parte en
alguna actividad como voluntarios
10.403 personas, que representa un
8% del total de la plantilla.

En España, los 10.000 participantes en dicha carrera aportaron 81.520 euros que, junto a los 60.000 euros entregados por BBVA, han permitido mantener un año más el Economato Social de Cáritas Madrid. Este organismo ha ayudado a 112 familias. En Venezuela, se han desarrollados

otras iniciativas relacionadas con el deporte, como la Carrera Caminata y Marea Azul, destinadas a los empleados y sus familias.

En España se lanzó la tercera convocatoria de Territorios Solidarios, iniciativa donde empleados proponen y deciden a qué proyectos sociales de entidades no lucrativas españolas ayudará económicamente BBVA. De este modo, el empleado es la pieza clave en este proyecto donde principalmente resultan elegidos los proyectos más locales. En esta edición cabe destacar el impulso al voluntariado a través de una categoría de proyectos vinculados a voluntariado y la incorporación al proyecto del área CIB.

Además, el Grupo promueve el compromiso de sus equipos mediante el programa «Pasión por las Personas». Bajo este esquema se llevan a cabo una serie de iniciativas de las que se benefician los profesionales de BBVA y sus familias. Entre otras, podemos citar invitaciones a conciertos de música, talleres de pintura, promoción de documentales, campus de la Liga de Fútbol, el Día sin cole, etc. Como ejemplo, sólo en España se han puesto en marcha más de 200 acciones culturales y de apoyo a las familias en 2014.

Proveedores



La relación de BBVA con sus 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.

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.

Además, contamos desde 2012 con una [política de Compras Responsables](#), para fomentar los aspectos sociales y medioambientales en nuestra relación con los proveedores.

En el marco de esta política, nuestras actuaciones con proveedores en 2014 se han centrado en:

- Un mayor contacto con empresas de economía social

(Centros Especiales de Empleo) con el fin de evaluar sus capacidades y su eventual homologación como proveedores de BBVA.

- La inclusión de cláusulas de responsabilidad social tanto en los contratos como en los pliegos de condiciones.
- La inclusión en los contratos de cláusulas de cumplimiento por parte de los proveedores con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con discapacidad.

Además, en 2014 hemos continuado con la comunicación y negociación con distintos Centros Especiales de Empleo en España, habiendo fructificado alguna de ellas en contratos firmes que han supuesto importantes adjudicaciones. El volumen total de compras de BBVA a estos centros a lo largo del año ascendió a 2,5 millones de euros.

Datos básicos de proveedores

	2014	2013	2012
Número de proveedores	4.321	5.238	6.964
Volumen facturado por proveedores (millones de €) ⁽¹⁾	7.186	7.305	5.832

Índice de satisfacción de proveedores ⁽²⁾	81,6	n.a.	81,2
Número de proveedores homologados ⁽³⁾	893	940	989

n.a.= no aplica

(1) Pagos realizados a terceros. No incluye proveedores con importes inferiores a 100.000 €.

(2) Encuesta de realización bienal.

(3) Datos correspondientes a BBVA, S.A.

Alcance: Grupo BBVA.

Respecto de la cadena de suministro, la adquisición de bienes y contratación de servicios se rige por “los Principios de Aplicación a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento de BBVA” que recupera los mismos principios recogidos en el Código de Conducta y afectan a todas las personas que participan en el proceso de aprovisionamiento del Grupo BBVA.

El contenido de los Principios IPA es de aplicación en todas las Unidades que participan en el proceso de aprovisionamiento en cualquiera de las entidades que conforman el Grupo BBVA y vincula a todas las personas que desarrollan su trabajo en alguna de las funciones que forman parte del proceso de aprovisionamiento del Grupo BBVA.

En 2014 no se han producido cambios significativos en la cadena de suministro de BBVA en cuanto a estructura de la misma, localización de los proveedores, etc.

No se ha detectado ningún impacto negativo relacionado con prácticas laborales, con derechos humanos o aspectos sociales y ambientales en la cadena de suministro.

En este sentido, cabe destacar la contratación de energía verde con Iberdrola (Proyecto Arte) para la nueva sede en Madrid en 2014 y para todos los edificios de BBVA en España incluyendo la red de sucursales y otros edificios con fecha de inicio el 1 de enero de 2015.

Proveedores ⁽¹⁾ y facturación anual ⁽²⁾

	2014		2013		2012	
	Nº Proveedores	Facturación anual (millones €)	Nº Proveedores	Facturación anual (millones €)	Nº Proveedores	Facturación anual (millones €)
Argentina	456	340	557	384	307	287

Bolivia			8	2	9	2
Chile	227	151	226	162	200	144
Colombia	213	205	261	211	194	164
Estados Unidos	419	370	584	457	428	402
España	1.233	1.931	1.902	2.424	4.357	2.531
México	1.101	3.577	905	2.965	825	1.756
Paraguay	51	17	43	14	46	16
Perú	270	193	348	318	268	185
Portugal	64	29	78	32	74	34
Uruguay	51	26	56	26	12	4
Venezuela	236	347	270	310	236	306
TOTAL	4.321	7.186	5.238	7.305	6.956	5.831

(1) Se incluyen “proveedores” y acreedores.

(2) Pagos realizados a terceros (no se incluyen proveedores con importes inferiores a 100.000€). Criterio de caja.

Alcance: Grupo BBVA

Total proveedores (3)

	2014		2013	
	Nº Proveedores	Facturación anual (millones €)	Nº Proveedores	Facturación anual (millones €)
Argentina	2.598	376	2.883	426
Bolivia			882	4
Chile	1.545	169	1.583	181
Colombia	3.070	232	3.033	236
Estados Unidos	2.370	398	3.662	501
España	14.088	2.067	42.995	2.501

México	5.286	3.677	5.850	3.065
Paraguay	1.106	24	6.207	25
Perú	3.444	220	3.594	346
Portugal	1.123	36	1.091	38
Uruguay	525	31	598	32
Venezuela	1.104	362	1.024	325
TOTAL	36.259	7.591	73.402	7.681

(3) Se incluyen todos los proveedores, acreedores y terceros con facturación a BBVA sin límite de importe.

Alcance: Grupo BBVA

Plazo medio de pago a proveedores en número de días, por país

	2014
España	40
México	20
Estados Unidos	--
Argentina	35
Chile	30
Colombia	7
Perú	31
Venezuela	16
Paraguay	15
Uruguay	30
TOTAL	23

Alcance: Grupo BBVA

Encuesta de satisfacción de proveedores

Con el fin de medir el grado de satisfacción de sus proveedores, BBVA realiza entre ellos una encuesta con

periodicidad bienal. Dicha encuesta se realizó en 2014; siendo el índice de satisfacción de los proveedores del Grupo en 2014 de un 81,6.

Índice de satisfacción de proveedores ⁽¹⁾

	2014	2013	2012
España	79	n.a.	79
México	80	n.a.	77
Estados Unidos	72	n.a.	82
Argentina	84	n.a.	82
Chile	83	n.a.	81
Colombia	86	n.a.	84
Perú	79	n.a.	77
Venezuela	88	n.a.	86
TOTAL	82	n.a.	81

(1) Encuesta de realización bienal.

Alcance: Grupo BBVA

Homologación de proveedores

BBVA realiza un proceso de Homologación para los proveedores recurrentes, con mayores volúmenes de compras, en el que se evalúan once aspectos:

- Infraestructura técnica y humana.

- Solvencia económico-financiera.
- Cumplimiento compromisos de pago.
- Consolidación en el mercado.
- Referencias.

- Capacidad de suministro.
- Capacidad de Abastecimiento (informativo).
- Calidad (procesos y productos/servicios.)
- Servicio postventa y garantías.
- Organización y tecnología.
- Sostenibilidad (Medio Ambiente, diversidad, igualdad, seguridad laboral, etc.).

Dicha homologación consiste en valorar la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial requerida por el Grupo BBVA, garantizando el cumplimiento de los compromisos contratados, así como validar que los proveedores comparten los mismos valores que el Grupo en términos de Responsabilidad Social.

El aspecto sobre sostenibilidad permite conocer si los proveedores cumplen sus responsabilidades legales (normativa laboral, LOPD) y si fomentan sus responsabilidades cívicas, mediante el cumplimiento del siguiente cuestionario:

- Cumplimiento de los principios sociales y medioambientales de la ONU.
- Adopción de las medidas internas para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en la gestión de Recursos humanos.
- Adopción de medidas para impulsar la salud y seguridad

laboral y la prevención de incidentes y accidentes laborales.

- Apoyo de la libertad de afiliación y negociación colectiva de sus trabajadores en todos los países en los que opera.
- Poseen algún código de conducta o política para evitar el trabajo forzoso el trabajo infantil y otras vulneraciones de los derechos humanos en la propia empresa o en la de sus subcontratistas.
- Poseen algún código de conducta o política para evitar la corrupción y el soborno.
- Participación o colaboración en actividades relacionadas con la cultura, el conocimiento científico, el deporte, el medio ambiente, sectores desfavorecidos, mediante acciones directas o donaciones, en colaboración con otras organizaciones o instituciones.
- Contratación de personas discapacitadas.
- Existencia de una política de Responsabilidad Corporativa en la empresa.

Desde principios de 2014, BBVA ha incluido una nueva redacción de “Capacidades Diferentes” en los pliegos, valorando si la empresa cuenta entre sus empleados con personas con discapacidad o en su caso cumple con la adopción de las correspondientes medidas alternativas, y en contratos si cumplen sus obligaciones en relación con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con discapacidad.

Homologación de proveedores en España

	2014	2013	2012
Nº de proveedores que han pasado por el proceso de homologación	893	940	989
Compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación (%) ⁽¹⁾	84	89	84
Nº de proveedores que no han superado el proceso de homologación	2	48	80

(1) El resto de compras son a proveedores que no reúnen los criterios internos para tener que pasar por el proceso de homologación.

Alcance: España

Global Procurement System

Global Procurement System (GPS) es la plataforma tecnológica global que da soporte a todas las fases del Proceso de Aprovisionamiento en el Grupo BBVA (presupuestación, compras y finanzas). Los avances de GPS en 2014 han sido los siguientes:

- El ciclo completo de aprovisionamiento se encuentra operativo en la plataforma GPS en España (11 sociedades), México (13 sociedades), Perú, Colombia, Chile y Argentina.
- La herramienta de Aprovisionamiento por Catálogo Electrónico (SRM), de acceso vía web, destinada a realizar solicitudes de aprovisionamiento descentralizadas, disponible en México y Chile desde 2013, y operativa en España desde Enero 2014. Está previsto extenderla más adelante a Colombia, Perú y Argentina.

- Se ha completado la plataforma GPS con el Centro de Relación con Proveedores Latam: servicio global periférico de captación y soporte de nivel 1 para proveedores de Latinoamérica incorporados al Portal de Proveedores Adquira Marketplace.

El Portal de Proveedores *Adquira Marketplace* está integrado con la plataforma GPS desde 2013. Permite la interacción online entre empresas del Grupo y sus proveedores, a través de un entorno colaborativo; cubre los principales escenarios del Proceso de Aprovisionamiento, desde la emisión de pedidos hasta el registro de facturas, y permite el intercambio electrónico de documentos, eliminando los documentos en formato papel.

Sociedad



Sociedad

Educación para la sociedad

En BBVA nuestra visión es la de trabajar por un futuro mejor para las personas. Por ello, el foco de los programas sociales es la educación para la sociedad, con el fin de impulsar la integración social y la formación en valores de niños y jóvenes.

En el año 2014 un total de 316.692 personas han sido directamente favorecidas por programas de educación para la sociedad.

Número de beneficiarios de iniciativas de apoyo a la educación para la sociedad

	2014		2013		2012	
	Directos	Indirectos	Directos	Indirectos	Directos	Indirectos
Educación infantil y primaria	71.599	262.558	102.919	226.384	69.798	339.386
Becas Niños Adelante (América del Sur y México)	59.433	249.958	90.931	210.634	61.655	322.746
Olimpiada del Conocimiento (México)	3.150	12.600	3.150	15.750	3.150	16.640
Reading Counts ⁽¹⁾	1.080	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Team works in School. NBA Cares ⁽¹⁾	1.152	n.a.	4.410	n.a.	n.a.	n.a.
Programa Papagayo (Venezuela)	6.784	n.a.	4.428	n.a.	4.993	n.a.

Educación secundaria	200		225		225	
Ruta BBVA	200	n.a.	225	n.a.	225	n.a.
Formación para adultos	244.893	72.730	15.276	45.196	21.112	40.552
Organización de Estados Iberoamericanos (América del Sur y México)	1.980	69.180	1.369	42.965	3.150	39.375
Acción Magistral (España)	3.426	3.550	1.730	2.231	177	1.177
Teach for America (USA) ⁽¹⁾	218.325	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Centros Educativos y Productivos (México)	16.649	n.a.	12.035	n.a.	17.785	n.a.
Plan Familias Adecco (España)	1.008	n.d.	142	n.d.	n.a.	n.a.
Can Roca (USA, Colombia, Perú y México)	3.505	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	316.692	335.288	118.420	271.580	91.135	379.938

n.a. = no aplica

n.d. = no disponible

(1) Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

Alcance: Grupo BBVA

En educación primaria y secundaria destacan los siguientes programas:

- El programa becas de integración «Niños Adelante» promueve el acceso y la calidad de educación de niños y jóvenes de las zonas más desfavorecidas en América del Sur y México desde 2007. En el año 2014 hemos destinado al programa «Niños Adelante» 14.761.525 euros que han beneficiado a 59.433 niños y niñas.

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; y en Perú a niños con déficit de comprensión lectora a través del programa «Leer es estar adelante».

En 2014, hemos continuado con iniciativas para vincular a terceros al programa, como la participación de empleados voluntarios que actúan como padrinos y madrinas, y

la aportación de fondos de clientes, mediante cajeros automáticos, banca en línea, e instrumentos financieros.

Principales indicadores del programa Niños Adelante

INVERSIÓN (€)			
	2014	2013	2012
Chile	408.427	595.683	764.240
Colombia	454.285	972.032	1.275.241
México	11.533.128	11.290.273	10.575.585
Paraguay	109.850	123.449	202.859
Perú	318.873	88.521	413.990
Uruguay	104.027	126.549	60.962
Venezuela	1.832.934	2.108.266	1.594.399
TOTAL	14.761.525	15.304.774	14.887.276

n.a. = no aplica

Alcance: Grupo BBVA

NÚMERO DE BECAS			
	2014	2013	2012
Chile	4.396	4.614	4.686
Colombia	6.690	9.380	10.085
México	17.815	16.815	15.800

Paraguay	391	7.253	3.581
Perú	25.149	48.249	22.883
Uruguay	120	120	120
Venezuela	4.872	4.500	4.500
TOTAL	14.761.525	15.304.774	14.887.276

Alcance: Grupo BBVA

BENEFICIARIOS INDIRECTOS			
	2014	2013	2012
Chile	6.594	17.533	17.807
Colombia	41.332	40.334	41.349
México	71.260	70.623	67.940
Paraguay	7.644	32.639	17.547
Perú	100.596	236.420	102.974
Uruguay	32	540	480
Venezuela	22.500	18.450	20.250
TOTAL	249.958	416.539	268.347

Alcance: Grupo BBVA

NÚMERO DE VOLUNTARIOS			
	2014	2013	2012
Chile	150	171	169

Colombia		0	n.a.
México	790	790	796
Paraguay		65	15
Perú	167	87	81
Uruguay	26	44	20
Venezuela	18	142	74
TOTAL	1.151	1.299	1.155

n.a. = no aplica

Alcance: Grupo BBVA

NÚMERO DE ALIADOS			
	2014	2013	2012
Chile	2	2	2
Colombia	21	187	n.a.
México	5	7	3
Paraguay	1	1	1
Perú	19	22	21
Uruguay	6	3	2
Venezuela	2	2	2
TOTAL	56	224	31

n.a. = no aplica

Alcance: Grupo BBVA

- La Olimpiada del Conocimiento Infantil en México es un concurso nacional realizado por la Secretaría de Educación Pública que premia cada año a los mejores estudiantes de 6° grado de primaria. En el proceso de selección intervienen docentes y autoridades educativas estatales y federales de todo el país; se lleva a cabo en 3 etapas: por zona; por región, sector, jefatura de zona de supervisión o equivalente; y finalmente por cada entidad. Más de 10.000 niños han sido becados en los 13 años de colaboración.
- Las alianzas con Scholastic Inc, para promover la lectura entre niños con escasos recursos a través de la iniciativa « Reading counts », y con NBA Cares, que incluye la iniciativa « Team. Works. In school» para restaurar colegios algunos de los principales estados donde desarrolla su actividad BBVA Compass. 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, que ha incluido sesiones de educación financiera y donaciones de libros a las escuelas.

En educación para jóvenes destacan los siguientes programas:

- La «[Ruta BBVA](#)» 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. La edición de 2014, viajó a Perú. Los 200 expedicionarios de 21 países han conocido las regiones del río Amazonas, las formas de vida del Cañón del Colca y las culturas de Paracas y Nazca. Además de las actividades de intercambio cultural, a través del programa

académico, han recibido formación en habilidades emprendedoras y han realizado visitas a emprendimientos sociales con actividad en Perú y en España.

Para mejorar la calidad de la educación, facilitamos a los docentes herramientas a través de diferentes iniciativas:

- Colaboramos con la Organización de Estados Iberoamericanos para la ciencia y la cultura (OEI) desde 2008 con el objetivo general de mejorar la calidad educativa de la primera infancia en América Latina. Y lo hacemos a través del proyecto «[Metas educativas 2021: La educación que queremos para la generación de los bicentenarios](#)», concretamente de la meta específica 7, para potenciar el carácter educativo en la primera infancia y garantizar una formación suficiente de educadores. Desde 2008, hemos logrado beneficiar a más de 205.000 niños y docentes.
- El proyecto «[Acción Magistral](#)» es una iniciativa puesta en marcha en 2012 por la FAD, UNESCO y BBVA, para apoyar el trabajo diario del profesorado de Infantil, Primaria y Secundaria que desarrolle o quiera desarrollar en el aula proyectos educativos de promoción de valores sociales. Ofrece a los docentes formación en diferentes ámbitos tanto online como presencial, recursos didácticos para utilizar en el aula o espacios de relación y debate, entre otras cosas. Un total de 3.426 docentes participan en el proyecto utilizando la plataforma. Desde su lanzamiento en 2012, 667 docentes han sido formados a través de los más de 40 cursos ofertados.

Fundación BBVA

Durante el año 2014, la [Fundación BBVA](#) ha reforzado su compromiso con hacer posible un futuro mejor para las personas a través del impulso al conocimiento y la innovación y su difusión a la sociedad, ampliando su actividad con nuevas vías de apoyo a la investigación científica y la creación cultural.

La primera edición de las Ayudas Fundación BBVA a la investigación y la creación realizada en 2014 ha permitido poner en marcha 87 proyectos individuales y de equipos, seleccionados de manera competitiva mediante tres convocatorias públicas dirigidas a Investigadores, Innovadores y Creadores Culturales a título individual en diez áreas distintas de la ciencia y la cultura; a equipos de Investigación en áreas científicas de alto impacto social; y a artistas audiovisuales para la creación en videoarte y en el espacio electrónico.

Con estas ayudas, la Fundación BBVA no sólo complementa su actividad recurrente de apoyo a la generación y difusión del conocimiento, en la que siempre ha prestado especial atención a la investigación básica, sino que aporta un enfoque innovador a la promoción de la ciencia y la cultura.

En el caso de las ayudas individuales, el amplio y diverso

abánico de áreas de actividad incluidas –diez campos de la investigación y la creación–, el perfil de sus receptores –en un estadio intermedio de sus carreras o actividad profesional con resultados muy destacados– y la flexibilidad que ofrece en el uso de los recursos, han sido elementos claramente distintivos de la convocatoria. En total se han concedido 56 ayudas.

La primera edición de las Ayudas Fundación BBVA a la investigación y la creación en 2014 ha permitido poner en marcha 87 proyectos.

En cuanto a los equipos de investigación, las ayudas han ido destinadas a la realización de 21 proyectos de naturaleza aplicada en una selección de áreas de interés preferente de la Fundación BBVA: la Biomedicina; la Ecología y la Biología de la Conservación; la Socioeconomía y las Humanidades Digitales. También en esta convocatoria se han incorporado elementos innovadores dentro de la propia actividad de la Fundación, ya que ha dirigido las ayudas a proyectos que trasladan la investigación a la clínica en Biomedicina y en el caso de la Ecología y la Biología de la Conservación, apoyando

actuaciones de restauración y conservación de hábitats y/o especies amenazadas, que impliquen cooperación con organizaciones conservacionistas y agencias públicas en los proyectos seleccionados.

Con las Ayudas a la Creación en Videoarte, la Fundación BBVA incorpora esta innovadora forma de expresión artística a su apoyo a la cultura ofreciendo además la oportunidad de exponer las obras resultantes a los diez creadores seleccionados. Junto a estas ayudas, la difusión de la investigación y la creación ha continuado siendo uno de los ejes transversales de la actividad de la Fundación BBVA, con la celebración de distintos ciclos de conferencias y la producción de materiales audiovisuales.

En 2014 ha continuado el exitoso ciclo de conferencias sobre astrofísica y cosmología La ciencia del cosmos, que en su tercera edición fue clausurado por el prestigioso científico y divulgador Martin Rees, profesor emérito de Cosmología y Astrofísica de la Universidad de Cambridge (Reino Unido) y Astrónomo Real desde 1995.

Por otra parte, el CERN (Organización Europea para la Investigación Nuclear) ha elegido a la Fundación BBVA para conmemorar en España su 60 aniversario y fruto de esta colaboración se ha celebrado el ciclo de conferencias Los

secretos de las partículas. La física fundamental en la vida cotidiana, nueve sesiones que clausuró el director general del CERN, el profesor Rolf Heuer. Las conferencias de ambos ciclos están accesibles en español e inglés en la página web de la Fundación BBVA.

La difusión por internet de conocimiento validado y fiable en materia de salud y su integración en el proceso asistencial es el objeto de otro de los grandes proyectos que ha arrancado en 2014 con el acuerdo alcanzado entre la Fundación BBVA y el Hospital Clínic de Barcelona y en virtud del cual, los profesionales de este centro de prestigio asistencial, docente e investigador, se comprometen a elaborar, actualizar y supervisar un portal de salud que aspira a convertirse en referencia mundial para los más de 500 millones de hispanohablantes.

También las distintas familias de premios que la Fundación BBVA organiza en exclusiva o en colaboración con otras instituciones han continuado dando visibilidad y reconocimiento a quienes contribuyen de manera particularmente significativa a los avances científico-tecnológicos y culturales; un objetivo que alcanza su máxima expresión en los Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento por su número de categorías, el nivel de sus jurados y la talla internacional de los galardonados.

PREMIOS FUNDACIÓN BBVA FRONTERAS DEL CONOCIMIENTO 2014

GALARDONADO

Ciencias Básicas (Física, Química y Matemáticas)

Stephen Buchwald

Biomedicina

Tony Hunter, Charles Sawyers y Joseph Schlessinger

Ecología y Biología de la Conservación	David Tilman
Cambio Climático	Richard Alley
Tecnologías de la Información y la Comunicación	Leonard Kleinrock
Economía, Finanzas y Gestión de Empresas	Richard Blundell y David Card
Cooperación al Desarrollo	La ONG Helen Keller International (HKI)
Música Contemporánea	György Kurtág

En 2014 Jean Tirole, premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento en su primera edición, ha recibido el Premio Nobel de Economía. Con él son ya cuatro los galardonados en las distintas ediciones de los Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento que posteriormente reciben el Nobel.

Cultura

Dentro de su actividad cultural, la Fundación BBVA ha continuado en 2014 con su programa de grandes exposiciones anuales en colaboración con museos de referencia como El Museo Nacional del Prado *-El Greco y la pintura moderna-*; el Museo Guggenheim Bilbao *-Georges Braque-* o la Fundació Miró *-Barcelona, zona neutral 1914-1918*. Exposiciones a las que se añade la colaboración en actividades electrónicas con el Museo Thyssen Bornemisza.

También el apoyo multidimensional a la música contemporánea ha contado nuevamente este año con un amplio programa que ha incluido encargos de composición e interpretación a grupos y orquestas especializados en

música del siglo XX y de nuestro tiempo; grabaciones audiovisuales de su colección de compositores españoles y latinoamericanos; el apoyo a la ópera a través de colaboraciones con algunas de las principales instituciones (el Teatro Real de Madrid, la Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera - ABAO, el Teatro de la Real Maestranza de Sevilla o el Gran Teatre del Liceu de Barcelona) y la colaboración con orquestas sinfónicas regionales (ORCAM y Orquestas Sinfónicas de Madrid y Sevilla).

Además, ha reforzado su decidido apoyo a la formación musical avanzada con la creación de la Academia Orquesta y Coros Nacionales de España (OCNE)-Fundación BBVA, que ya ha realizado sus primeras audiciones para seleccionar a jóvenes intérpretes que disfrutarán de un plan formativo que incluye un programa de mentores y la participación en conciertos de la OCNE, así como la continuidad de su colaboración con la Escuela de Música Reina Sofía.

A la actividad cultural de la Fundación se ha sumado el convenio con RNE para la grabación de una nueva versión radiofónica de El Quijote con guión del académico Francisco

Rico y un elenco formado por intérpretes tan reconocidos como José María Pou, José Luis Gómez, Javier Cámara y Michelle Jenner. RNE emitirá esta gran producción de radioteatro en 2015 para conmemorar el cuarto centenario de la publicación de la segunda parte de la obra.

Se ha reforzado su apoyo a la formación musical avanzada con la creación de la Academia Orquesta y Coros Nacionales de España (OCNE)-Fundación BBVA.

Adicionalmente, en BBVA hemos continuado con un importante apoyo a la cultura en varios de los países en los que estamos presentes.

Así en Argentina se mantuvo la participación de la Fundación BBVA Francés en la “Noche de los Museos” y se continuó con iniciativas como “Artistas por la Educación”, programa que además de servir para la difusión del programa Becas de Integración, supone una importante labor de apoyo al talento artístico local.

En Chile, la principal actividad cultural del año consistió en acercar el arte a los más jóvenes, mediante la organización de una visita virtual al Museo del Prado en la que participaron dos expertos del propio Museo. La actividad tuvo impacto en 5.000 jóvenes.

La Fundación BBVA Continental, continuó con su importante labor de promoción del arte invirtiendo cerca de 500.000€ en exposiciones como *Perú Arte Contemporáneo* y mediante el patrocinio de los principales museos del país.

Igualmente México y Estados Unidos mantuvieron una importante actividad en el campo cultural. En el caso de la Fundación BBVA Bancomer, a través del programa “Fomento Cultural” se apoyó la celebración de más de 50 exposiciones de arte, festivales musicales, talleres teatrales e iniciativas cinematográficas. En Estados Unidos la Fundación BBVA Compass mantuvo una actuación similar, desarrollando en particular numerosas actividades relacionadas con la música clásica, entre las que destacan el patrocinio de la Houston Symphony Orchestra y el patrocinio de la Houston Grand Opera.

Innovación y emprendimiento

En BBVA consideramos que la innovación es palanca imprescindible para el crecimiento de la sociedad, uno de los ejes de nuestro Plan de Negocio Responsable; pero también impulsa el crecimiento de nuestro negocio. Por ello, trabajamos para apoyar la innovación tecnológica e innovar en el negocio desarrollando nuevos productos y servicios.

Durante el 2014, hemos continuado la apuesta por la innovación abierta y la actividad de los [Centros de Innovación BBVA](#) con un conjunto de actividades orientadas a potenciar el desarrollo del ecosistema de innovación y emprendimiento. Esto nos permite situarnos como un agente activo en este ámbito a nivel internacional, así como identificar iniciativas de interés para la entidad.

El Centro de Innovación BBVA cuenta con un [Living Lab](#), un conjunto de escenarios realistas que representan los lugares donde los clientes de BBVA se relacionan con su banco. Es un auténtico laboratorio donde se prueban nuevos proyectos desde fases tempranas para enriquecerlos y adaptarnos a las necesidades de las personas y poder ofrecerles nuevas experiencias financieras, nuestro mayor compromiso.

En el 2014, el Centro de Innovación BBVA ha realizado más de 220 eventos y actividades, orientados difundir tendencias de innovación y actividad emprendedora, generar oportunidades de networking y potenciar la formación. Los eventos se ha realizado, tanto en el centro de Madrid como en el de Bogotá y se ha colaborado con distintas organizaciones, entre los que se encuentran [The App Date](#), [Knowsquare](#), Marketing Thinkers, Founder Institute, Revista Emprendedores, MITEF, entre otros.

La [web del Centro de Innovación BBVA](#) y sus redes sociales son un escenario más en los que se interactúa con el resto de la comunidad, a través de la cual se ofrece acceso a contenidos de valor y se difunden todas las actividades realizadas.

[BBVAOpen4U.com](#) es una plataforma de *open innovation* de BBVA especialmente dirigida a desarrolladores y emprendedores digitales que complementa esta presencia en la web.

Uno de los principales programas de apoyo a la innovación tecnológica es [BBVA Open Talent](#), un programa dirigido a emprendedores innovadores. En el 2014 se celebró la 6ª edición, en la que participaron 870 startups procedentes de

56 países en dos categorías: *digital life* y *new banking*, con un gran crecimiento de la categoría dirigida a apoyar las startups fintech (un 77% respecto al año anterior, representando 166 proyectos en el total).

A través del área de «*Open Innovation*», creada en 2013, BBVA mantiene el canal de relación con universidades y escuelas de negocio para plantear retos universitarios. En estas acciones con universidades, departamentos de BBVA identifican problemas y retos reales de BBVA, que se presentan a alumnos de ICADE, IE y ESADE para que planteen soluciones creativas.

El Centro de Innovación BBVA cuenta con un [Living Lab](#), un conjunto de escenarios realistas que representan los lugares donde los clientes se relacionan con su banco.

[BBVABetatesters](#) es una herramienta abierta que permite formar parte del proceso de creación de nuestras aplicaciones aportando ideas de mejora. BBVA cuenta con una comunidad de casi 6.000 beta testers de todo el mundo probando aplicaciones y nuevos proyectos del banco.

BBVA también trata de promover la cultura abierta y

colaborativa entre el banco y una comunidad activa de desarrolladores con valores afines con el objetivo de hacerles participar en nuestro proceso creativo y de desarrollo tecnológico.

Esto lo lleva a cabo a través de distintos concursos:

[InnovaChallenge Big Data](#), para buscar proyectos de talento con datos abiertos de BBVA, [InnovaApps+](#), organizado con Google para buscar las mejores aplicaciones de productividad dirigidas a solucionar los problemas diarios de pymes y startups, e [InnovaChallenge MX](#), segunda edición del concurso de Big Data, en el que BBVA vuelve a abrir una API con datos abiertos, esta vez con datos centrados en México.

Por su parte, los emprendedores son una pieza clave para el intercambio de conocimientos que buscamos en BBVA. Este intercambio nos permite estar cerca de las nuevas ideas y apoyar a los emprendedores para impulsar su crecimiento, además de conocerlos mejor para ofrecerles productos y servicios adaptados a sus necesidades.

BBVA Ventures es el fondo de capital riesgo del Grupo BBVA que invierte en startups disruptivas de la industria financiera. Fue lanzado a principios de 2013 con sede en Silicon Valley (San Francisco, Estados Unidos) y actualmente cuenta con US\$ 100 Mn para invertir en startups innovadoras a nivel global.

Con esta iniciativa, BBVA trabaja conjuntamente con emprendedores e inversores en capital riesgo con el fin de ampliar el conocimiento del banco sobre las nuevas tendencias e impulsar iniciativas innovadoras en banca y finanzas.

En 2014, BBVA ha invertido en [Taulia](#), una empresa que

digitaliza los procesos tradicionales de la financiación a proveedores desde una plataforma basada en la nube; en DocuSign, una empresa que ofrece tecnología de firma electrónica y servicios digitales de gestión de transacciones y se ha anunciado también la inversión en Personal Capital, que ofrece servicios de asesoramiento financiero y gestión del dinero.

Además, apoyamos a emprendedores con distintas iniciativas que fomentan el networking y les dan visibilidad, con herramientas y formación:

- Apoyo a la iniciativa [Innovadores Menores de 35](#), apoyando su realización en España y Latinoamérica. Este programa es una iniciativa de MIT Technology Review que premia a los investigadores jóvenes que están desarrollando proyectos de emprendimiento innovador que dan solución a problemas reales.
- Apoyo y participación en los eventos de emprendimiento [Spain Startup Summit](#) y [Colombia Startup Summit](#).
- Unión como socio fundador a las dos principales iniciativas de la Comisión Europea para impulsar la innovación y el liderazgo en la economía digital en Europa, '[Startup Europe Partnership](#)' (SEP) y '[European Digital Forum](#)'.
- [Adventure Network](#) es una red internacional de aceleración de proyectos de alto potencial, construida sobre el puente Texas-España. Una red que complementará los canales de acceso a inversión con el próximo lanzamiento de [Adventureros](#), una de las primeras plataformas de Equity Crowdfunding en España,

y en el mundo, y la única construida sobre el puente con Texas y enfocada desde el principio para lograr un rápido crecimiento en la población hispana de EE.UU. y en América Latina.

- **Startup Academy** es un catalizador del ecosistema emprendedor y de startups. Es el primer curso formativo diseñado por inversores, empresarios y profesionales del área digital y que utiliza metodologías innovadoras inspiradas en los principales hub tecnológicos y universidades más prestigiosas como Stanford o el MIT.

BBVA Research

En cuanto a intercambio de conocimiento, BBVA Research ha elaborado 2.702 publicaciones económicas durante todo el año 2014, todas ellas publicadas en la web de **BBVA Research**, que han generado más de 10.000 noticias en diferentes medios de comunicación. El equipo de BBVA Research ha participado en 254 intervenciones públicas.

Las temáticas que se han abordado en las publicaciones incluyen tanto análisis macroeconómico, regional o sectorial, como el estudio de los distintos sistemas financieros y de la regulación bancaria. La inclusión financiera, las pensiones, el mercado laboral o el sector inmobiliario también han sido facetas de la economía que BBVA Research ha tratado en sus publicaciones.

Desde una perspectiva geográfica, los documentos publicados han abarcado tanto a las economías desarrolladas como a las emergentes. Se han cubierto países como España, EEUU, México, Chile, Colombia, Perú, Paraguay y Uruguay,

pero también áreas económicas como la Eurozona, Asia o Latinoamérica.

La vertiente global de BBVA Research se ha reflejado en los idiomas en los que están disponibles los distintos documentos. Español e inglés han sido las lenguas predominantes, representando más de un 80% del total, pero también se han escrito informes en portugués, catalán, euskera o chino mandarín.

Las revistas de “Situación”, que abordan el análisis económico trimestral o semestral de un país o un área económica de relevancia, han seguido tomando el pulso a la economía mundial y han hecho hincapié en diferentes zonas sin olvidarse de una perspectiva global de la economía. Las infografías y los vídeos se han convertido en una herramienta clave de BBVA Research para transmitir y difundir de una forma más didáctica sus rigurosos estudios económicos con el fin de llegar al mayor público posible.

La página web de BBVA Research ha continuado ofreciendo su servicio de consulta gratuito, a la vez que ha dado un salto tecnológico adelante con la utilización de una nueva plataforma de publicación para cumplir su compromiso social y atender a la digitalización propia del siglo XXI.

La política medioambiental de BBVA recoge el compromiso del Grupo con la gestión responsable de los recursos naturales. La principal expresión de este compromiso es el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), que establece los siguientes objetivos por empleado para el periodo 2013-2015:

- Reducción del 6% en las emisiones de CO2.
- Reducción del 3% del consumo de papel.
- Reducción del 3% del consumo de agua.

- Reducción del 3% del consumo de electricidad.
- Un 33% de personas trabajando en edificios y oficinas con certificación ambiental.

Además de esto, el Plan establece controles de la generación de residuos como el papel, tóner, aparatos eléctricos y electrónicos y otros residuos peligrosos en todo el ámbito del Grupo BBVA.

Principales indicadores del PGE ⁽¹⁾

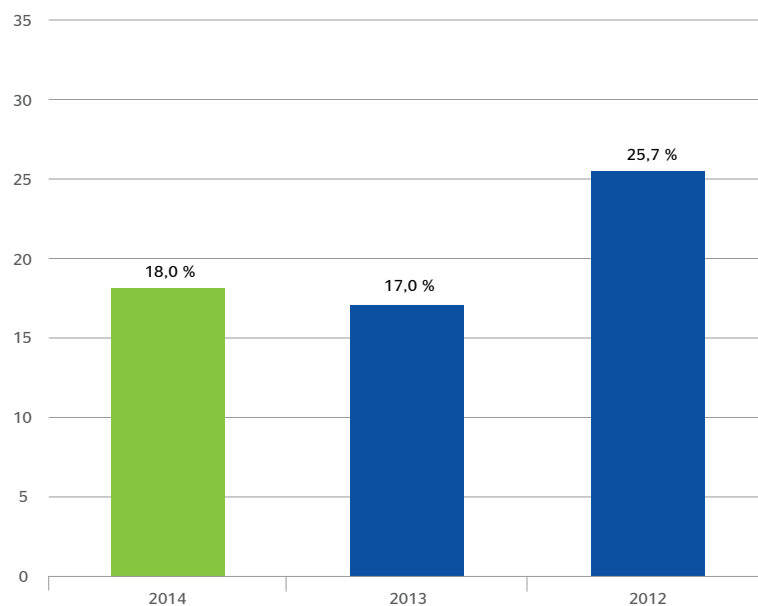
	2014	2013	2012
Personas trabajando en edificios certificados (%) ⁽²⁾	18	17	25,7
Emisiones CO2 por persona (T)	2,7	2,8	3,1
Consumo de papel por persona (T)	0,1	0,1	0,1
Consumo de agua por persona (m3)	24	23,5	29,5
Consumo de electricidad por persona (MWh)	6,4	6,5	7,4

(1) Personas incluye empleados del banco y ocupantes externos.

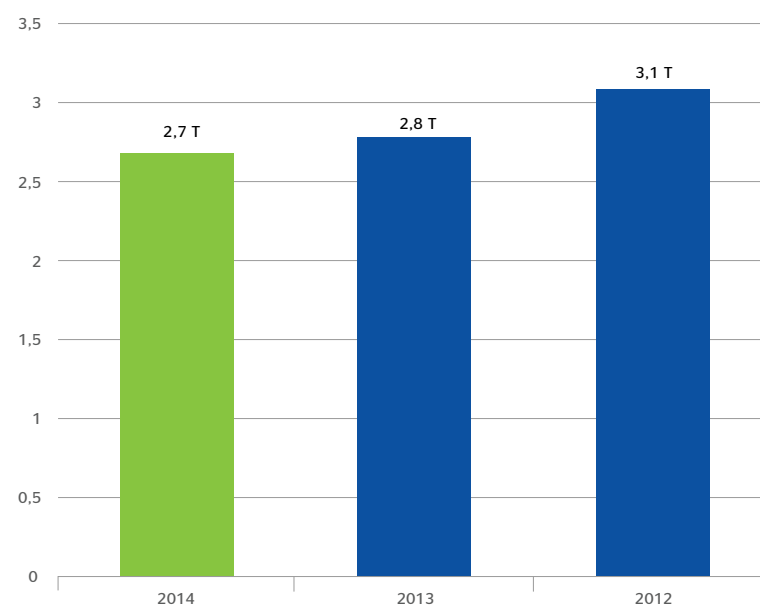
(2) Incluye certificaciones ISO 14001 y LEED.

Alcance: Grupo BBVA (2012: Banco). Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

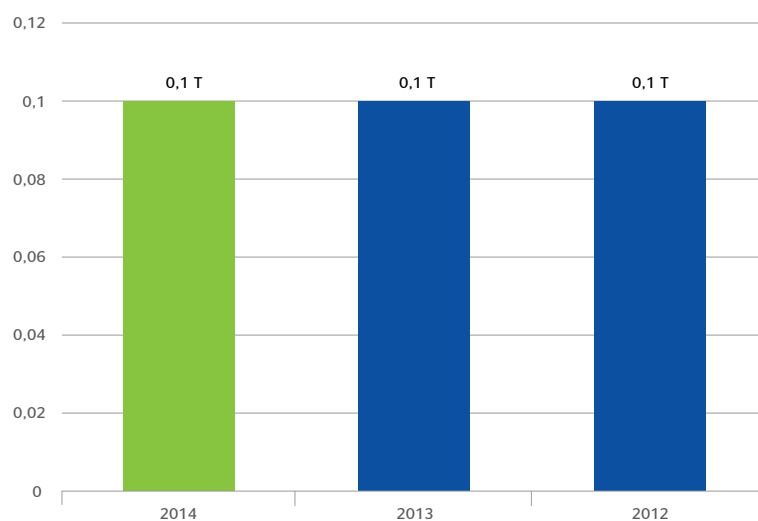
Personas trabajando en edificios certificados (%)



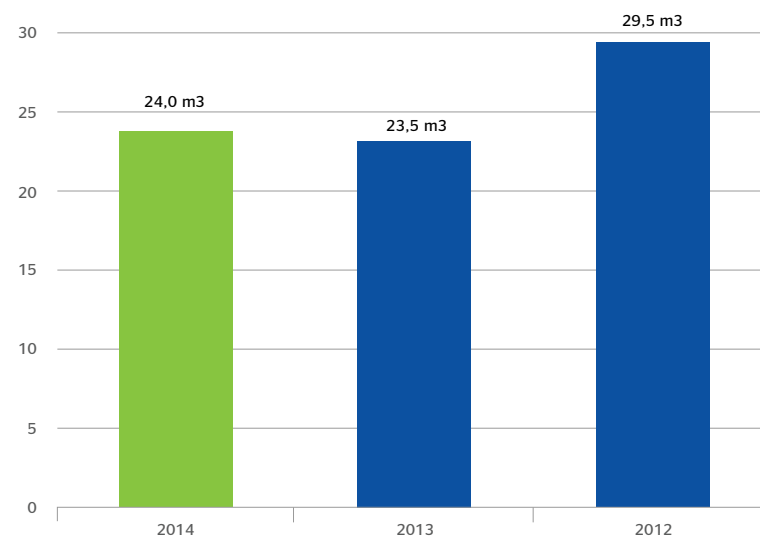
Emisiones CO2 por persona (T)



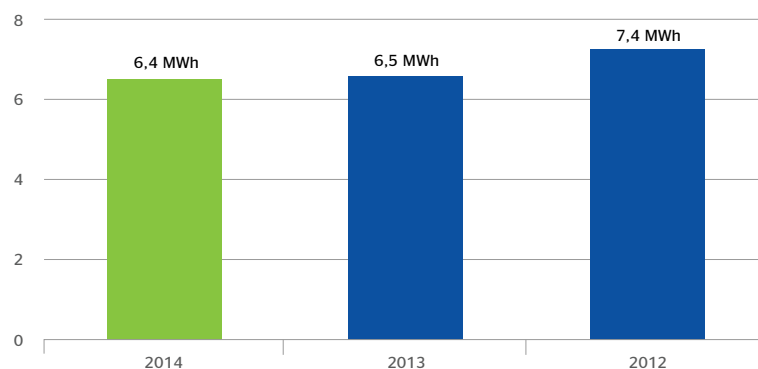
Consumo de papel por persona (T)



Consumo de agua por persona (m3)



Consumo de electricidad por persona (MWh)



Durante el 2014 hemos continuado trabajando en distintas iniciativas en el marco del PGE para la reducción de nuestra huella ambiental. Estas medidas incluyen iniciativas de eficiencia energética en las instalaciones, implantación de energías renovables, utilización de nuevas tecnologías para el ahorro energético, auditorías energéticas en los edificios, racionalización y diversas acciones para eficientar las instalaciones, en el marco de un nuevo concepto de oficina verde.

En otros ámbitos se establecen planes para la sustitución de equipos de refrigeración de alto consumo de agua o la introducción de los aprovechamientos de aguas grises y pluviales, riegos por goteo o sustitución de equipos altamente consumidores de agua en los edificios y oficinas.

También se están llevando a cabo planes de correspondencia virtual y oficinas sin papeles para la reducción del consumo de papel. Cabe destacar el proyecto de Digitalización de los Servicios Centrales, que incluye nuevos modelos más eficientes de impresión, archivo y gestión documental así

como la revisión y mejora de los procesos documentales. Hasta la fecha el resultado de este proyecto ha sido la eliminación de 7.298 metros lineales de papel de las oficinas que ocupan las áreas de Servicios Centrales de Madrid y Bilbao. La previsión es superar los 8 kilómetros durante el primer semestre del 2015.

Asimismo, BBVA lidera el compromiso con la sostenibilidad y el respeto por el medio ambiente implantando la certificación LEED para Nueva Construcción en los principales proyectos que se están llevando a cabo en España, Estados Unidos y América Latina.

Entre las estrategias para mejorar la ecoeficiencia de estos edificios están:

- Sistemas para mejorar la eficiencia energética, como la instalación de paneles solares, sistemas de climatización de alta eficiencia, geotermia, sistemas de iluminación de bajo consumo, aislamientos mejorados o recuperación de calor. En su conjunto se espera un ahorro aproximado del 25% en el uso de la energía en comparación con edificios convencionales.
- Implantación de ISO 50001 como herramienta de gestión y control de los usos energéticos y de sus procesos consumidores, identificando los consumos principales de los edificios para la toma de decisiones que repercutan en un mejor desempeño energético de los edificios.
- Implantación de ISO 140001 para la reducción de los impactos ambientales y la mejora del desempeño ambiental de los edificios y oficinas del grupo BBVA

gestionando de una manera eficiente los consumos y generación de residuos que genera la actividad financiera.

- Para el periodo 2015-2016 está contratada la compra de energía proveniente de fuentes renovables, consiguiendo que los edificios y oficinas de BBVA en España tengan un mínimo impacto en el medio ambiente, con una

disminución del 80% de emisiones de CO2.

- Este planteamiento mantiene la línea marcada por nuestro primer Plan Global de Ecoeficiencia 2018-2012, que concluyó con las reducción por empleado del 15% en emisiones de CO2, ahorros del 29% en agua o del 17% en papel en todo el Grupo.

Consumo de agua de suministro público (m3)

	2014	2013	2012
España y Portugal ⁽¹⁾	361.183	403.781	474.460
México	805.343	628.663	604.493
Estados Unidos	963.547	1.113.878	1.292.286
América del Sur	875.040	733.109	685.578
TOTAL	3.005.112	2.879.431	3.056.817

(1) El consumo de la red oficinas en España ha sido estimado a partir de una muestra de oficinas.

Alcance: Grupo BBVA (2012: Banco). Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

Consumo de papel (t)

	2014	2013	2012
España y Portugal	3.431	4.545	5.030
México	1.924	1.960	1.822
Estados Unidos	1.363	874	1.364

América del Sur	1.652	2.214	2.413
TOTAL	8.370	9.592	10.629

Alcance: Grupo BBVA (2012: Banco). Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

Consumo de energía (MWh)

	2014	2013	2012
España y Portugal	257.260	260.372	244.970
Electricidad	244.800	246.280	235.583
Combustibles fósiles ⁽¹⁾	12.460	14.092	9.387
México	229.517	219.740	231.130
Electricidad	221.782	214.146	225.669
Combustibles fósiles ⁽¹⁾	7.735	5.594	5.461
Estados Unidos	143.878	143.230	140.341
Electricidad	143.512	142.772	139.940
Combustibles fósiles ⁽¹⁾	366	458	401
América del Sur	189.953	193.977	172.575
Electricidad	186.892	191.396	169.612
Combustibles fósiles ⁽¹⁾	3.062	2.581	2.962
TOTAL	3.005.112	2.879.431	3.056.817
Electricidad	796.985	794.594	770.804
Combustibles fósiles ⁽¹⁾	23.623	22.725	18.211

(1) Se incluye el consumo de gasoil y gas natural y gas LP.

Alcance: Grupo BBVA (2012: Banco). Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

Emisiones de CO2 (t) ⁽¹⁾

	2014	2013	2012
España y Portugal	102.653	103.230	86.055
Electricidad	81.860	82.142	65.808
Combustibles fósiles	2.496	2.827	1.930
Viajes en avión	18.297	18.260	18.317
México	113.711	110.653	115.252
Electricidad	99.802	97.400	102.675
Combustibles fósiles	2.241	1.540	1.347
Viajes en avión	11.669	11.712	11.230
Estados Unidos	76.325	82.687	78.193
Electricidad	72.186	74.563	72.352
Combustibles fósiles	89	126	112
Viajes en avión	4.049	7.998	5.729
América del Sur	43.194	47.366	39.183
Electricidad	34.388	37.617	31.098
Combustibles fósiles	722	621	715
Viajes en avión	8.084	9.127	7.370
TOTAL	335.883	343.935	318.755
Electricidad	288.236	291.722	271.933
Combustibles fósiles	5.549	5.115	4.176
Viajes en avión	42.099	47.098	42.646

(1) Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las emisiones de CO2 por consumo de electricidad, combustible y viajes son actualizados en función de

la mejor estimación disponible. En el caso de emisión de CO2 de electricidad para España se ha utilizado el último factor publicado por UNESA para 2011 y en el caso del resto de los países del Grupo se ha utilizado el último factor disponible publicado por DEFRA. Se han recalculado las emisiones de viajes de avión y electricidad de 2012 en función de los nuevos factores de conversión indicados por DEFRA en la revisión de 2013.

Alcance: Grupo BBVA (2012: Banco). Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

Empleados en edificios certificados (%)

	2014	2013	2012
España y Portugal	46	41	35
México	0	0	35
Estados Unidos	8	8	0
América del Sur	13	13	15
TOTAL	18	17	26

Alcance: Grupo BBVA. Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

Residuos gestionados (kg)

	2014	2013	2012
España y Portugal	771.164	482.447	433.127
Papel	596.779	260.711	358.708
Tóners	133.367	131.161	10.930
Aparatos eléctricos y electrónicos	19.219	68.100	55.794
Material donado	4.656	1.944	7.695
Residuos peligrosos	17.143	20.531	n.d.
México	1.098.987	1.147.570	736.310

Papel	1.051.703	1.088.058	710.797
Tóners	n.d.	n.d.	n.d.
Aparatos eléctricos y electrónicos	46.555	59.512	24.233
Material donado	729	n.d.	1.280
Residuos peligrosos	n.d.	n.d.	n.d.
Estados Unidos	2.142.465	2.549.312	3.913.798
Papel	2.102.201	2.478.601	3.876.932
Tóners	129	615	1.193
Aparatos eléctricos y electrónicos	40.134	70.096	35.673
Material donado	n.d.	n.d.	n.d.
Residuos peligrosos	n.d.	n.d.	n.d.
América del Sur	271.775	277.880	1.494.651
Papel	182.483	199.777	1.392.424
Tóners	9.847	10.810	14.054
Aparatos eléctricos y electrónicos	79.429	66.408	87.300
Material donado	16	885	873
Residuos peligrosos	n.d.	n.d.	n.d.
TOTAL	4.284.391	4.457.209	6.577.886
Papel	3.933.167	4.027.147	6.338.861
Tóners	143.343	142.586	26.177
Aparatos eléctricos y electrónicos	185.337	264.116	203.000
Material donado	5.401	2.829	9.848
Residuos peligrosos	17.143	20.531	n.d.

n. d. = no disponible

Alcance: Grupo BBVA (2012: Banco). Datos de Estados Unidos de 2014 en proceso de revisión.

Criterios y estándares de la información



La información incluida en este Informe de Banca Responsable corresponde al Grupo BBVA y al año 2014, e incluye datos comparativos referentes a 2012 y 2013 e indicación del alcance de los mismos. Si en algún caso han existido modificaciones de los datos históricos por cambios en los indicadores, se ha incluido una explicación de dicha modificación.

La principal novedad de 2014 es la adaptación del contenido del Informe a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative (GRI), con un nivel “comprehensive” y de la que se incluye información sobre los contenidos básicos, generales y específicos, y del suplemento financiero.

No se ha consolidado información social y medioambiental de los negocios conjuntos, los cuales se integran en las Cuentas Anuales por el método de la participación. La participación más significativa de esta naturaleza es Garanti.

La determinación de nuestros aspectos materiales para 2014 se ha realizado a partir de una serie de análisis destinados a conocer en qué debemos focalizar nuestros esfuerzos para aportarles valor. Para ello nos hemos apoyado las herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés, y en el manual de aplicación de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4, de Global Reporting Initiative

(GRI), y de la norma AA1000 que comprende la Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008). El resultado de esta investigación ha sido la base sobre la que se formuló en 2012 el Plan de Negocio Responsable, que se aprobó en 2013.

A partir de este análisis hemos determinado nuestros asuntos relevantes, por su importancia para los grupos de interés y el impacto que tiene en la gestión de BBVA como entidad financiera, lo que nos ha permitido definir las tres prioridades estratégicas, a las que dedicamos capítulos separados en el Informe, y comentar el trabajo realizado por BBVA en estos asuntos a lo largo del Informe.

Por su parte, continuamos trabajando para lograr 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 y Reputación Corporativas. El resultado de esta colaboración ha dado lugar al cuarto informe integrado de BBVA, “BBVA en 2014”, de acuerdo a las tendencias de reporting promovidas por el *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

Así, este Informe de Banca Responsable se completa con el Informe BBVA en 2014 y con las Cuentas Anuales Consolidadas e Informe de Gestión 2014, 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 G4), con un nivel “comprehensive” y de la que se incluye información relativa a los contenidos básicos, generales y específicos, y del suplemento financiero de los que se ha dispuesto información para su publicación. También sigue la norma AA1000 APS de Accountability.

Asimismo, esta información da respuesta al Informe de Progreso 2014 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

Principios para asegurar la calidad de la información

Los principios para la elaboración del informe de Banca Responsable 2014 se adecúan a las directrices de GRI G4, tanto en lo referente a la definición del contenido como a la calidad de la información:

- **Participación de los grupos de interés:** BBVA indica cuáles son sus grupos de interés y explica cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de Sostenibilidad:** El Informe de Banca Responsable 2014 presenta el desempeño de

la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad considerando la información disponible.

- **Materialidad:** El Informe de Banca Responsable 2014 aborda los aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyen de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Exhaustividad:** el Informe de Banca Responsable 2014 aborda los aspectos materiales y su cobertura de modo que se reflejan sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales. Asimismo, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de la organización en el periodo analizado.
- **Equilibrio:** BBVA refleja en su Informe de Banca Responsable tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de BBVA a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.
- **Comparabilidad:** BBVA presenta la información de manera consistente y presenta la información de manera que los grupos de interés pueden analizar la evolución del desempeño de BBVA.
- **Precisión:** la información es lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización.
- **Puntualidad:** BBVA presenta sus informes con arreglo a un calendario regular, para que sus grupos de interés puedan

disponer de la información en el momento previsto y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

- **Claridad:** la información se presenta de modo que los grupos de interés a los que se dirige puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.
- **Fiabilidad:** la información se ha recopilado, registrado, compilado, analizado y presentado de modo que ha

podido someterse a evaluación por parte de un auditor externo. El alcance y la metodología de revisión externa llevada a cabo pueden consultarse en el Informe de revisión independiente “Informe de Revisión Independiente del Informe de Banca Responsable 2014 del Grupo BBVA”. Las recomendaciones puestas de manifiesto en estos procesos de revisión son objeto de un plan de acción que asegure su implantación.

Criterios y estándares de la información Indicadores GRI

Contenidos básicos generales GRI G4

INDICADOR		CAPÍTULO	REVISIÓN
Estrategia y análisis			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta del Presidente	✓

G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	BBVA en 2014 Impacto de BBVA en la sociedad Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	✓
Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	Perfil de BBVA	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Perfil de BBVA BBVA en 2014	✓
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	Perfil de BBVA	✓
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria	Perfil de BBVA	✓
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Perfil de BBVA CCAA (15) IAGC (2-6)	✓
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	Perfil de BBVA	✓
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: a. número de empleados; b. número de operaciones; c. ventas netas o ingresos netos; d. capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); e. y cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Perfil de BBVA	✓

G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuniqué todo cambio significativo en el número de trabajadores.	Equipo	✓
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Condiciones laborales	✓ ⁽¹⁾
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	Proveedores	✓
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización	Proveedores CCAA (86-89, 216-220)	✓
Participación en organizaciones externas			
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Visión, misión y política Sistema de cumplimiento Modelo de control interno Estándares de conducta	✓
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Compromisos internacionales suscritos	✓
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: - ostente un cargo en el órgano de gobierno; - participe en proyectos o comités; - realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; - considere que ser miembro es una decisión estratégica.	Compromisos internacionales suscritos Principios de Ecuador	✓

Aspectos materiales y cobertura

G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Perfil de BBVA CCAA (207.215)	✓
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Materialidad y diálogo con grupos de interés	✓
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Asuntos relevantes	✓
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Asuntos relevantes	✓
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	Asuntos relevantes	✓
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Criterios y estándares de la información	✓
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	Criterios y estándares de la información	✓

Participación de los grupos de interés

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Herramientas de dialogo	✓
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Herramientas de dialogo	✓
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Herramientas de dialogo	✓

G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Análisis de materialidad	✓
Perfil de la memoria			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Criterios y estándares de la información	✓
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Criterios y estándares de la información	✓
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Criterios y estándares de la información	✓
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Criterios y estándares de la información	✓
Índice de GRI			
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Criterios y estándares de la información	✓
Verificación			
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Criterios y estándares de la información	✓

Gobierno			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Sistemas de gobierno IAGC (6-34)	✓
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Sistemas de gobierno IAGC	✓
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Sistemas de gobierno IAGC	✓
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	Sistemas de gobierno IAGC	✓
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Sistemas de gobierno IAGC (2-34)	✓
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	IAGC (9-10)	✓
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	IAGC (18-21)	✓
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés	IAGC (21)	✓
Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia			

G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Sistemas de gobierno IAGC	✓
Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno			
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Modelo de gestión de Banca Responsable Política de RSC	✓
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	IAGC (20-21)	✓
Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo			
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	IAGC (37-42)	✓

G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	IAGC (37-42)	✓
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	IAGC (37-42)	✓
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad			
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Carta del secretario	✓
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración del desempeño económico, ambiental y social			
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno	Materialidad y diálogo con grupos de interés	✓
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Materialidad y diálogo con grupos de interés	✓
Retribución e incentivos			
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Equipo Informe de Retribuciones	✓
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Equipo	✓ (2)
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	Materialidad y diálogo con grupos de interés	✓

G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Información confidencial	×
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Información confidencial	×
Ética e integridad			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Visión, misión y política Sistema de cumplimiento Estándares de conducta	✓
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Sistema de cumplimiento Estándares de conducta	✓
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Sistema de cumplimiento Estándares de conducta	✓

Carta del Presidente

Perfil de BBVA

Visión, misión y política

Sistemas de gobierno

Materialidad y diálogo con grupos
de interés

Impacto en la sociedad

Prioridad 1: Comunicación TCR

Prioridad 2: Educación financiera

Prioridad 3: Productos de alto
impacto social

Gestión responsable de clientes

Riesgos sociales, ambientales y
reputacionales

Equipo

Proveedores

Sociedad

Criterios y estándares de la
información

Informe de revisión independiente

Contenidos básicos específicos GRI G4

Dimensión económica

ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL	INDICADOR		CAPÍTULO	ALCANCE	REVISIÓN
Desempeño económico						
12	Interna	G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico	Global	✓
		G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	Principios de Ecuador	Global	✓ (3)
		G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Compensación y remuneración. Cuentas Anuales Consolidadas, páginas 158-165	Global	✓
		G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Selección, formación y desarrollo	España	✓ (4)
Presencia en el mercado						
7	Interna	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Información confidencial		×
		G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Equipo	Global	✓
Consecuencias económicas indirectas						

8	Externa	G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Impacto en la sociedad	Global	✓
		G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Impacto en la sociedad Fundación Microfinanzas BBVA y proveedores	Global	✓
Prácticas de adquisición						
8	Externa	G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	El 100% de las compras realizadas por importe superior a 100.000€ se hacen a proveedores con CIF locales.	Global	✓

Dimensión ambiental

ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS	COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL	INDICADOR	CAPÍTULO		ALCANCE	REVISIÓN
Desempeño económico						
14	Externa	G4-EN1	Materiales por peso o volumen (papel)	Medio ambiente	Global	✓
		G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel)	Medio ambiente	Global	✓
Energía						
14	Externa	G4-EN3	Consumo energético interno	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾
		G4-EN4	Consumo energético externo	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		x
		G4-EN5	Intensidad energética (por empleado)	Medio ambiente	Global	✓
		G4-EN6	Reducción del consumo energético	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁶⁾

		G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
Agua						
14	Externa	G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Medio ambiente	Global	✓ (5)
		G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
		G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
Biodiversidad						
14	Externa	G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		×
		G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios			×
		G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados			×

		G4-EN14	Número de especies incluidas en la lista roja de la uicn y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie			×
Emisiones						
14	Externa	G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio)	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾
		G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance fomentar decisiones informadas: lenguaje claro / transparente y educación financiera)	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾
		G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance mantener relaciones duraderas con los clientes, con foco en el largo plazo y no en la venta a corto plazo, y colocar productos adecuados a nuestros clientes.)	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁷⁾
		G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Medio ambiente	Global	✓
		G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Medio ambiente	Global	✓
		G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×

		G4-EN21	Nox, sox y otras emisiones atmosféricas significativas	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
Efluentes y residuos						
14	Externa	G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
		G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾
		G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
		G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i, ii, iii y viii del convenio de basilea fomentar decisiones informadas: lenguaje claro / transparente y educación financiera, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
		G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentia procedentes de la organización	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×

Productos y servicios						
14	Externa	G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Principios de Ecuador	Global	✓ (6)
		G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
Cumplimiento regulatorio						
14	Externa	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Estándares de conducta	Global	✓
Transporte						
14	Externa	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Dadas las actividades del Grupo BBVA se considera que este indicador es material		×
Inversiones y gastos ambientales						
14	Externa	G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	El PGE contempla una serie de inversiones necesarias para alcanzar los objetivos marcados, que no son significativas en términos económicos en relación al patrimonio y los resultados del Grupo BBVA		✓
Evaluación ambiental de los proveedores						

14	Externa	G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios medioambientales dado que el impacto percibido para el Grupo no es significativo	Global	✓
		G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores	Global	✓

Mecanismos de reclamación en materia ambiental

14	Externa	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	BBVA no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por incumplimiento de normas medioambientales	Global	✓
----	---------	---------	--	---	--------	---

Dimensión social

ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS		COBERTURA DEL ASPECTO MATERIAL	INDICADOR	CAPÍTULO	ALCANCE	REVISIÓN
Empleo						
7, 14	Interna	G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Selección, formación y desarrollo y diversidad y conciliación	Global	✓ ⁽⁸⁾

1	Mixta	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	No se dispone de sistemas de gestión para obtener esos datos		×
		G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Condiciones laborales	España	✓ ⁽⁹⁾
		G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Dada la naturaleza de la actividad de BBVA, no existe incidencia o riesgo elevado de enfermedad profesional		×
		G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Información confidencial		×
Capacitación y educación						
7	Interna	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Selección, formación y desarrollo	Global	✓ ⁽¹⁰⁾
		G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	No se dispone de sistemas de gestión para obtener esos datos		×
		G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Selección, formación y desarrollo	Global	✓ ⁽⁶⁾

Diversidad e igualdad de oportunidades

1 , 7 , 9	Mixta	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Equipo e IGC	Global	✓ ⁽¹¹⁾
------------------	-------	----------------	--	--------------	--------	-------------------

Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

1	Mixta	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Compensación y remuneración	Global	✓ ⁽⁶⁾
----------	-------	----------------	--	-----------------------------	--------	------------------

Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

n.m.		G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios laborales dado que el impacto percibido para el Grupo no es significativo	Global	✓
		G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores	Global	✓

Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales

1	Mixta	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	BBVA no ha sido objeto de sanciones significativas por incumplimientos en materia laboral	Global	✓
DERECHOS HUMANOS						
Inversión						
1 , 9	Mixta	G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Principios de Ecuador	Global	✓ (12)
		G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Estándares de conducta	Global	✓ (13)
No discriminación						
1 , 9	Mixta	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Estándares de conducta	Global	✓ (14)
Libertad de asociación y negociación colectiva						
9	Mixta	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Estándares de conducta Condiciones laborales	Global	✓ (6)

9	Mixta	G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	BBVA no ha identificado impactos significativos en materia de derechos humanos en sus centros de trabajo	Global	✓
---	-------	--------	--	--	--------	---

Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos

9	Mixta	G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios relacionados con los derechos humanos dado que el impacto percibido para el Grupo no es significativo	Global	✓
---	-------	---------	---	--	--------	---

		G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores	Global	✓
--	--	---------	---	--	--------	---

Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos

9	Mixta	G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	BBVA no ha sido objeto de sanciones significativas por incumplimientos relacionados con los derechos humanos	Global	✓
---	-------	---------	---	--	--------	---

SOCIEDAD

Comunidades locales

8, 10	Externa	G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Fundación Microfinanzas y Educación para la Sociedad	América del Sur y México	✓
		G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	BBVA no ha detectado impactos negativos significativos en las comunidades locales provocados por las operaciones de sus centros de trabajo	Global	✓
5, 8, 11	Externa	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Inclusión financiera y fundación Microfinanzas	Global	✓
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Inclusión financiera y fundación Microfinanzas	Global	✓
Lucha contra la corrupción						
1	Mixta	G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Modelo de control interno	Global	✓
		G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Sistema de cumplimiento	Global	✓
		G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Información sensible		×
Política pública						
1	Mixta	G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	La política de BBVA en los países no permite contribuciones de este tipo	Global	✓ ⁽¹⁵⁾

Prácticas de competencia desleal						
1	Mixta	G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	No hay ninguna demanda relevante en la que se haya dictado sentencia definitiva en contra de BBVA por este concepto.	Global	✓
Cumplimiento regulatorio						
1	Mixta	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Estándares de conducta CCAA (pág. 158)	Global	✓
Evaluación de la repercusión social de los proveedores						
1	Mixta	G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	BBVA no ha examinado proveedores en este ámbito dado que el impacto percibido para el Grupo no es significativo	Global	✓
		G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores	Global	✓
Mecanismos de reclamación por impacto social						
1	Mixta	G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	El análisis actual del sistema de reclamaciones no puede identificar este tipo de reclamaciones		×

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS
Salud y seguridad de los clientes

1 , 6	Mixta	G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	Protección del cliente	Global	✓ ⁽⁶⁾
		G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se dispone de sistemas de gestión para obtener esos datos		×

Etiquetado de los productos y servicios

2	Mixta	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Comunicación transparente, clara y responsable y Materialidad y diálogo con los grupos de interés	Global	✓
		G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado	No se dispone de sistemas de gestión para obtener esos datos		×

		G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Gestión responsable de clientes - Conocimiento del cliente	Global	✓
		FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Plan de Negocio Responsable	Global	✓
		FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Educación financiera	Global	✓

Comunicaciones de Mercadotecnia

1 , 2	Mixta	G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	Comunicación transparente, clara y responsable	Global	✓ (16)
		G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	No se dispone de sistemas de gestión para obtener esos datos		×

Privacidad de los clientes

6	Mixta	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Protección del cliente	Global	✓ (17)
----------	-------	---------------	--	------------------------	--------	--------

Cumplimiento regulatorio

1	Mixta	G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Estándares de conducta	Global	✓
----------	-------	---------------	--	------------------------	--------	---

Cartera de productos

2, 3, 4, 14	Mixta	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Riesgos SAR y medio ambiente	Global	✓
		FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Riesgos SAR	Global	✓
		FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Riesgos SAR	Global	✓
		FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Riesgos SAR	Global	✓
		FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Materialidad y diálogo con los grupos de interés	Global	✓
		FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: Microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.	Apoyo a Pymes	Global	✓
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Inversión responsable	Global	✓

		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Riesgos SAR	Global	✓
Auditorías						
12	Interna	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Riesgos SAR y modelo de control interno	Global	✓ ⁽⁶⁾
Auditorías						
3 , 4	Externa	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Inversión responsable	Global	✓ ⁽⁶⁾
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Inversión responsable y Riesgos SAR	Global	✓ ⁽⁶⁾
		FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Inversión responsable	Global	✓

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente de la Información de Banca Responsable.

✗ Contenido no revisado

IAGC Informe Gobierno Corporativo 2014

BBVA en 2014

CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2014

(1) No se informa del porcentaje.

(2) Solo se informa de los procesos para determinar la remuneración.

(3) Se informa sólo de los proyectos financiados bajo los Principios de Ecuador.

(4) Se informa exclusivamente de las ayudas recibidas para la formación del FORCEM en España.

(5) Las limitaciones al alcance del indicador, el perímetro y los criterios seguidos en las estimaciones se detallan en la tabla referenciada.

(6) Se informa cualitativamente.

(7) En relación a los viajes de negocio, sólo se reportan las emisiones derivadas de los viajes de empleados del Grupo en avión.

(8) No se informa por grupo de edad.

(9) Sólo se informa de la tasa de absentismo de los empleados propios en España.

(10) No se desglosa por sexo ni por categoría laboral.

(11) No se informa de la pertenencia a minorías u otros indicadores de diversidad.

(12) Se informa exclusivamente de operaciones analizadas en relación al cumplimiento de los Principios de Ecuador.

(13) Se informa del número de empleados del Grupo que se han comprometido a cumplir con el Código de Conducta de BBVA.

(14) Sólo se informa para las sociedades que integran el Grupo BBVA en España.

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

(16) Se informa de la política de comunicación de productos de BBVA.

(17) Se informa de las auditorías sobre las medidas de seguridad en el tratamiento de datos personales implantadas en las sociedades del Grupo BBVA.

Carta del Presidente

Perfil de BBVA

Visión, misión y política

Sistemas de gobierno

Materialidad y diálogo con grupos
de interés

Impacto en la sociedad

Prioridad 1: Comunicación TCR

Prioridad 2: Educación financiera

Prioridad 3: Productos de alto
impacto social

Gestión responsable de clientes

Riesgos sociales, ambientales y
reputacionales

Equipo

Proveedores

Sociedad

Criterios y estándares de la
información

[Informe de revisión independiente](#)

Informe de revisión independiente



Carta del Presidente

Perfil de BBVA

Visión, misión y política

Sistemas de gobierno

Materialidad y diálogo con grupos
de interés

Impacto en la sociedad

Prioridad 1: Comunicación TCR

Prioridad 2: Educación financiera

Prioridad 3: Productos de alto
impacto social

Gestión responsable de clientes

Riesgos sociales, ambientales y
reputacionales

Equipo

Proveedores

Sociedad

Criterios y estándares de la
información

[Informe de revisión independiente](#)

Carta del Presidente

Perfil de BBVA

Visión, misión y política

Sistemas de gobierno

Materialidad y diálogo con grupos
de interés

Impacto en la sociedad

Prioridad 1: Comunicación TCR

Prioridad 2: Educación financiera

Prioridad 3: Productos de alto
impacto social

Gestión responsable de clientes

Riesgos sociales, ambientales y
reputacionales

Equipo

Proveedores

Sociedad

Criterios y estándares de la
información

Informe de revisión independiente



Informe de Banca Responsable 2014

Más información en www.bancaresponsable.com