

Política de

# Comunicación y contactos con accionistas e inversores

de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria





## Contenidos

1. Principios generales de la política de comunicación y contactos con los accionistas e inversores.....	3
2. Canales específicos de comunicación y participación para los accionistas.....	3
Junta General de Accionistas .....	3
Página web corporativa .....	4
Webcasts y conference-calls .....	4
Conferencias y reuniones.....	4
Servicio de atención de consultas y Oficina del Accionista .....	4
3. El departamento de Relación con Inversores y Accionistas .....	5

## 1. Principios generales de la política de comunicación y contactos con los accionistas e inversores

BBVA, con objeto de profundizar en la comunicación con sus accionistas e inversores, nacionales y extranjeros, y de fomentar la transparencia en la información que la Entidad hace pública sobre el Banco, ha aprobado la presente política, que se rige por los siguientes principios generales:

- Transparencia, veracidad, inmediatez y homogeneidad en la difusión de la información, de modo que los accionistas reciban toda la información, financiera y no financiera legalmente exigible, así como aquella otra que pueda ser considerada de interés, de una manera clara y accesible.
- Facilitar el conocimiento de aquellas cuestiones que puedan resultar necesarias para permitir el adecuado ejercicio de sus derechos como accionistas, poniendo a su disposición cauces y líneas de comunicación claras y directas, que permitan la resolución de cualquier duda sobre la información proporcionada.
- Publicar la información de manera periódica, oportuna y disponible en el tiempo, permitiendo a los accionistas e inversores conocer los aspectos más relevantes del Banco en cualquier momento.
- Igualdad de trato de todos los accionistas e inversores que se hallen en la misma posición, en lo que se refiere a la información, la participación y el ejercicio de sus derechos como accionistas e inversores.
- Utilizar una variedad de instrumentos y canales de comunicación que permitan a los accionistas acceder al Banco de la manera que les resulte más fácil y conveniente.

## 2. Canales específicos de comunicación y participación para los accionistas

Con objeto de garantizar el cumplimiento de los principios anteriormente mencionados y la correcta difusión de la información relativa al Banco para los accionistas y el mercado en general, BBVA ha puesto a su disposición los siguientes canales de información, comunicación, contacto y participación:

### **Junta General de Accionistas**

Los accionistas de BBVA son convocados, al menos anualmente, a participar en la Junta General del Banco donde la entidad pone a su disposición toda clase de medios para facilitar su participación en dicho acto (por ejemplo, mediante correo postal, a través de la web corporativa [www.bbva.com](http://www.bbva.com) o vía la red de oficinas del Banco).

Asimismo, BBVA, con ocasión de sus Juntas Generales, pone a disposición de sus accionistas la información necesaria para pronunciarse sobre las cuestiones que se someten a su consideración, publicándose esta información con la suficiente antelación y con el detalle que exige no sólo la ley sino también las mejores prácticas de buen gobierno tanto nacionales como internacionales.

Igualmente, con ocasión de la Junta, el Banco habilita, en su página web, el Foro Electrónico de Accionistas, al que pueden acceder los accionistas del Banco con el fin de facilitar su comunicación con carácter previo a la celebración de Junta.

Finalmente, la Junta General de Accionistas se retransmite en directo, a través de la página web corporativa.

Con estas medidas, se pretende crear un entorno abierto que permita facilitar la participación de los accionistas en la Junta General y ejercitar en la misma los derechos que le corresponden en tal condición.

### **Página web corporativa**

BBVA cuenta con una página web corporativa ([www.bbva.com](http://www.bbva.com)) en la que se incluye toda la información que pone a disposición de sus accionistas y demás grupos de interés.

En particular, el Banco cuenta, en su página web corporativa, con un apartado especialmente dirigido a sus accionistas e inversores donde se ofrece amplia información institucional y económico-financiera sobre la actividad y los resultados del Grupo, así como aquella otra información que se estima de interés para ellos; además de facilitar los cauces de comunicación y relación con el Banco.

Con objeto de cumplir con el principio de transparencia informativa, el Banco vela por que la información incluida en la página web corporativa sea clara, completa, correcta y veraz. Para facilitar lo anterior, se procura que la página web corporativa se encuentre permanentemente actualizada y su información se publique tanto en español como en inglés.

### **Webcasts y conference-calls**

BBVA tiene en funcionamiento un canal de retransmisión en streaming de las presentaciones de resultados trimestrales y otras comunicaciones relevantes para el mercado, que permite acceder a ellas a los accionistas, inversores, analistas y toda aquella persona que así lo desee, como un medio más para mantenerse informados sobre la marcha del Banco. Este canal se encuentra también disponible en diferido y es accesible a través de la página web corporativa.

En el caso de presentaciones en directo, se habilitan los medios para que los participantes puedan hacer llegar sus preguntas a los ponentes o representantes del Banco a través de cualquier dispositivo móvil.

### **Conferencias y reuniones**

El equipo de Relación con Accionistas e Inversores organiza periódicamente encuentros informativos (roadshows, conferencias y otras reuniones), en los que representantes del Banco se reúnen con analistas, accionistas e inversores para exponer la marcha del Grupo y otros aspectos de interés, atendiendo de forma personalizada sus comentarios y preguntas.

Este equipo también organiza y desarrolla presentaciones públicas y otros encuentros con los accionistas e inversores, creando un espacio de diálogo donde se les informa sobre la evolución del Grupo y se da respuesta a sus consultas específicas.

### **Servicio de atención de consultas y Oficina del Accionista**

A los efectos de facilitar la comunicación abierta y transparente de los accionistas con el Banco, se mantiene de manera permanente una Oficina del Accionista a través de la cual se canalizan las solicitudes de información, aclaraciones o preguntas y sus correspondientes respuestas.

Para ello, con el fin de atender, de manera personalizada, a sus consultas, el Banco pone a disposición de los accionistas una línea telefónica (902 200 902) y un buzón electrónico ([accionistas@bbva.com](mailto:accionistas@bbva.com)).

Asimismo, existe un buzón electrónico ([bbvainvestorrelations@bbva.com](mailto:bbvainvestorrelations@bbva.com)) dirigido a inversores institucionales, a través del cual pueden trasladar sus peticiones y sugerencias.

Además de los canales expuestos anteriormente, y en el marco del entorno digital que favorece el Banco, BBVA pone a disposición de sus accionistas, inversores y del público en general otras herramientas que les permiten gestionar la información sobre el Banco que deseen recibir. En particular, BBVA ofrece un servicio de envío de información que, a petición del usuario, permite conocer en tiempo real las novedades

publicadas en la página web corporativa en relación con los informes financieros, hechos relevantes o presentaciones económico-financieras.

### 3. El departamento de Relación con Inversores y Accionistas

BBVA cuenta con un departamento específico de Relación con Accionistas e Inversores, que se configura como una función global responsable de coordinar, analizar y gestionar la relación y contactos con los accionistas e inversores de BBVA y sus filiales; y es, en consecuencia, el canal natural de comunicación e interlocución entre BBVA, sus accionistas e inversores y el mercado en general con carácter permanente.

En esta función el departamento de Relaciones con Accionistas e Inversores del Grupo coordinará la comunicación de las distintas filiales con el mercado para asegurar que ésta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

El departamento de Relación con Accionistas e Inversores contará, cuando así se considere necesario, con la colaboración de aquellas personas de la organización que pueda resultar necesaria o conveniente para facilitar la comunicación y atender a los requerimientos de información planteados en cada momento.

El departamento de Relaciones con Accionistas e Inversores, en el desarrollo de su función, obtendrá la información necesaria para su comunicación al mercado de las distintas áreas responsables de su elaboración en el Grupo, lo que permitirá asegurar la consistencia y homogeneidad de la información.

Los principios y cauces recogidos en esta política rigen, en aquello que resulte aplicable, en la relación de BBVA con las demás partes interesadas, tales como analistas financieros, gestoras y depositarias de las acciones del Banco y asesores de voto (proxy advisors), entre otros.

Esta política será aplicable a las filiales del Grupo BBVA que cuenten con valores cotizados en el mercado, que adecuarán su contenido a las peculiaridades y requerimientos locales, respetando los principios y líneas generales establecidas en ellos.

Y no aplicará a la difusión de hechos relevantes y las relaciones con los medios de comunicación, que serán reguladas por sus propias normas internas.