



BBVA Creando
Oportunidades

INFORME EJECUTIVO 2016

Política de banca responsable

Informe ejecutivo 2016

El Propósito de BBVA es “Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. Nuestro Propósito es nuestra razón de ser, está alineado con nuestra visión de futuro y guía nuestra estrategia y toma de decisiones. Queremos ayudar a nuestros clientes a cumplir sus objetivos vitales; queremos ser, más que un banco, un motor de oportunidades y tener un impacto positivo en la vida de las personas y en los negocios de las empresas.

La Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco es aprobada por el Consejo de Administración. Una política cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para la entrega del propósito de BBVA.

Una política que sustenta un modelo diferencial de hacer banca, al que denominamos banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.

Todas las unidades de negocio y áreas de apoyo integran esta política en sus modelos operativos. La unidad de negocio responsable coordina su implementación y trabaja fundamentalmente como segunda línea para retarlas y darles apoyo.

En 2016 se ha reforzado el gobierno del modelo de banca responsable, que es supervisado por el Consejo y sus distintas comisiones, así como por el Global Leadership del Banco presidido por el CEO.

Compromisos y prácticas responsables



Con nuestros clientes

Compromisos

Principales prácticas e iniciativas

Situar a nuestros clientes en el centro de nuestra actividad

- ▮ Estrategia centrada en el cliente (1ª prioridad)
- ▮ Personas framework para definir y poner a disposición de nuestros clientes lo que nos demandan
- ▮ Human centered Design y big data como capacidades básicas
- ▮ Data-driven marketing

Promover la transparencia, la claridad y la capacitación financiera para ayudarles a tomar mejores decisiones

- ▮ Iniciativa TCR (transparencia, claridad y responsabilidad) para transformar el banco tradicional y crear el nuevo banco: estándares, formación e integración en la metodología agile
- ▮ Capacidades financieras en las soluciones de cliente (nuevo plan de acción para 2017)
- ▮ Principios TCR en el posicionamiento de marca

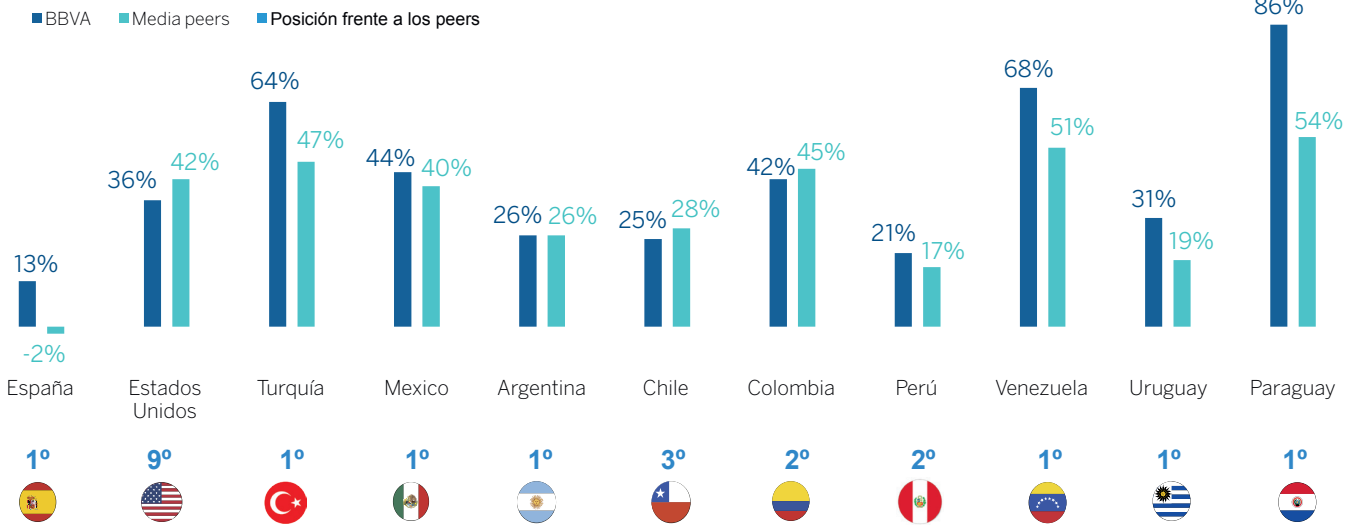
Desarrollar productos y servicios con alto impacto social

- ▮ Iniciativas locales en banca minorista (CRA, vivienda social...)
- ▮ Sustainable finance en banca mayorista
- ▮ Inversión socialmente responsable (ISR) en gestión de activos
- ▮ Nuevo marco social y medioambiental 2017

Fomentar la inclusión financiera

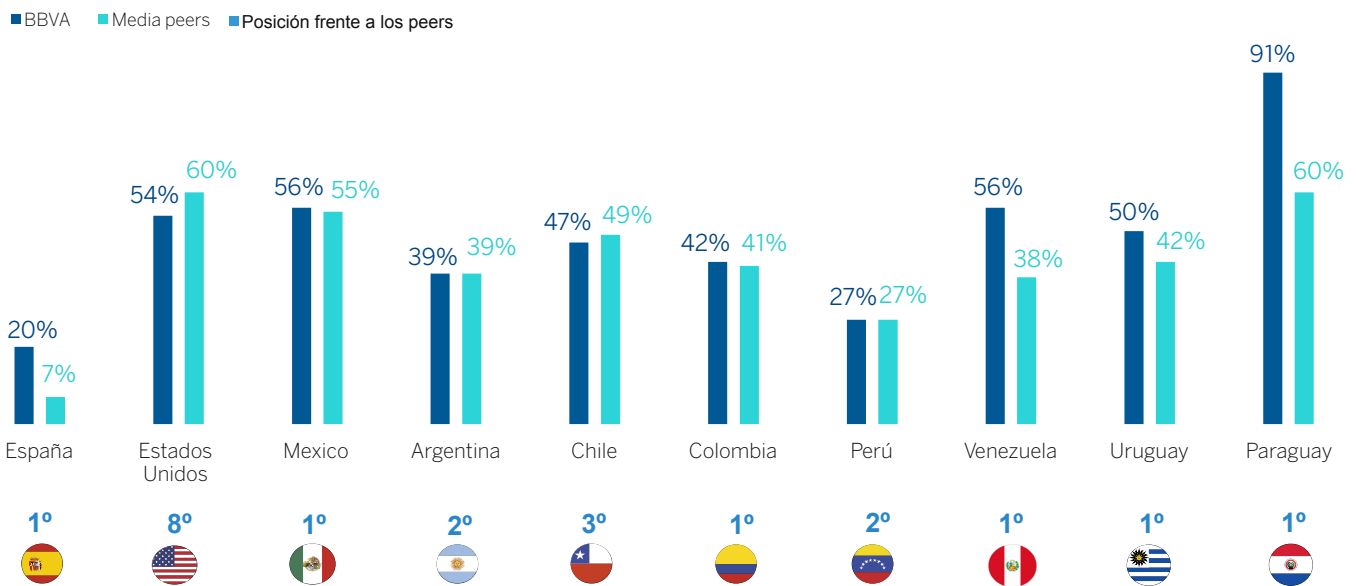
- ▮ Soluciones de cliente fáciles de usar y canales digitales de bajo coste
- ▮ Corresponsales bancarios
- ▮ Big data, capacidad para impulsar la inclusión financiera
- ▮ Fundación Microfinanzas BBVA para promocionar el desarrollo de microemprendedores vulnerables

NET PROMOTER SCORE POR GEOGRAFÍA



Grupo Peer: España:BBVA, Bankia, Caixabank, Popular, Sabadell y Santander/ Estados Unidos: BBVA Compass, Bank of America, Bank of the West, Comerica, Frost, Chase, Regions, Suntrust, US Bank, Wells Fargo, PNC y BB&T / Turquía: BBVA Garanti, Ak, Iç, YKB, Deniz, Finans / México: BBVA Bancomer, Banamex, Banorte, HSBC y Santander / Argentina: BBVA Francés, Galicia, HSBC y Santander Río / Chile: BBVA, BCI, Banco de Chile y Santander / Colombia: BBVA, Bancolombia, Banco Bogotá y Davivienda / Perú: BBVA Continental, BCP, Interbank y Scotiabank / Venezuela: BBVA, Banesco, Mercantil y Venezuela / Uruguay: BBVA, ITAU, Santander y Scotiabank / Paraguay: BBVA, Continental, ITAU y Regional

NET TCR SCORE



NTCRS, Indicador calculado en base a las valoraciones (entre 0 y 10) dadas por los clientes de cada una de las entidades (a mercado abierto) en respuesta a la pregunta: "¿La información que recibe es completa y clara?". Grupo Peer: España:BBVA, Bankia, Caixabank, Popular, Sabadell y Santander/ Estados Unidos: BBVA Compass, Bank of America, Bank of the West, Comerica, Frost, Chase, Regions, Suntrust, US Bank, Wells Fargo, PNC y BB&T / Turquía: BBVA Garanti, Ak, Iç, YKB, Deniz, Finans / México: BBVA Bancomer, Banamex, Banorte, HSBC y Santander / Argentina: BBVA Francés, Galicia, HSBC y Santander Río / Chile: BBVA, BCI, Banco de Chile y Santander / Colombia: BBVA, Bancolombia, Banco Bogotá y Davivienda / Perú: BBVA Continental, BCP, Interbank y Scotiabank / Venezuela: BBVA, Banesco, Mercantil y Venezuela / Uruguay: BBVA, ITAU, Santander y Scotiabank / Paraguay: BBVA, Continental, ITAU y Regional

REPUTACIÓN ENTRE CLIENTES POR PAÍS

País	Posición frente al peer group
España	1º
Estados Unidos	2º
Turquía	1º
México	3º
Argentina	2º
Chile	3º
Colombia	3º
Perú	1º
Venezuela	2º
Paraguay	1º
Uruguay	n.d.

VOLUMEN DE COLOCACIÓN DE BONOS VERDES Y SOCIALES

5.350
MILLONES DE EUROS

VOLUMEN DE FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DE ENERGÍAS RENOVABLES

4.444
MILLONES DE EUROS

VOLUMEN AGREGADO DE CRÉDITOS OTORGADOS POR LA FUNDACIÓN MICROFINANZAS BBVA

7.823
MILLONES DE EUROS

NÚMERO DE CLIENTES DE LA FUNDACIÓN MICROFINANZAS BBVA

1,8
MILLONES

NÚMERO DE VIVIENDAS DE ALQUILER SOCIAL EN ESPAÑA

4.047
VIVIENDAS

NÚMERO DE CLIENTES DEL SEGMENTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

9,8
MILLONES DE CLIENTES



Con nuestros empleados

Compromisos

Principales prácticas e iniciativas

Fomentar la conciliación laboral

▮ Iniciativas local específicas adaptadas a cada país (Gap analysis y nuevo plan de acción para 2017)

Garantizar la salud y la seguridad de los empleados

▮ Iniciativas locales específicas adaptadas a cada país

Respetar la diversidad y garantizar la igualdad de oportunidades

▮ Compromisos públicos relacionados con la diversidad de género: Charter de la Diversidad de la UE, Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU

▮ Iniciativas locales específicas sobre discapacidad

▮ Gap analysis y nuevo plan de acción para 2017

Promocionar una cultura de compromiso social

▮ Política global e iniciativas locales específicas adaptadas a cada país (revisión de la política de voluntariado para 2017)

% DE MUJERES EN EL EQUIPO GESTOR

20,8

NÚMERO DE VOLUNTARIOS

MÁS DE 8.000

% DE EMPLEADOS SATISFECHOS O MUY SATISFECHOS

83

HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

39



Con la sociedad

Compromisos

Principales prácticas e iniciativas

Fomentar el desarrollo de las sociedades mediante programas sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Plan de inversión en la comunidad con la educación financiera y el emprendimiento como áreas estratégicas (nuevos programas globales en 2017) ▮ Fundación Microfinanzas BBVA ▮ Fundación BBVA para expandir las fronteras del conocimiento
Implementar una política medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Política medioambiental y normas para asuntos específicos (nuevo marco social y medioambiental para 2017) ▮ Planes de ecoeficiencia desde 2008 (nuevo Plan 2020)
Participar en iniciativas para promover prácticas responsables	<ul style="list-style-type: none"> ▮ Pacto Mundial de la ONU, UNEP FI, CSR Europe, Principios de Inversión Responsable, Principios del Ecuador, Thun Group, Banks & Civil Society, Green Bonds, Integrated Reporting

<p>INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #00AEEF;">MÁS DE 94</p> <p style="color: #00AEEF;">MILLONES DE EUROS</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p>% DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL DESDE 2008</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #00AEEF;">52,5</p>	<p>NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS POR EL PLAN GLOBAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #00AEEF;">2,4</p> <p style="color: #00AEEF;">MILLONES</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p>% DE REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO2 DESDE 2008</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #00AEEF;">35,2</p>	<p>% DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA DESDE 2008</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #00AEEF;">32,2</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p>% DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN EDIFICIOS CON CERTIFICACIÓN AMBIENTAL</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid #00AEEF; margin: 5px 0;"/> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: #00AEEF;">40</p>
---	--	--



Otros grupos y asuntos de interés

Compromisos

Principales prácticas e iniciativas

Inversores y accionistas

- ▮ Política de comunicación con inversores y accionistas
- ▮ Engagement sobre banca responsable. Equity story específico
- ▮ Involucración de analistas especializados
- ▮ Informe anual integrado BBVA en 2015

Proveedores

- ▮ Política de Compras Responsables (integración scoring reputacional en los procesos de homologación en 2017)

Responsabilidad fiscal

- ▮ Estrategia fiscal

Derechos humanos

- ▮ Compromiso con los derechos humanos (renovar en 2017)
- ▮ Due diligence sobre DDHH (gap analysis y plan de acción 2017)

En 2016 se ha aprobado el nuevo plan estratégico para BBVA en el que se han integrado las iniciativas estratégicas vinculadas al modelo de banca responsable y sus respectivos planes de acción. Las principales iniciativas estratégicas de banca responsable para 2016-2018 son:

- ▮ Creación de relaciones duraderas y más equilibradas con nuestros clientes, a través de una comunicación transparente, clara y responsable y de la educación financiera en las soluciones que les ofrecemos.
- ▮ Promoción de un crecimiento responsable y sostenible, a través de la inclusión financiera, el sustainable finance y el apoyo a las pymes y la inversión responsable y de alto impacto.
- ▮ Integración plena en cómo hacemos negocio, a través de políticas de negocio responsable, un modelo de riesgo reputacional y una cultura people-centric en toda la Organización.
- ▮ Inversión en la comunidad, con priorización centrada en iniciativas de educación financiera para la sociedad, el emprendimiento, y el conocimiento y en otras causas sociales relevantes localmente.