

**BBVA**

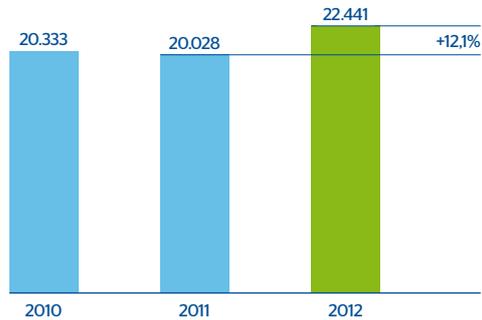
# BBVA en 2012



# Datos relevantes

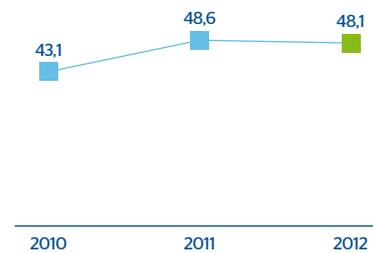
## Margen bruto

(Millones de euros)



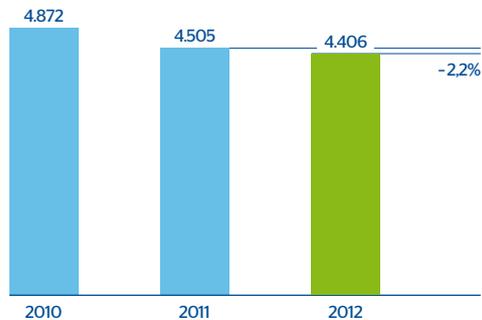
## Ratio de eficiencia

(Porcentaje)



## Beneficio atribuido al Grupo <sup>(1)</sup>

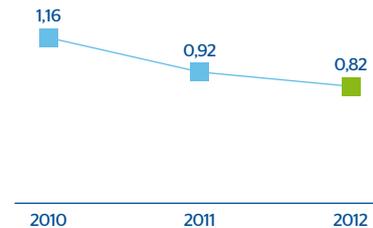
(Millones de euros)



(1) Ajustado.

## Beneficio por acción <sup>(1)</sup>

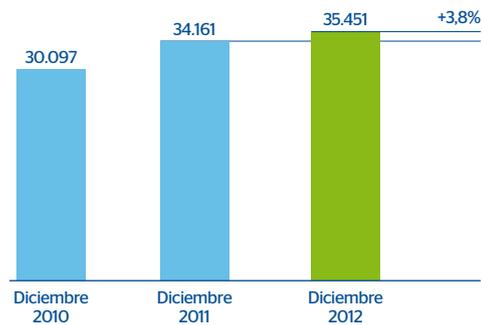
(Euros)



(1) Ajustado.

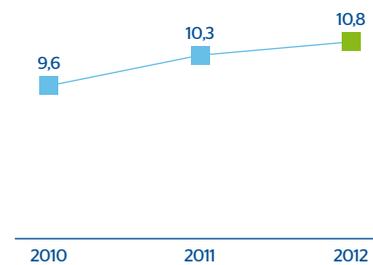
## Core capital

(Millones de euros)



## Ratio core capital

(Porcentaje)



## Datos relevantes del Grupo BBVA

(Cifras consolidadas)

	31-12-12	Δ%	31-12-11	31-12-10
<b>Balance (millones de euros)</b>				
Activo total	637.785	6,7	597.688	552.738
Créditos a la clientela (bruto)	367.415	1,7	361.310	348.253
Depósitos de la clientela	292.716	3,7	282.173	275.789
Otros recursos de clientes	159.285	10,4	144.291	146.188
Total recursos de clientes	452.001	6,0	426.464	421.977
Patrimonio neto	43.802	9,3	40.058	37.475
<b>Cuenta de resultados (millones de euros)</b>				
Margen de intereses	15.122	15,0	13.152	13.316
Margen bruto	22.441	12,1	20.028	20.333
Margen neto	11.655	13,3	10.290	11.573
Beneficio antes de impuestos	1.659	(51,9)	3.446	6.059
Beneficio atribuido al Grupo	1.676	(44,2)	3.004	4.606
Beneficio atribuido al Grupo ajustado <sup>(1)</sup>	4.406	(2,2)	4.505	4.872
<b>Datos por acción y ratios bursátiles</b>				
Cotización (euros)	6,96	4,2	6,68	7,56
Beneficio atribuido por acción ajustado (euros) <sup>(1)</sup>	0,82	(10,3)	0,92	1,16
Valor contable por acción (euros)	8,04	(3,8)	8,35	8,17
Precio/valor contable (veces)	0,9		0,8	0,9
PER (Precio/beneficio; veces)	21,5		10,9	7,4
Rentabilidad por dividendo (Dividendo/precio; %)	6,0		6,3	5,6
<b>Ratios relevantes (%)</b>				
ROE (B° atribuido ajustado/fondos propios medios) <sup>(1)</sup>	10,5		11,9	16,6
ROTE (B° atribuido ajustado/fondos propios medios sin fondo de comercio) <sup>(1)</sup>	13,2		16,0	23,3
ROA (B° neto ajustado/activos totales medios) <sup>(1)</sup>	0,81		0,88	0,94
RORWA (B° neto ajustado/activos medios ponderados por riesgo) <sup>(1)</sup>	1,51		1,55	1,73
Ratio de eficiencia	48,1		48,6	43,1
Prima de riesgo	2,16		1,20	1,33
Tasa de mora	5,1		4,0	4,1
Tasa de cobertura	72		61	62
<b>Ratios de capital (%)</b>				
Core capital	10,8		10,3	9,6
Tier I	10,8		10,3	10,5
Ratio BIS II	13,0		12,9	13,7
<b>Indicadores no financieros</b>				
Índice de satisfacción de clientes particulares <sup>(2)</sup>	7,1		7,5	7,5
Número de puestos netos de trabajo creados <sup>(3)</sup>	3.773		3.200	3.255
Índice de satisfacción global de empleados (%) <sup>(4)</sup>	76		n.a.	73
Diversidad: hombres/mujeres de la plantilla (%)	47/53		48/52	48/52
Fondos de inversión socialmente responsables (ISR) (%) <sup>(5)</sup>	2,6		2,4	2,1
Beneficio atribuido dedicado a programas de acción social (%) <sup>(6)</sup>	4,8		2,5	1,7
Número de beneficiarios del programa de educación financiera	1.159.032		814.483	416.325
Número de microempresarios apoyados por la Fundación Microfinanzas BBVA	1.293.514		948.508	620.584
<b>Información adicional</b>				
Número de acciones (millones)	5.449	11,1	4.903	4.491
Número de accionistas	1.012.864	2,6	987.277	952.618
Número de empleados <sup>(7)</sup>	115.852	4,7	110.645	106.976
Número de oficinas <sup>(7)</sup>	7.978	7,0	7.457	7.361
Número de cajeros automáticos <sup>(7)</sup>	20.177	7,4	18.794	17.055

**Nota general:** las cuentas consolidadas del Grupo BBVA han sido elaboradas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea y teniendo en consideración la Circular 4/2004 del Banco de España, así como sus sucesivas modificaciones.

(1) En 2011, en el cuarto trimestre, cargo por el deterioro del valor del fondo de comercio en Estados Unidos. En 2010, 2011 y 2012, cargo por el deterioro de los activos relacionados con el negocio inmobiliario en España. Y en 2012, abono por el *badwill* de Unnim.

(2) Escala 1-10 y con alcance España, según perímetro de consolidación a cierre de cada ejercicio. Fuente: FRS Inmark.

(3) Variación de la plantilla, sin tener en cuenta la incorporación de Unnim y la venta de Puerto Rico en 2012.

(4) Encuesta bienal. No incluye a los empleados de Unnim por haberse realizado la encuesta de 2012 con anterioridad a su incorporación al Grupo BBVA.

(5) Calculado sobre el total de fondos de inversión y pensiones gestionados.

(6) Beneficio atribuido dedicado, según el modelo LBG para la medición y comunicación de los programas corporativos de compromiso con la sociedad.

(7) No incluye Garanti.

---

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

**Francisco González, Presidente de BBVA**

# Índice

## 2 Resumen ejecutivo

Carta del Presidente .....	4
Valores y principios en BBVA .....	8
La marca BBVA .....	10
Sistema de Gobierno Corporativo .....	14
La responsabilidad corporativa .....	16
Principales grupos de interés .....	19
La acción BBVA y estructura de capital .....	20
El equipo .....	25
El cliente .....	29
La sociedad .....	34
Entorno y posicionamiento de BBVA .....	35
Desempeño en 2012 .....	49

## 62 Información financiera del Grupo

Resultados .....	65
Balance y actividad .....	78
Base de capital .....	85

## 88 Gestión del riesgo

Global Risk Management: la función de riesgos en el Grupo BBVA .....	90
Integración y perfil global de riesgos .....	91
Riesgo de crédito .....	93
Riesgos estructurales .....	111
Riesgos en unidades de mercados .....	116
Riesgo operacional .....	121
Gestión del riesgo en actividades no bancarias .....	126
Gestión de riesgos "ESG" .....	128

## 130 Áreas de negocio

España .....	135
Eurasia .....	149
México .....	159
América del Sur .....	171
Estados Unidos .....	186
Actividades Corporativas .....	196
Información adicional: Corporate & Investment Banking (CIB) .....	201

## 214 Información complementaria





# Resumen ejecutivo

- 4** Carta del Presidente
- 8** Valores y principios en BBVA
- 10** La marca BBVA
- 14** Sistema de Gobierno Corporativo
- 16** La responsabilidad corporativa
- 19** Principales grupos de interés
- 35** Entorno y posicionamiento de BBVA
- 49** Desempeño en 2012

# Carta del Presidente

“Los principios de integridad, transparencia y prudencia de BBVA nos diferencian y son fuente de valor para las sociedades en las que operamos”

---

## Estimada/o accionista:

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

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

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

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

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

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

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

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



## “Principios, personas e innovación, combinados con un modelo de negocio diversificado y unos fundamentales muy sólidos, colocan a BBVA en el umbral de un nuevo ciclo de crecimiento del beneficio en 2013”

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Para terminar, quiero agradecer su esfuerzo a los más de 115.000 empleados de BBVA y les animo a que continúen trabajando con la misma dedicación y entusiasmo que hacen de BBVA una Entidad diferente.

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



1 de marzo de 2013  
Francisco González Rodríguez

# Valores y principios en BBVA

## Visión y misión

---

Aportar las mejores soluciones a sus clientes como principal compromiso de BBVA

BBVA es un Grupo global de servicios financieros cuyo principal compromiso es aportar las mejores soluciones a sus clientes, un crecimiento rentable y sostenido a sus accionistas y progreso en las sociedades en las que está presente. Ésta es la **misión** que da vida a la Organización y justifica el proyecto empresarial que representa la Entidad.

---

Partiendo de una visión clara: “en BBVA trabajamos por un futuro mejor para las personas”

Además, el Grupo BBVA tiene una **visión** como empresa, una aspiración que impulsa sus ambiciones como compañía y que se define en una idea: **trabajamos por un futuro mejor para las personas**. BBVA concibe su futuro como parte del de todos aquellos que rodean su actividad. Entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas presentes en las sociedades y países donde actúa y, por ello, aspira a que su labor como empresa contribuya a construir un futuro mejor para todas ellas. De este modo, el Grupo se compromete con las personas que rodean su actividad y, en especial, con sus clientes, quienes sin duda son concebidos como el centro del negocio (*customer-centric*). Esta determinación define la identidad y el posicionamiento de la marca BBVA, haciendo de ésta una referencia de comportamiento empresarial responsable.

## Principios y valores

---

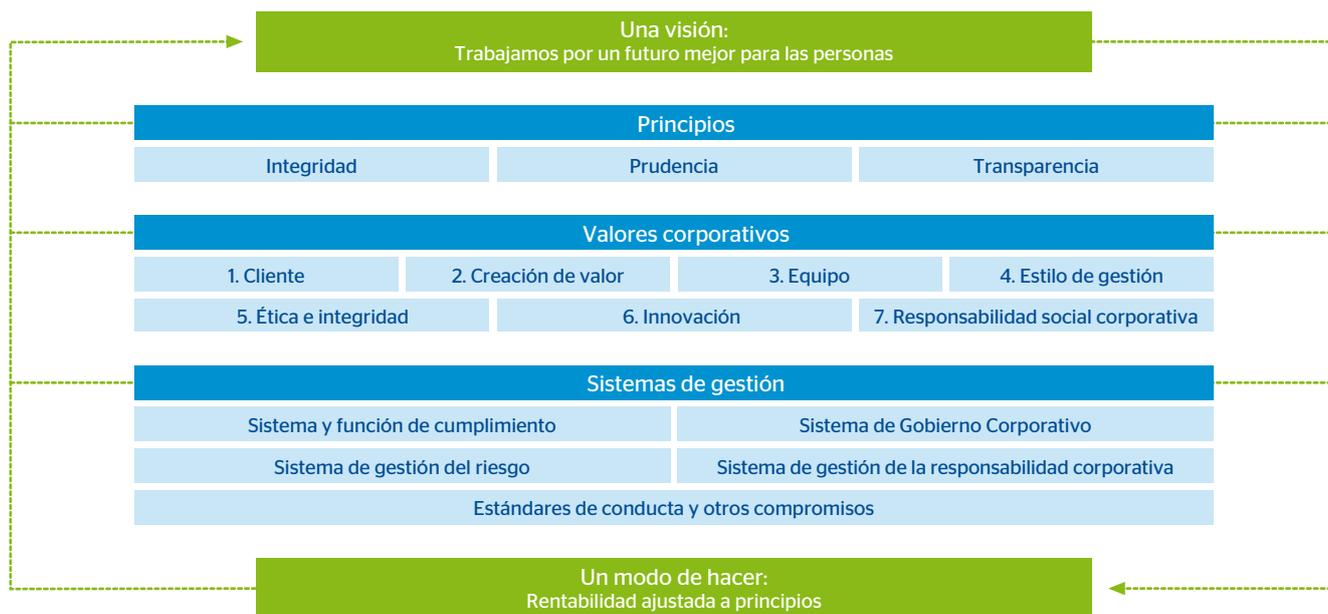
BBVA, una organización que se construye desde los principios de integridad, prudencia y transparencia

Trabajar por un futuro mejor para las personas es un compromiso que el Grupo define desde los fundamentos más básicos del comportamiento empresarial responsable: los **principios**. BBVA es una organización que construye y se construye desde los principios de integridad, prudencia y transparencia.

- La **integridad**, como manifestación de la ética en las actuaciones del Grupo y en todas sus relaciones con los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad en general).
- La **prudencia**, entendida básicamente como el principio de precaución en la asunción del riesgo.
- La **transparencia**, como máxima que impera en toda la actividad para ofrecer un acceso a la información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.

En definitiva, este modo de trabajar se resume en un modelo de negocio basado no sólo en la tradicional rentabilidad ajustada al riesgo, sino también en la rentabilidad ajustada a principios.

## 1 Visión, principios y valores



Como primera expresión de estos principios, el Grupo BBVA cuenta con siete **valores** corporativos que concretan la aplicación de los principios en la actividad diaria de la Organización.

## 2 Los siete valores corporativos de BBVA

- 1 El cliente como centro del negocio
- 2 La creación de valor para los accionistas y el resto de los grupos de interés como resultado de la actividad
- 3 El equipo como artifice de la generación de valor
- 4 El estilo de gestión como generador de entusiasmo
- 5 Un comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar la actividad
- 6 La innovación como palanca de progreso
- 7 La responsabilidad social como compromiso con el desarrollo

# La marca BBVA

El valor de la marca reside en la percepción que los demás tienen sobre ella

La **marca BBVA** es uno de los activos intangibles del Grupo. Es intangible porque el valor de la marca reside en la percepción que nuestros diferentes grupos de interés tienen de nosotros. Y son esas percepciones las que dotan de valor a nuestra marca; las que en los momentos clave hacen que nuestros clientes prefieran trabajar con nosotros. Esta percepción de nuestros grupos de interés se construye a partir de la promesa que el Grupo les hace. Una promesa que, cuando se entrega de manera consistente, desde los diferentes puntos de contacto que nuestros grupos de interés tienen con el Banco, se convierte en percepción. Y es esa idea que tienen de nosotros la que consigue que nuestros clientes nos recomienden a sus amigos. Por tanto, el Grupo entiende la marca BBVA como la promesa que hace a sus grupos de interés y las experiencias que éstos viven en su relación con la Entidad.

## BBVA: un Banco que hace la vida más fácil a sus clientes

Desde esta concepción hemos trabajado por entender los aspectos más relevantes de esta promesa. Así nace el **posicionamiento de la marca BBVA**: un Banco que hace la vida más fácil a sus clientes.

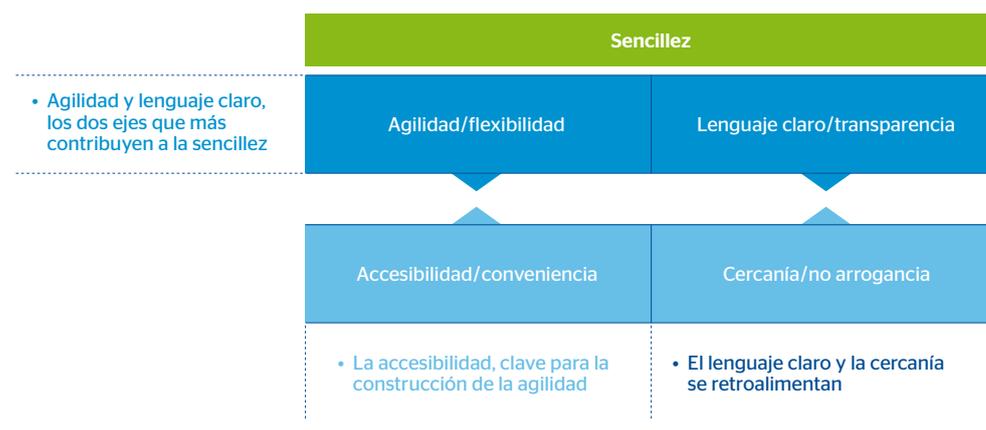
En BBVA nos hemos comprometido con la sencillez

La **sencillez** es la manera diferencial que tenemos de enfocarnos al cliente. Queremos transformar el mundo de la banca ofreciendo a nuestros clientes los productos financieros que necesiten, en un lenguaje que comprendan y que les ayude a gestionar su dinero de forma eficaz, sin que tengan que dedicar a esta gestión más tiempo del necesario y con la tranquilidad de que entienden hasta el último detalle de lo que contratan.

Este compromiso con la sencillez descansa, sobre todo, en los cuatro **ejes** que intervienen de manera decisiva en cada uno de los puntos de contacto con nuestros clientes (actuales y potenciales): las oficinas, los servicios de atención remota, la comunicación, etc.:

1. **Agilidad y flexibilidad**, que tiene que ver con simplificar los papeleos, agilizar los trámites, ofrecer soluciones a sus problemas o reducir los tiempos de espera.
2. **Accesibilidad y conveniencia**, esto es, una amplia red de sucursales y un modelo de distribución físico-virtual que se adapte a las necesidades de nuestros clientes.
3. **Cercanía**: más atención personal.
4. **Lenguaje claro y transparente**: más información y más clara.

### 3 La sencillez en la comunicación



Nuestra comunicación en **2012** ha seguido avanzando en la implantación del posicionamiento de la marca BBVA y de la identidad corporativa.

Por una parte, se ha continuado con el desarrollo del nuevo **modelo de comunicación**. Tal y como ya se comentó en el informe del pasado año, se ha pasado de un modelo de comunicación que se construía a partir del producto, a otro que da protagonismo a la marca, comunicando un posicionamiento de sencillez único y global para todas las áreas y unidades de negocio y para todos los públicos objetivos del Banco, dando como resultado en todo el mundo:

- Un mismo posicionamiento de BBVA.
- Un único mensaje, adaptable a cada área y/o unidad de negocio (enfoque global-local).
- Una misma cultura publicitaria en todo el Grupo.
- Los productos bajo este nuevo posicionamiento se convierten en instrumentos para comunicar los valores de la marca.

Por otra parte, se ha seguido avanzando en la nueva **identidad corporativa**, que apuesta por:

- Un estilo de comunicación sencillo y diferencial, alineado con el posicionamiento de la marca.
- El uso de un lenguaje claro y transparente.
- Una identidad visual única que permita reconocer la marca rápidamente en todas sus aplicaciones y canales.

Esta nueva identidad corporativa se ha llevado a cabo ya no sólo en toda la comunicación publicitaria *on* y *off-line*, sino también en la totalidad de los medios de pago, materiales, sucursales y edificios corporativos.

Para BBVA, las **redes sociales** son fundamentales para la mejora de la relación con los clientes. Por eso, la presencia del Banco en los nuevos medios, siempre en construcción, es cosa de todos. Muchos equipos especializados en distintos ámbitos (generación de contenidos en Comunicación y Marca, desarrollo de formatos innovadores en Nuevos Canales Digitales, departamentos de *marketing* de los países y las áreas de atención al cliente, Recursos Humanos, BBVA Research, Innovación, etc.) contribuyen a mejorar el servicio a través de estos canales. La colaboración entre los expertos de diversas áreas posibilita una gestión y coordinación eficaz de la comunicación en un entorno tan cambiante y complicado como el actual.

Bajo la premisa de que no hay un único BBVA, sino varios que responden específicamente a las necesidades de cada una de las personas que lo rodean, los usuarios son atendidos del mejor modo posible, allá donde estén, a través de las redes sociales. La comunidad de BBVA en redes sociales crece cada día y suma ya más de 3,7 millones de seguidores. Estos datos, que se actualizan diariamente, pueden consultarse en la nueva infografía interactiva del *blog* corporativo [bbvasocialmedia.com](http://bbvasocialmedia.com). Tal infografía pretende ser interactiva con el usuario, de modo que éste pueda, de forma muy visual e intuitiva, acceder al listado de perfiles de BBVA por países. Asimismo, es dinámica, ya que los datos globales y los de los canales en redes sociales se actualizan automáticamente cada 24 horas. Actualmente, 131 perfiles se aglutinan bajo el paraguas de la marca BBVA en Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube y Google+ en un total de 12 países de todo el mundo.

Otra de las grandes apuestas de BBVA para reforzar el atractivo de la marca son los **patrocinios**, asociando BBVA a territorios globales universales que tienen valores en común con la cultura corporativa del Banco. Todo lo anterior bajo una estrategia que debe responder a tres pilares básicos: notoriedad, posicionamiento en valores y explotación comercial.

Los territorios globales más destacados con los que se ha asociado BBVA son el fútbol y el baloncesto. En este sentido, hay que mencionar, una vez más, los patrocinios de la Liga de Fútbol Profesional en España, denominada oficialmente Liga BBVA y Liga Adelante, el de BBVA Francés a los dos clubes más grandes de la historia del fútbol argentino (Boca y River) y el de la NBA, que incluye la Liga Femenina WNBA y la NBA Development League en Estados Unidos, México, América del Sur, España, Portugal y Turquía.

En territorio **fútbol**, BBVA ha venido desarrollando varias iniciativas, como la presencia de la marca en todas las emisiones de la Liga BBVA a nivel global; el desarrollo de un ecosistema digital, "Liga BBVA",

---

Un nuevo modelo de comunicación que da protagonismo a la marca

---

Una identidad corporativa única que permita reconocer la marca de manera rápida y clara

---

La estrategia de comunicación a través de Internet y redes sociales refuerza el posicionamiento de la marca

---

La estrategia de patrocinios de BBVA descansa sobre tres pilares: notoriedad, posicionamiento en valores y explotación comercial

con contenidos de interés para el usuario que integran la marca de un modo efectivo y natural; la generación de acciones experienciales, como "La Jornada de Tu Vida"; y la vinculación con proyectos sociales relacionados con el fútbol.

Con respecto al territorio **baloncesto**, cabe destacar iniciativas como la "Experiencia blue NBA", consistente en premiar a "clientes blue" con viajes a Estados Unidos para ver un partido oficial de la NBA; la vinculación de BBVA al programa social "NBA Cares"; o el nombramiento de BBVA y su subsidiaria BBVA Compass como "NY Sports Marketer of the Year" gracias a sus compromisos con la NBA y BBVA Compass Bowl. Durante 2012, además, ha tenido lugar la inauguración del estadio de fútbol BBVA Compass en Houston, evento que fue mencionado en los medios de comunicación más de 1.800 veces durante los primeros meses posteriores a su inauguración, el equivalente a casi 29 millones de dólares en valor publicitario, y que ha servido para que muchos aficionados al fútbol hayan abierto cuentas de tarjetas de crédito. BBVA Compass también participa con el equipo local, el Houston Dynamo, en el "Building a Better Community", proyecto que se dedica a la reconstrucción de viviendas y de las zonas verdes existentes alrededor del estadio y a la educación infantil.

Adicionalmente, BBVA ha puesto en marcha "**Embajadores BBVA**", un proyecto con el que ha incorporado, a distintos campos de su actividad, a personas reconocidas en varios ámbitos que comparten con el Banco valores fundamentales, como superación, integridad, cooperación, humildad y responsabilidad. La colaboración entre BBVA y sus embajadores de marca va más allá de la utilización de su imagen en campañas comerciales. También incluye su participación en actividades de responsabilidad corporativa, especialmente en las zonas más desfavorecidas del mundo, o el apoyo a iniciativas con niños y jóvenes. BBVA inició este programa de "Embajadores BBVA" con Iker Casillas y Andrés Iniesta, dos de las estrellas de la Liga BBVA y campeones del mundo y de Europa con la Selección Española de Fútbol. A este plan de "Embajadores BBVA" se ha incorporado el alpinista Carlos Soria que, a sus 74 años, se ha propuesto el reto de coronar las 14 montañas más altas del mundo. Además, se está participando con él en el proyecto "Momentum Himalaya", una iniciativa en el pueblo nepalí de Sama (a 3.500 metros de altitud), con la que se está desarrollando distintas fórmulas que permitan financiar, de forma sostenible, una escuela local que sirva de alojamiento a 120 niños de la zona.



La **gestión** de la marca durante 2012 ha sido, un año más, muy valorada por los expertos. La agencia de análisis de sostenibilidad SAM (Sustainable Asset Management) mejora en 2012 la calificación global de la gestión de la marca BBVA, dando a la Entidad la máxima puntuación, muy por encima de la media del sector financiero. Esta agencia evalúa a las empresas que forman parte de uno de los índices bursátiles de sostenibilidad más prestigiosos, los DJSI (Dow Jones Sustainability Index).

La gestión de la marca BBVA, una vez más muy valorada por los expertos

#### 4 Calificación de la gestión de la marca BBVA en 2012

(Escala 1-100)



Fuente: SAM.

Uno de los aspectos más valorados por los expertos sigue siendo el contar con herramientas de medición homogéneas que permitan hacer un seguimiento de cómo la marca es percibida en los principales países en los que el Grupo opera. En este sentido, la notoriedad de la marca BBVA y su reputación se mantienen o mejoran en la mayoría de los países en los que el Banco está presente.

#### Percepción de la marca BBVA

(Escala 1-100)

	España		México		Argentina		Chile		Perú		Colombia		Venezuela		Estados Unidos	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Notoriedad	68,4	64,6	88,7	88,8	77,3	78,9	19,0	19,8	74,0	77,0	20,9	28,2	67,8	62,8	14,2	15,9
Posición en el ranking de notoriedad	1º	1º	1º	1º	3º	3º	5º	5º	2º	2º	6º	5º	2º	2º	6º	7º
Reputación ante clientes	73,8	74,5	68,9	70,7	78,5	75,7	64,9	71,0	77,0	73,8	65,5	69,1	80,5	71,9	74,0	71,5

Los datos de notoriedad y reputación son acumulados a diciembre.

Variaciones estadísticamente significativas: +/- 2,1 para reputación y +/- 4 para notoriedad.

Fuente de los datos de notoriedad: Advance Tracking Programme, MillwardBrown.

Fuente de los datos de reputación: RepTrak, Reputation Institute.

España: Santander, La Caixa, Banesto, ING Direct, Bankia, Banco Popular, Bankinter y Banca Cívica.

México: Santander, Banamex, HSBC, Banorte, Scotiabank, Inbursa y Banco Azteca.

Estados Unidos: Bank of America, Capital One, Chase, Regions, Wells Fargo, Citibank y Wachovia.

Argentina: Santander Río, Banco Galicia, Banco Provincia, Standard Bank, Citibank, Banco Nación, Banco Patagonia/Sudameris, HSBC, Banco Ciudad e Itaú/Buen Ayre.

Chile: Banco de Chile, Santander, Scotiabank, Itaú, BCI, Falabella, Eduardsciti, Banco Estado, HSBC, Corpbanca y BICE.

Colombia: Banco de Bogotá, Bancolombia, Citibank, Colmena BCSC, Davivienda, AV Villas, Banco de Occidente, Banco Caja Social, Colpatría, Grupo Aval, Éxito y Corpbanca.

Perú: Banco de Crédito, Interbank, Banco de la Nación, HSBC, Scotiabank, Citibank, Banco Falabella, Banco Azteca, Crediscotia y Banbif.

Venezuela: Banesco, Banco Mercantil, Banco de Venezuela y BOD.

# Sistema de Gobierno Corporativo

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. cuenta con un Sistema de Gobierno Corporativo en línea con las recomendaciones y tendencias internacionales, adaptado a su realidad social y adecuado a las prácticas más avanzadas de los mercados en que desarrolla su actividad.

Los principios y elementos que forman parte del Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA se recogen en su Reglamento del Consejo de Administración, que regula el régimen interno y el funcionamiento del Consejo y de sus comisiones, así como los derechos y deberes de los consejeros que conforman su Estatuto.

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA descansa, fundamentalmente, en la distribución de funciones entre el Consejo, la Comisión Delegada Permanente y las demás comisiones del Consejo, y en un adecuado proceso de toma de decisiones.

## El Consejo de Administración de BBVA

De acuerdo con lo establecido en los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración constituye el órgano natural de representación, administración, gestión y vigilancia de la Sociedad y, según establece su Reglamento propio, tiene reservadas las decisiones más relevantes que afectan a la Sociedad.

Por lo que se refiere a su composición, el Consejo de Administración de BBVA está compuesto por una amplia mayoría de consejeros independientes. Así, actualmente está formado por catorce miembros, dos de los cuales son consejeros ejecutivos y los doce restantes son consejeros externos, siendo once de ellos independientes.



# Comisiones del Consejo de Administración de BBVA

El Consejo de Administración de BBVA, para el mejor desempeño de sus funciones, cuenta con cinco comisiones específicas con amplias funciones asignadas, que asisten al Consejo en aquellas cuestiones que corresponden a las materias de su competencia.

Así, BBVA cuenta con una Comisión Delegada Permanente, una Comisión de Auditoría y Cumplimiento, una Comisión de Nombramientos, una Comisión de Retribuciones y una Comisión de Riesgos, compuestas exclusivamente por consejeros externos con mayoría de consejeros independientes, a excepción de la Comisión Delegada Permanente, que tiene como miembros a los consejeros ejecutivos, si bien cuenta con una mayoría de consejeros externos.

Todas las comisiones, a excepción de la Comisión Delegada Permanente, están presididas por consejeros independientes, tienen sus propias reglas de funcionamiento establecidas en el Reglamento del Consejo y, además, las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Riesgos cuentan, cada una de ellas, con un Reglamento específico aprobado por el Consejo de Administración. El Reglamento del Consejo y los reglamentos de las comisiones citadas pueden consultarse en la página web de la Sociedad: [www.bbva.com](http://www.bbva.com).

## Composición del Consejo de Administración y sus comisiones

Nombre y apellidos	Tipo consejero	Comisión Delegada Permanente	Auditoría y Cumplimiento	Nombramientos	Retribuciones	Riesgos
Francisco González Rodríguez	Ejecutivo	•				
Ángel Cano Fernández	Ejecutivo	•				
Tomás Alfaro Drake	Independiente		•	•		
Juan Carlos Álvarez Mezquíriz	Independiente	•		•		
Ramón Bustamante y de la Mora	Independiente		•			•
José Antonio Fernández Rivero	Independiente			•		•
Ignacio Ferrero Jordi	Independiente	•			•	
Belén Garijo López	Independiente		•			
Carlos Loring Martínez de Irujo	Independiente		•		•	
José Maldonado Ramos	Externo	•		•	•	
Enrique Medina Fernández	Independiente	•				•
José Luis Palao García-Suelto	Independiente		•			•
Juan Pi Llorens	Independiente				•	•
Susana Rodríguez Vidarte	Independiente		•	•	•	

El sistema de organización del Consejo de Administración exige una alta dedicación de todos los consejeros al Banco debido al elevado número de reuniones, tanto del Consejo como de sus comisiones.

Más información sobre esta materia

<http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/tbb/bbvair/esp/governance/index.jsp>

# La responsabilidad corporativa

## Principios, políticas y gobierno de la responsabilidad corporativa (RC)

---

BBVA trabaja por un futuro mejor para las personas, bajo el rigor de los principios de integridad, prudencia y transparencia

---

La RC en BBVA se ha elevado al máximo órgano ejecutivo del Banco. Para facilitarle la labor, en 2012 se crea el Responsible Business Committee

Definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad) es la **misión** de la política de responsabilidad corporativa de BBVA.

Los **compromisos** adquiridos por el Grupo en materia de RC están alineados con la ya comentada visión "Trabajamos por un futuro mejor para las personas", bajo el rigor de los principios de integridad, prudencia y transparencia. En este sentido, los más importantes se resumen a continuación:

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

Respecto a su **organización**, ya en 2011 se produjo un gran hito en el sistema de gobierno de la responsabilidad corporativa: el propio Comité de Dirección del Grupo pasó a ser el órgano promotor y supervisor de las funciones de responsabilidad y reputación corporativas (RRC). Este hecho supuso elevar estas cuestiones al máximo órgano ejecutivo del Banco.

Para facilitar esta tarea al Comité de Dirección, BBVA cuenta, desde finales de 2012, con el Responsible Business Committee. Se trata de un comité que tiene previsto reunirse tres veces al año. Está formado por el Presidente, el Consejero Delegado, los máximos responsables de las dos líneas de negocio globales del Banco (Retail Banking y Corporate & Investment Banking), de Comunicación & Marca, de Recursos Humanos y Servicios, de Servicios Jurídicos, Auditoría y Cumplimiento y de Responsabilidad & Reputación Corporativas (con funciones de secretaría).

Con estas novedades, el sistema de **gobierno** de la RRC queda configurado del siguiente modo:

- Consejo de Administración: es responsable de la aprobación y seguimiento de la política de responsabilidad corporativa.
- Comité de Dirección, apoyado por el Responsible Business Committee, cuyo principal rol es impulsar, supervisar y coordinar los programas de RRC del Grupo y los desarrollados por los bancos locales y sus fundaciones.
- Comités de Dirección locales y de las áreas de negocio: su cometido consiste en el impulso y seguimiento de los programas de RRC a nivel local o de área de negocio. Estos comités están presididos por el *country manager* o director del área de negocio en cuestión (en algunos de los bancos del Grupo, como es el caso de BBVA Bancomer en México y de BBVA Provincial en Venezuela, se ha decidido mantener el antiguo sistema de comités locales).

- Comités operativos de carácter transversal: tienen la labor de implantar y ejecutar los programas de RRC. Creados en 2011 y operativos desde 2012, la secretaría de estos comités reside en el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas, y son:
  - Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales, presidido por el Director de Riesgos del Grupo.
  - Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables, presidido por el Director de Compras, Inmuebles y Servicios del Grupo (CIS).
  - Comité de ESG Investment, presidido por el Director de Relación con Analistas, Inversores y Accionistas.

## Sistema de gestión de la RC y focos estratégicos

En 2012 se ha continuado avanzando en iniciativas basadas en los cuatro ejes de nuestra política, que son:

### 1. La educación financiera

Una decisión informada contribuye a una mejor situación financiera personal, facilita la gestión del riesgo para las entidades financieras e impulsa el ahorro, a la vez que fortalece el sistema financiero. Para BBVA, la educación financiera revierte, en definitiva, en ahorradores más consistentes y en deudores más responsables. Este compromiso se materializa a través del Plan Global de Educación Financiera "El dinero en nuestras vidas". Los principales programas de este Plan son "Adelante con tu Futuro" (México y América del Sur) y "Valores de Futuro" (España y Portugal).

### 2. La inclusión financiera

La lucha contra la exclusión financiera es para BBVA un objetivo coherente con sus metas de negocio y con su compromiso ético y social. El proyecto estrella de este eje es la Fundación Microfinanzas BBVA. La labor de la Fundación es facilitar el acceso a los servicios financieros a las personas más desfavorecidas de la sociedad para el emprendimiento de actividades productivas sostenibles que les permitan mejorar su nivel de vida y el de sus familias y promover su desarrollo económico y social.

### 3. Banca responsable

En BBVA se trabaja para integrar una gestión responsable en toda la cadena de valor, desde el diseño de productos, su publicidad y comercialización, hasta la gestión de sus riesgos. Bajo esta denominación se incluyen aquellos programas que ayudan a integrar este enfoque de sostenibilidad en las actividades diarias del Grupo.

### 4. Compromiso con la sociedad

Este compromiso se centra en apoyar la educación, el emprendimiento social, la investigación y la cultura. Las líneas principales de actividad son el "Plan de Acción Social para América Latina", "Momentum Project" y el programa de actividades de la Fundación BBVA.

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

---

La educación financiera crea ahorradores más consistentes y deudores más responsables

---

La inclusión financiera facilita el acceso a los servicios financieros

---

En BBVA, el desarrollo de su negocio de una forma responsable es uno de los ejes prioritarios de su política de RC

---

BBVA apuesta por el desarrollo de las sociedades donde opera

---

En el primer semestre de 2013 se hará público el nuevo Plan Estratégico de RRC 2013-2015

---

BBVA sigue comprometido con los principales acuerdos internacionales sobre RC y sostenibilidad

En el planteamiento de este plan, los principales **objetivos** propuestos son:

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

Este Responsible Business Plan (RRC) 2013-2015 se hará público en el primer semestre de 2013.

Además, en BBVA seguimos comprometidos con los principales **acuerdos internacionales** sobre responsabilidad corporativa y sostenibilidad, como son el Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo del Milenio, la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project. Asimismo, desde el Grupo reconocemos públicamente el respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo y a las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales, aparte de nuestro alineamiento con la política sobre responsabilidad social corporativa publicada en 2011 por la Comisión Europea.

Por su parte, BBVA continúa participando activamente en el **Comité Internacional de Informes Integrados** (más conocido por sus siglas en inglés IIRC), en el marco del Programa Piloto del IIRC, mostrando así su papel clave en la implantación de un marco global y común para elaborar informes corporativos integrados.

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

Por último, hay también que destacar la presencia de BBVA durante el año 2012 en la **Cumbre de Río+20**, la conferencia de Naciones Unidas sobre desarrollo sostenible. La cumbre, celebrada 20 años después de la primera de Río de Janeiro en 1992, ha supuesto una nueva oportunidad para renovar el compromiso político global hacia el desarrollo sostenible y actuar para erradicar la pobreza y la destrucción del medio ambiente, al tiempo que se construye un puente hacia el futuro y se analizan los avances en materia de desarrollo sostenible.

Más información sobre iniciativas locales de cada uno de los ejes de la política de responsabilidad corporativa, en la web: [www.bancaparatodos.com](http://www.bancaparatodos.com).

# Principales grupos de interés

## Introducción: las herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés

BBVA dispone, en cada país en el que está presente y en cada área de negocio, de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés. Estas herramientas garantizan dos cosas: que clientes, empleados o accionistas disponen de los canales adecuados para ser atendidos y que BBVA cuenta con suficientes fuentes de información para conocer las prioridades y expectativas de estos grupos en su relación con la Entidad. Además, BBVA mantiene una vigilancia constante de las instituciones y las personas que, junto a la opinión pública, configuran la agenda para una institución financiera como la nuestra. En concreto, existen tres principales vías a través de las cuales se analiza e integran las expectativas de los grupos de interés:

BBVA escucha y atiende a los grupos de interés a través del desarrollo de la actividad específica de cada área o unidad y de la evaluación periódica de su desempeño, por medio de la elaboración de análisis periódicos realizados por RRC y a partir del trabajo analítico permanente efectuado por BBVA Research

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

En segundo lugar, y complementando lo anterior, el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) aporta análisis regulares sobre demandas, prioridades y percepciones de los grupos de interés. En este nivel se encuentran las encuestas de reputación interna (a empleados) y externa (a clientes y no clientes), los estudios de opinión pública (GlobeScan), los *tracking* de marca y los análisis de reputación *on-line* y de presencia de BBVA en los medios. Estos dos últimos complementan el pulso y las expectativas de la opinión pública sobre temas clave.

En tercer lugar está el trabajo analítico permanente, los informes y los documentos de trabajo de BBVA Research.

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

---

El Grupo BBVA siempre está en contacto con sus grupos de interés con el fin de atenderlos adecuadamente y de conocer sus prioridades y expectativas

# La acción BBVA y estructura de capital

Los índices bursátiles se comportan mejor en Estados Unidos que en Europa en 2012

Después de un ejercicio 2011 marcado por la desaceleración macro, la actividad económica global volvió a debilitarse en el primer semestre de 2012, período en el que se materializaron los riesgos relacionados, sobre todo, con Europa, en donde continuaron las tensiones soberanas. Esto llevó a que las estimaciones de crecimiento macro se revisaran a la baja de forma continuada a lo largo de la primera parte del año. En verano, las acciones decisivas de la Reserva Federal de Estados Unidos (Fed), materializadas en el programa QE3, y del Banco Central Europeo (BCE), con la puesta en marcha del programa de recompra de deuda pública soberana, sujeto a condicionalidad y previa petición expresa por parte del país, llevaron a una bajada significativa de las primas de riesgo gracias a la reducción de los riesgos de cola. Lo anterior permitió una recuperación de las expectativas de crecimiento de la economía norteamericana y, en menor medida, de la europea. Todo esto se ha visto reflejado en el comportamiento de los **índices bursátiles** de las diferentes regiones. En Estados Unidos, el S&P 500 subió un 13,4% desde finales de 2011, mientras que el Stoxx 50 en Europa lo hizo un 8,8%. En España, el Ibex 35 retrocedió un 4,7% en el mismo horizonte temporal.

En Europa, el Stoxx Banks muestra una evolución más positiva que el Euro Stoxx Banks

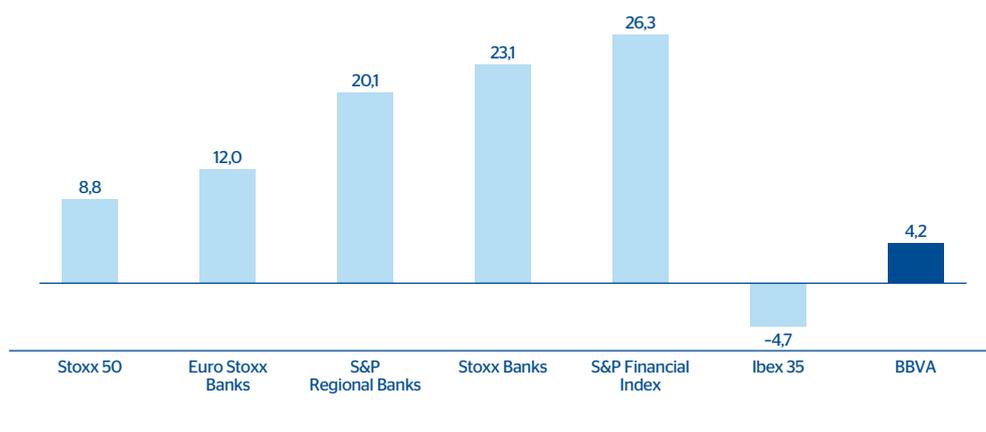
En Europa, las tensiones financieras asociadas a la resolución de la crisis económica e institucional han sido la principal carga que ha frenado la recuperación económica del área en los últimos trimestres. A pesar de que es innegable que se han tomado medidas importantes encaminadas a resolverla, aún no se percibe una hoja de ruta clara que permita alcanzar una mayor integración tanto fiscal como financiera. En este sentido, el **sector financiero** ha seguido siendo un fiel reflejo de las divergencias europeas, lo que se ha manifestado en un mejor comportamiento relativo del Stoxx Banks, que incluye a entidades fuera de la zona euro, y que en 2012 se ha revalorizado un 23,1%, frente al del Euro Stoxx Banks, que ha avanzado un 12,0% en el mismo horizonte temporal. También es destacable la recuperación de los bancos periféricos en la segunda mitad del año, después del anuncio de las compras monetarias directas (OMT por sus siglas en inglés) por parte del BCE. En Estados Unidos, el S&P Financials Index y el índice S&P Regional Banks han mostrado un desempeño más positivo que el de los índices europeos, un 26,3% y un 20,1%, respectivamente, a lo largo del ejercicio.

En España, BBVA bate al Ibex 35

En España, el año ha estado marcado por los datos macro desfavorables, la implantación de reformas estructurales y medidas de austeridad y el elevado coste de financiación, aunque éste se redujo significativamente tras el anuncio, por parte del BCE, de la puesta en marcha del programa de compra de bonos soberanos condicionado a la petición de rescate. Por lo que respecta al sector financiero español, son significativos los progresos que se han realizado tanto en la cobertura de activos "tóxicos" (con la publicación de los dos Reales Decretos-Leyes en los que se obligaba a incrementar la cobertura sobre la exposición inmobiliaria) como en la identificación de entidades infra-capitalizadas (publicación del ejercicio de "stress-test bottom-up" de Oliver Wyman). Se han perfilado, asimismo, los detalles de la estructura y financiación del "banco malo" (SAREB). La finalización de este proceso de forma creíble y satisfactoria puede ser crucial para la percepción positiva, por parte de los mercados, del sector financiero y de su potencial de crecimiento futuro. En este sentido, BBVA ha batido al Ibex 35 en 2012.

## 5 Evolución de los principales índices bursátiles y de la acción BBVA

(Porcentaje)



Los **resultados de BBVA** presentados en 2012 han sido, por lo general, acogidos favorablemente. A nivel operativo, se ha valorado la fortaleza de los ingresos. Una vez más ha vuelto a sorprender el potencial de generación de resultados de los negocios internacionales y los niveles de solvencia y liquidez del Grupo. En España se ha tenido en cuenta la buena evolución del margen de intereses. Los analistas también han resaltado la fortaleza de los beneficios obtenidos en América del Sur y en México, especialmente la tendencia de los ingresos recurrentes. Adicionalmente, el anuncio de los acuerdos alcanzados para la venta de la Administradora de Fondos para el Retiro, Bancomer S.A. de C.V. en México, BBVA Horizonte Sociedad Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías S.A. en Colombia y Administradora de Fondos de Pensiones Provida S.A. en Chile, han sido valorados, en general, de manera positiva. Estratégicamente los analistas han visto sentido a la desinversión en este negocio con una valoración atractiva, cuyas sinergias con la actividad *core* del Grupo son muy limitadas y por el que los inversores habían mostrado un gran interés comprador.

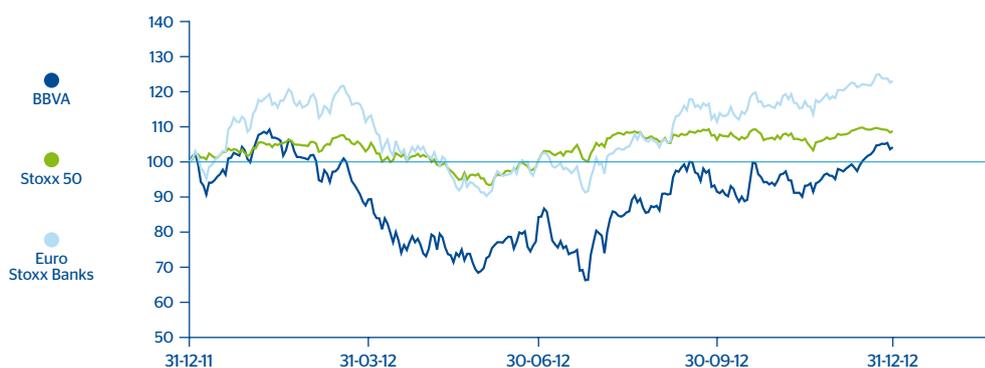
Por todo lo anterior, la **cotización de BBVA** ha oscilado en el año entre 4,31 y 7,35 euros, cerrando a 31-12-2012 en 6,96 euros por acción (6,68 euros un año antes), lo que determina una capitalización bursátil de 37.924 millones de euros. Por su parte, el ratio precio/beneficio es de 21,5 veces, frente a las 10,9 veces a diciembre de 2011 (ambos datos calculados con el precio y el beneficio del cierre del año en cuestión). El multiplicador precio/valor contable se sitúa en 0,9 veces (0,8 veces en 2011).

Los resultados de BBVA destacan por la fortaleza de sus ingresos de carácter recurrente y los buenos niveles de solvencia y liquidez del Grupo

La acción BBVA cierra el ejercicio por encima de los niveles de cotización de finales de 2011

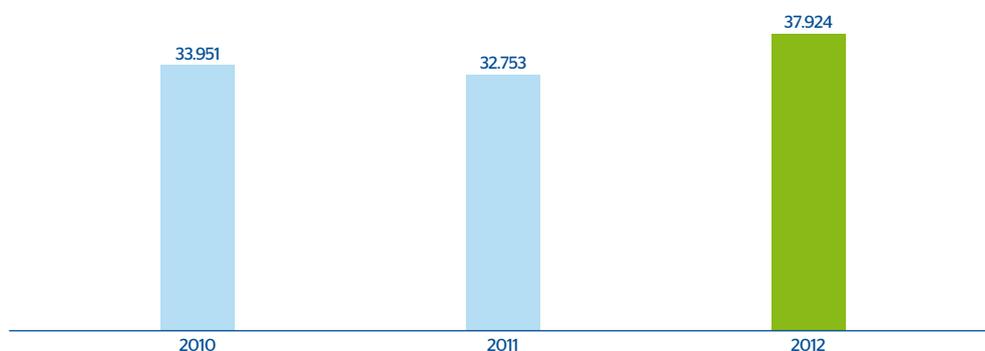
## 6 Índice de cotización bursátil

(31-12-2011=100)



## 7 Capitalización bursátil de BBVA

(Millones de euros)



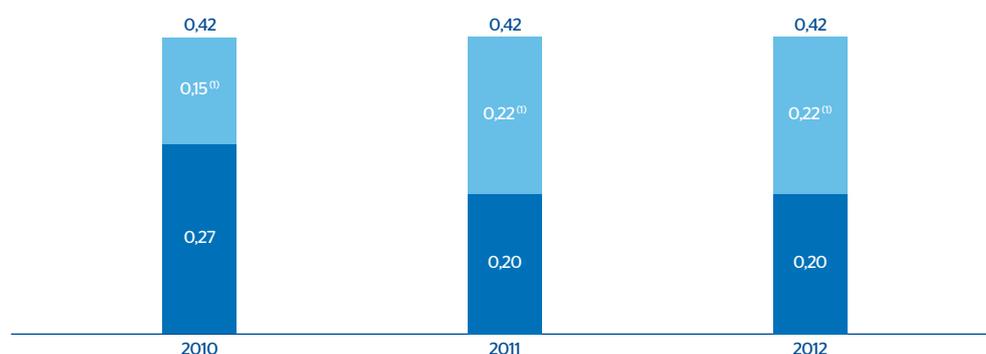
## La acción BBVA y ratios bursátiles

	31-12-12	31-12-11	31-12-10
Nº de accionistas	1.012.864	987.277	952.618
Nº de acciones en circulación	5.448.849.545	4.903.207.003	4.490.908.285
Contratación media diaria (nº de acciones)	68.701.401	60.363.481	68.197.775
Contratación media diaria (millones de euros)	406	452	655
Cotización máxima (euros)	7,35	9,49	13,27
Cotización mínima (euros)	4,31	5,03	7,00
Cotización última (euros)	6,96	6,68	7,56
Valor contable por acción (euros)	8,04	8,35	8,17
Capitalización bursátil (millones de euros)	37.924	32.753	33.951
Precio/valor contable (veces)	0,9	0,8	0,9
PER (Precio/beneficio; veces)	21,5	10,9	7,4
Rentabilidad por dividendo (Dividendo/precio; %)	6,0	6,3	5,6

### BBVA conserva su política de retribución al accionista

En cuanto a la **remuneración al accionista** correspondiente al ejercicio 2012, la misma continúa en 0,42 euros por acción. Por tanto, se conserva tanto el importe de los últimos años como el actual esquema de dividendos. El hecho de que se haya mantenido la cuantía de ejercicios anteriores supone una clara señal de la confianza del equipo gestor del Banco, a pesar del complejo entorno. En este sentido, se ha efectuado el pago de dos dividendos en efectivo por un importe bruto de 0,10 euros por acción (el 10-7-2012 y el 10-1-2013, respectivamente). Además, se ha llevado a cabo la distribución de un importe de 0,10 euros por acción como parte del sistema de retribución flexible denominado "dividendo opción" acordado en la Junta General de Accionistas del 16 de marzo de 2012. Este programa ofrece a los accionistas la posibilidad de percibir el importe del dividendo en acciones liberadas de BBVA o, a su elección, en efectivo. El porcentaje de accionistas que han optado por recibir acciones liberadas de BBVA ha sido cercano al 80%, lo que confirma, una vez más, la excelente acogida de este sistema retributivo. Adicionalmente, se propondrá a la próxima Junta General de Accionistas del 15 de marzo de 2013 la distribución de un dividendo complementario por un importe bruto de 0,12 euros por acción. Este dividendo implicará un ligero incremento del *pay-out*, que se situará en el 51%, frente al 46% del ejercicio anterior (sobre la cifra de beneficio ajustado), y una rentabilidad por dividendo del 6%, una de las más atractivas del sector. Por último, es destacable que BBVA no sólo ofrece una remuneración atractiva y diferencial al accionista, sino que también pone a su disposición una variedad de productos y servicios exclusivos en condiciones muy ventajosas.

## 8 Grupo BBVA. Dividendo por acción (Euros)



(1) "Dividendo opción".

Al cierre de 2012, el **número de acciones BBVA** asciende a 5.449 millones y su incremento frente a la cifra de finales de 2011 (4.903 millones) se explica, aparte de por la implementación del llamado “dividendo opción”, por las emisiones de acciones ordinarias de BBVA efectuadas para atender la conversión voluntaria, realizada el 30 de marzo, y obligatoria, llevada a cabo el 30 de junio, de los bonos subordinados obligatoriamente convertibles emitidos en diciembre de 2011.

La propiedad del capital de BBVA sigue estando muy diversificada

Por su parte, el **número de accionistas** de BBVA a 31-12-2012 es de 1.012.864, frente a los 987.277 del 31-12-2011, lo que supone un aumento del accionariado de un 2,6%. Cabe resaltar que en 2012 se mantiene la granularidad del accionariado, sin que haya ninguna participación significativa. El 89,4% de los propietarios tienen menos de 4.500 títulos (frente al 90,6% del 31-12-2011), representando el 12,85% del capital (frente al 13,0% del 31-12-2011) y una inversión media por accionista de 5.380 acciones (4.966 en 2011).

## Distribución estructural del accionariado

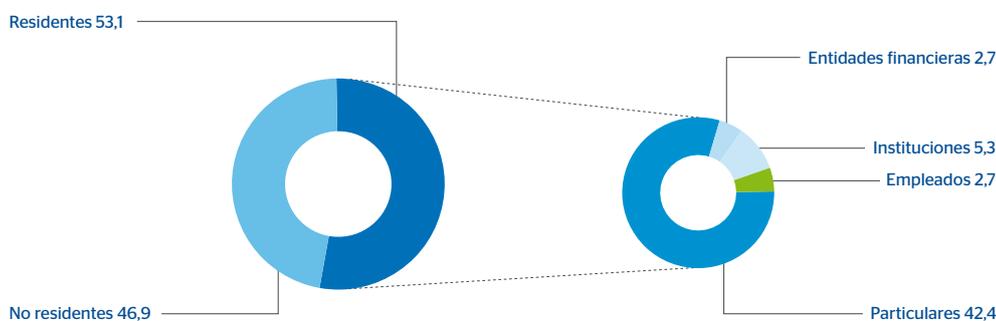
(31-12-2012)

Tramos de acciones	Accionistas		Acciones	
	Número	%	Número	%
Hasta 150	265.660	26,2	19171.852	0,4
De 151 a 450	228.712	22,6	61.702.640	1,1
De 451 a 1.800	286.960	28,3	267.103.613	4,9
De 1.801 a 4.500	123.687	12,2	352.158.649	6,5
De 4.501 a 9.000	55.657	5,5	349.939.412	6,4
De 9.001 a 45.000	46.058	4,5	804.116.358	14,8
De 45.001 en adelante	6.130	0,6	3.594.657.021	66,0
<b>Totales</b>	<b>1.012.864</b>	<b>100,0</b>	<b>5.448.849.545</b>	<b>100,0</b>

Adicionalmente, el 53,1% del capital pertenece a inversores residentes en España. De ellos, el 42,4% está en manos de particulares, el 2,7% de empleados y el 8,0% restante de inversores institucionales. Se mantiene un alto porcentaje de accionistas no residentes, que son propietarios del 46,9% del capital social, (en diciembre de 2011 eran dueños de un 43,5% del capital de BBVA), lo que demuestra, una vez más, la confianza y el reconocimiento del nombre BBVA en los mercados internacionales, incluso en entornos tan complicados como el actual.

## 9 Distribución del accionariado a 31-12-2012

(Porcentaje)



Los títulos de la acción cotizan en el mercado continuo español, en la Bolsa de Nueva York (bajo la forma de ADSs representados por ADR's) y en México.

## Elevada liquidez de la acción BBVA

La acción BBVA ha cotizado durante los 256 días de los que ha constado el calendario bursátil de 2012. En ellos se ha negociado en el mercado continuo un total de 17.596 millones de acciones, lo que supone un 323% del capital social. Por tanto, el volumen medio diario de acciones negociadas ha sido de 69 millones de títulos, un 1,27% del número de acciones que componen el capital, por un importe efectivo medio diario de 406 millones de euros.

## BBVA forma parte de los principales índices bursátiles y de sostenibilidad

La acción BBVA está incluida en los índices de referencia Ibex 35 y Stoxx 50, con una ponderación del 12,075% en el primero y del 2,59% en el segundo, y en varios índices sectoriales, entre los que destaca el Stoxx Banks, con una ponderación del 5,54%, y el Euro Stoxx Banks, con una ponderación del 13,77%.

Por último, es destacable la importante y creciente presencia de BBVA en los principales **índices de sostenibilidad** a nivel mundial, como son el DowJones Sustainability, el FTSE4Good o los índices de MSCI, entre otros. Son cada vez más los inversores institucionales que utilizan, además de los fundamentales financieros, los *ratings* ESG (ambientales, sociales, éticos y de gobierno corporativo) a la hora de tomar una decisión de inversión. En este sentido, BBVA es uno de los valores con mejor calificación por parte de casi todos los analistas e índices ESG.

### Principales índices de sostenibilidad con presencia de BBVA

(Datos a 31 de diciembre de 2012)

	Ponderación (%)	
	DJSI World	0,59
	DJSI Europe	1,38
	DJSI Eurozone	2,86
	ASPI Eurozone Index	2,13
	Ethibel Sustainability Index Excellence Europe	1,45
	Ethibel Sustainability Index Excellence Global	1,02
	MSCI World ESG Index	0,42
	MSCI World ex USA ESG Index	0,84
	MSCI Europe ESG Index	1,45
	MSCI EAFE ESG Index	0,94
	FTSE4Good Global	0,37
	FTSE4Good Global 100	0,60
	FTSE4Good Europe	0,85
	FTSE4Good Europe 50	1,40

# El equipo

Las **personas** son las que marcan la verdadera diferencia entre unas y otras empresas y por eso son, sin duda, la clave del éxito de la diferenciación del Grupo BBVA. Los tres rasgos que más nos diferencian como Organización son:

- Una **cultura corporativa** bien definida, que se resume en la ya comentada visión del Grupo: "BBVA, trabajamos por un futuro mejor para las personas".
- Un modelo de **gestión de personas** orientado, por encima de todo, al desarrollo profesional.
- Una **forma de hacer las cosas** que se caracteriza por el compromiso inequívoco con la transparencia, la objetividad y la igualdad de oportunidades como principios básicos del estilo de gestión de BBVA.

## Cultura corporativa

En BBVA, la orientación al cliente (*customer-centric*), el trabajo en equipo, una sana ambición, los altos estándares éticos, el enfoque a resultados, la humildad y la sencillez son los principales **rasgos** que tratan de potenciarse en el Banco.

Estas características hacen que BBVA sea considerada como una de las **mejores empresas para trabajar**, tal y como se evidencia en:

- Los más de 270.000 **currículos** recibidos en 2012 (más de 250.000 en 2011) y que se han traducido en 15.565 nuevas incorporaciones al Grupo durante el citado ejercicio. Ello, además, pone de manifiesto el interés que la marca BBVA genera.
- Los **premios y reconocimientos** externos obtenidos. A lo largo de este apartado se irán resaltando alguno de ellos. Con respecto a los premios concedidos a la Entidad como buen empleador sobresalen:
  - BBVA, "Mejor Banco de Personas" según *Banca 15*, galardón recibido en septiembre de 2011. Este premio, que se otorga cada tres años, fue concedido por "la especial dedicación que BBVA ha realizado en los últimos tiempos a divulgar y hacer posible esta gran idea de banco basado en el desarrollo de relaciones personales y humanas".
  - BBVA, elegida la "Mejor Empresa Europea y Española en el Desarrollo de Líderes", según el *ranking*, que se publica cada dos años (el último es de septiembre de 2011), por la revista *Fortune*, (y que ya fue comentado ampliamente en el Informe Financiero de 2011).
- Y lo que es más importante: nuestra opinión, la opinión del equipo BBVA, la que expresamos a través de la **Encuesta de Satisfacción**.

En BBVA, cada dos años, se desarrolla la llamada Encuesta de Satisfacción. A través de este proceso participativo pulsamos la opinión del equipo en temas profesionales, como la relación con los compañeros o el superior inmediato, el equilibrio entre la vida profesional y la personal o el grado de conocimiento de las políticas de recursos humanos.

De las más de 105.000 personas que han tomado parte en el proceso de 2012, un 77% ha completado la encuesta en su totalidad, lo que supone un incremento de un punto porcentual respecto al porcentaje de 2010. El índice de satisfacción global se ha situado en el 76%, tres puntos porcentuales por encima del anterior y siete más que en 2008. Además, en prácticamente todas las áreas del Grupo, y en los principales indicadores de la encuesta, se ha producido una evolución positiva.

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

---

Las personas son las que marcan la diferencia

---

BBVA, una de las mejores empresas para trabajar

## Un modelo de gestión de personas orientado al desarrollo profesional

### El modelo de gestión

El modelo de gestión de personas en BBVA está orientado, por encima de todo, al **desarrollo profesional**. Un modelo cuyo objetivo es generar las condiciones oportunas para que se pueda crecer profesionalmente.

Pero no basta con brindar oportunidades y retos. Hay que apoyar a las personas durante su crecimiento, y la **formación** juega un papel clave en este tema. En definitiva, se trata de otro rasgo diferencial de BBVA y constituye un elemento fundamental para el desarrollo del talento. En el Grupo, la formación se concibe como una inversión que presenta un doble objetivo:

- Responder a las necesidades de los clientes, dentro de la cultura corporativa de BBVA de *customer-centric*.
- Responder a las necesidades individuales de todos los profesionales que trabajan en el Grupo con el fin de favorecer su crecimiento profesional.

En 2012, la formación en el Grupo ha profundizado en los ejes de actuación que conforman el modelo **Campus BBVA**, y ha diseñado una oferta formativa especializada y global, alineada y adaptada de manera continua a la estrategia del Banco. La importancia que BBVA da a la formación queda patente en los más de 40 millones de euros que se han invertido en el ejercicio 2012. Asimismo, la globalidad inherente a la Organización implica que la formación en idiomas sea un elemento esencial, con una inversión superior a los 3 millones de euros. Por su parte, el interés de las personas en su formación se ha reflejado en las más de 400.000 acciones individuales de desarrollo que se han implementado en el último proceso de valoración de competencias, lo que demuestra que este compromiso por el desarrollo profesional es mutuo. Además, en última instancia, se materializa en cosas tangibles, tales como:

- Aproximadamente un 20% de las personas en BBVA promocionan anualmente.
- Campus BBVA ha recibido el premio a la "Innovación en Formación en Innovación y Tecnología (IT)", en marzo de 2012. La consultora Greenlight Project Management ha premiado a BBVA por sus cursos innovadores en IT, lo que convierte a Campus BBVA en referente en cuanto a formación en la industria financiera global.
- BBVA ha sido premiado como el "Mejor Formador de Profesionales en China" en enero de 2012. La asociación China Club ha reconocido al Banco como el mejor formador de profesionales chinos, destacando la labor de BBVA en la captación de talentos en este país asiático.

Adicionalmente, aprovechando las ventajas que se derivan del uso de las nuevas tecnologías, el **e-learning** está asentado como el primer canal de formación en el Grupo, habiendo alcanzado 5,4 millones de horas de formación a lo largo de 2012, lo que constituye más de un 63% del total impartido. La tecnología cobra así un protagonismo creciente, que asegura una distribución más eficiente y ágil



de los contenidos. Este medio dota al Grupo de una herramienta de aprendizaje global, con la eficiencia derivada de su distribución masiva, pero con contenidos desarrollados o adaptados localmente, y permite la atención de las necesidades específicas de cada empleado mediante el diseño de planes individuales de formación acordes a cada perfil.

## Una forma de hacer las cosas

Dentro de estos principios básicos del estilo de gestión de BBVA, hay que resaltar que todos los procesos de recursos humanos son globales, homogéneos y transversales. Dicho de otro modo, dan cobertura a todas las personas que trabajan en BBVA, lo que garantiza su objetividad y efectividad.

En primer lugar, tenemos el compromiso de hacer públicos todos los procesos internos de selección, con el objetivo de que los mejores profesionales accedan a las posiciones más destacadas. En este sentido, y como un elemento más tanto de objetividad como de transparencia y proyección profesional, BBVA cuenta con la herramienta de *job-posting* “**Apúntate**”, gracias a la cual los profesionales del Grupo pueden gestionar su desarrollo optando a los puestos que se generan y que se hacen públicos periódicamente en todas las geografías. En 2012, más de 4.000 plazas han sido ofrecidas a través de este mecanismo, con un ratio de cobertura del 79%.

En segundo lugar, en materia de igualdad de oportunidades, BBVA apuesta decididamente por la **diversidad de género**. Buena muestra de ello es el dato de presencia femenina en el Grupo: el 53% de los profesionales son mujeres. Este impulso se articula a través de un plan global de diversidad, que persigue la potenciación del papel que la mujer desempeña en el Grupo, facilitando su actuación y sentando las bases para una armónica convivencia entre sus facetas laboral y familiar. Este programa se centra en 3 ejes de actuación (maternidad, promoción y desarrollo y sensibilización) y ha supuesto ya el lanzamiento de 8 iniciativas corporativas, además de otras de ámbito local. Cabe destacar que BBVA ha obtenido el distintivo “Igualdad en la Empresa” en junio de 2012. Esta distinción es un reconocimiento que concede el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que considera así a BBVA como referente en la incorporación de buenas prácticas de igualdad de género.

En tercer lugar, el compromiso de BBVA con sus profesionales también se plasma en una serie de acciones, recogidas en el programa “**Pasión por las Personas**”, un elemento fundamental de la oferta de valor que el Grupo ofrece a sus empleados, activos y jubilados. Dentro del mismo se encuadran, entre otras, iniciativas tales como el sistema de retribución flexible, que ha sido definido y diseñado para todos los empleados del Grupo en España independientemente de su nivel en la Organización; las medidas de conciliación entre la vida laboral y profesional; las actividades de voluntariado social o el modelo de relación para el colectivo de prejubilados, jubilados y viudos de empleados del Grupo.

Por último, BBVA considera la **política de compensación** como un elemento clave para la creación de valor. Para ello cuenta con un sistema retributivo avanzado, basado en la generación recíproca de valor para los empleados y para el Grupo, alineado con los intereses de los accionistas y supeditado a una gestión prudente del riesgo, que 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.

Este sistema retributivo se adapta en cada momento a lo que establecen las normas legales aplicables y trata de incorporar, además, los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales generalmente aceptadas en materia de retribuciones y de buen gobierno de

---

Transparencia,  
objetividad e  
igualdad de  
oportunidades

sociedades en cada momento, configurándose como un sistema dinámico en constante evolución y mejora.

En conclusión, la combinación de los elementos antes citados conforma un sistema retributivo equilibrado, coherente con la estrategia del Grupo y con sus valores, así como con los intereses de sus accionistas.

## Voluntariado e iniciativas de responsabilidad corporativa para empleados

### BBVA, muy activo en promover actividades de voluntariado entre sus empleados

El Grupo BBVA desarrolla iniciativas que facilitan la participación del equipo en proyectos sociales en los que se hacen valiosos el conocimiento técnico y las habilidades personales. Así, 4.334 empleados han realizado actividades de voluntariado, lo que representa el 4% de la plantilla.

En **España**, desde la Oficina de Voluntarios BBVA, dirigida por personas prejubiladas y jubiladas, se mantiene el compromiso de colaborar con los colectivos más desfavorecidos y con otras acciones sociales, educativas o medioambientales. Los principales proyectos de voluntariado desarrollados en 2012 han sido el programa de educación financiera "Valores de futuro", la "VI Carrera Solidaria BBVA", cursos de alfabetización e informática e iniciativas medioambientales de reforestación, como la jornada "Bosques BBVA". Adicionalmente, se ha lanzado el programa "Territorios Solidarios" como una iniciativa de personas para personas. Se trata de un programa en el que los empleados de BBVA en España proponen y seleccionan proyectos sociales, desarrollados por entidades sin ánimo de lucro, a los que se conceden ayudas, y con los que los empleados están involucrados o con los que se sienten más identificados. En la primera edición de 2012, BBVA ha destinado 1,9 millones de euros para apoyar proyectos, presentados por las 202 entidades seleccionadas, en materias referentes a la educación, la asistencia social, la cultura, el medioambiente y la atención a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.

En **Latinoamérica** se han llevado a cabo actividades similares de reforestación con voluntarios, con muy buena acogida por parte de los empleados participantes. Por su parte, BBVA Francés ha puesto en marcha en Argentina el "Concurso de Proyectos Solidarios", dentro del programa de voluntariado corporativo "Territorios Solidarios", para apoyar las mejores ideas en colaboración con sus empleados. Por último, también se ha celebrado la "VI Carrera Solidaria BBVA" en México, Colombia, Chile y Venezuela.

En **Estados Unidos**, BBVA Compass ofrece a su plantilla la oportunidad de colaborar en "BBVA Compass Volunteers". En este programa han participado los empleados de la entidad en actividades, tales como formación financiera o donación de libros (esta última a través de la iniciativa de alfabetización "Leer es importante"). Además, BBVA Compass Charity garantiza control y transparencia con respecto a sus aportaciones voluntarias a beneficencia. Los empleados pueden elegir hasta cuatro organizaciones de la base de datos completa IRS, de entre las más de 2 millones de ONGs existentes. Finalmente, la "VI Carrera Solidaria BBVA" también se ha celebrado en Estados Unidos.

## El cliente

BBVA está constantemente buscando y desarrollando estrategias globales orientadas a mejorar la experiencia de sus clientes en todas las geografías en las que está presente, en todos los productos que ofrece y en todos los canales de relación y comercialización que pone a su disposición.

La **transversalidad** es protagonista en todos los objetivos, para que las mejores prácticas obtenidas en la experiencia diaria con sus clientes fluyan y estén presentes en cada uno de los modelos de calidad y de experiencia de cliente de los países en los que opera el Grupo.

**2012** ha sido un año en el que, en un entorno de crisis mundial, el Grupo ha sabido dar respuesta adecuada a sus clientes, quienes han exigido un nivel de calidad máximo en el servicio, sin olvidar la seguridad de sus ahorros y la solvencia patrimonial que BBVA ha demostrado y que le hace merecedores de su confianza.

BBVA integra al cliente en el eje central del modelo de negocio de todos los países con el objetivo de conseguir que su experiencia sea la mejor posible y que, en consecuencia, recomienden la Entidad a sus familiares y amigos, de forma que su recomendación se convierta en una palanca de crecimiento. Para alcanzar este reto, BBVA ha desplegado, de forma transversal en todo el Grupo, un modelo de **"Experiencia Cliente"** basado en tres pilares:

- Conocimiento profundo del cliente y valoración de su experiencia en cada contacto, en cada servicio y en cada producto.
- Puesta en marcha de planes que incrementen y aseguren el mejor servicio prestado y, por tanto, una excelente experiencia.
- Actitud y compromiso de todo el equipo BBVA.

## Conocimiento del cliente

En BBVA se dispone, en cada país con presencia del Banco y en cada área de negocio, de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y diálogo con los grupos de interés, tal y como ya se ha comentado. En este sentido, para conocer a sus clientes, BBVA hace uso de una arquitectura global de medición de la calidad y experiencia del cliente, apalancada en la metodología **Net Promoter Score** (NPS), lo que posibilita recoger, de forma continua, información de las experiencias de los clientes con los productos, servicios y personal de contacto del Banco.

El programa NPS permite conocer el nivel de recomendación de los clientes (diferenciando entre promotores, pasivos y detractores), comprender los factores que influyen en esta decisión y contrastar la posición de BBVA frente a la industria.

Más allá de una métrica, BBVA entiende y aplica esta metodología como un **modelo de gestión** que sirve para generar planes de acción concretos con el fin de construir y sustentar la lealtad de los clientes, involucrando para ello a toda la Organización.

Como complemento a la sistemática NPS, en cada entidad del Grupo se realizan periódicamente **encuestas de satisfacción** de cliente y estudios adicionales que recogen sus expectativas sobre los productos y la percepción de la calidad del servicio que la Entidad les ofrece.

---

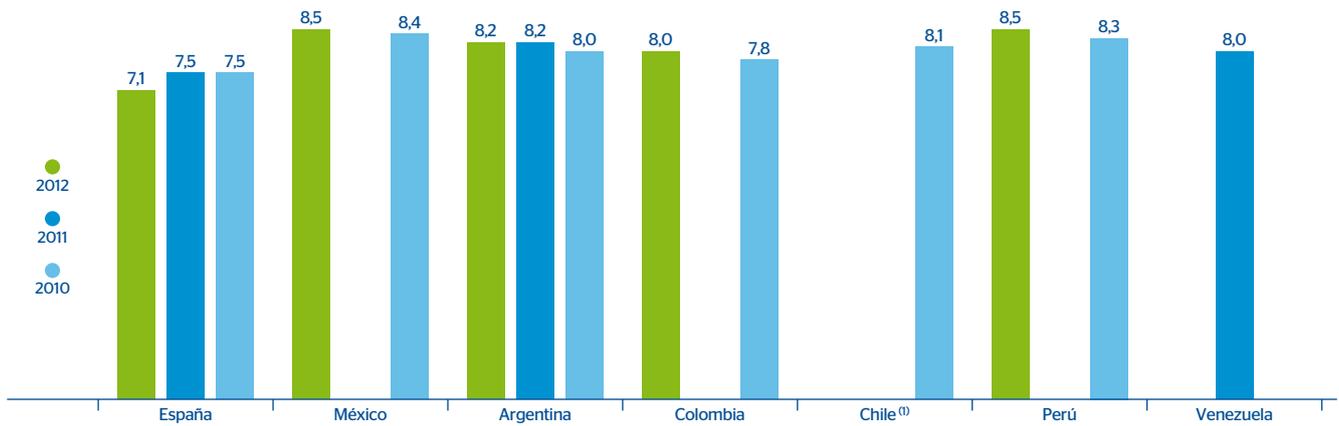
La experiencia del cliente BBVA, palanca de crecimiento

---

BBVA dispone de una arquitectura global de medición de calidad y experiencia de cliente apalancada en la metodología Net Promoter Score

## 10 Indicadores de satisfacción del cliente

(Escala 1-10)



Notas:

Datos según perímetro de consolidación a cierre de cada ejercicio.

(1) El estudio previsto para 2012 se ha pospuesto para el próximo ejercicio.

Fuente: estudios FRS en todas las geografías, excepto para Argentina que es estudio Knack.

### Planes de calidad

La calidad,  
eje relevante  
para mejorar  
la experiencia  
de cliente

El objetivo de la estrategia de cliente en el Grupo se basa en entender la calidad como un eje relevante para la transformación de la Organización, lo cual requiere de una señalización previa desde el conocimiento del cliente, de las principales áreas de mejora u oportunidades de tipo general. En este sentido, en BBVA se desarrollan diversos planes de calidad destinados a mejorar la experiencia de sus clientes.

#### España

España:  
experiencia  
diferencial

Desde hace una década, año tras año, la red de oficinas de BBVA desarrolla su actividad presidida por planes de calidad orientados a velar y ofrecer un mejor servicio al cliente. En estos años, BBVA ha sabido adaptar sus planes de calidad a los distintos entornos económicos, siempre atendiendo a las necesidades de los clientes.

En 2012, con la oportunidad que brinda el conocimiento profundo de la experiencia de los clientes en las oficinas, BBVA lanza **CalidadX3**. Desde su lanzamiento, en mayo de 2012, todas las sucursales, los gestores y el equipo de BBVA de servicios centrales están involucrados en un programa dinámico basado en la actitud y el compromiso, con herramientas avanzadas para:

- Promover el modelo de atención, la actitud y el compromiso con los clientes.
- Ofrecer a los clientes el mejor servicio y la mejor gestión de sus necesidades financieras.
- Impulsar y garantizar una comunicación transparente y personalizada con cada cliente y en cada momento.
- Desarrollar esquemas de dinamización e incentivación de los gestores para ofrecer en cada oficina una experiencia diferencial a los clientes con la garantía BBVA.

## América del Sur

Durante 2012 se ha trabajado sobre un esquema común a nivel regional, sustentado en cuatro ejes:

- Implantar la arquitectura corporativa NPS en todos los negocios, con una sistemática de medición continua para pulsar la experiencia del cliente y reconocer el resultado de las mejoras implantadas a nivel de procesos y atención.
- Diseñar/revisar experiencias gratificantes para el cliente, desarrollando e implantando protocolos de atención en las redes de oficinas, especialmente en momentos relevantes como pueden ser la llegada de un nuevo cliente o la gestión de reclamaciones.
- Mejorar los comportamientos de calidad en la red, incluyendo, en los sistemas de incentivación, la recomendación de los clientes, y realizando un seguimiento prioritario de los indicadores de calidad.
- Impulsar la cultura de la calidad y *customer experience*, partiendo de la definición de lo que es servicio y compromiso con los clientes, desarrollando un plan de formación de calidad en habilidades de atención de servicio e implantando herramientas orientadas al reconocimiento.

En relación con este último punto, en 2012 se ha avanzado en el despliegue del **“Modelo de Cultura de Calidad para América de Sur”**. Con el foco puesto en la propuesta de valor, el *role modelling*, las herramientas y la formación, este modelo mantiene un doble objetivo. Por un lado, sensibilizar a las áreas centrales sobre las necesidades de los clientes. Por otro, dotar a la red de oficinas con recursos adecuados y suficientes para la gestión de la calidad.

## México

La estrategia de calidad en esta área para 2012 y 2013 se centra en mejorar la experiencia del cliente en cualquiera de los puntos de contacto que éste seleccione y/o utilice: Bancomer.com, Línea Bancomer, red de sucursales, cajeros automáticos, practicajas, quioscos, etc. Se consideran las siguientes líneas:

- Agilidad y rapidez.
- Amabilidad y actitud de servicio.
- Infraestructura.

Durante **2012**, BBVA en México ha trabajado en: formación, mediante cursos *e-learning* de calidad y servicio; implementación del programa “Sucursales Limpias”; distribución de materiales y herramientas de calidad; e instalación de la figura del direccionador, entre otros aspectos.

Para **2013**, el Plan de Calidad en esta área contempla impulsar el cambio de cultura en el servicio a fin de mejorar la satisfacción del cliente, la cual considera la inclusión de comportamientos como: amabilidad, asesoría correcta al cliente, congruencia, empatía y atención rápida.

Para cumplir con lo anterior, se han generado modelos de servicio, que serán implantados en la red de sucursales. En paralelo, se está trabajando en los tiempos de espera. En esta materia se han llevado a cabo pilotos de podios y filas, de los cuales se tiene planificado su expansión a 430 sucursales. Lo anterior permitirá que el cliente tenga una nueva experiencia para anunciar su llegada mediante podio electrónico “touchscreen” e impresión de ticket en la entrada de la sucursal, con posibilidad de ofrecer servicios diferenciados (cajas segmentadas de acuerdo a las necesidades de los clientes).

Adicionalmente, para 2013 se quiere disminuir el número de reclamaciones, acercar la resolución al punto de contacto y reducir los tiempos de respuesta, alinear el modelo de atención de Línea Bancomer al de la banca, asesorar correctamente sin importar el tema, homologar los protocolos de atención y trato al cliente en seguros, migrar colectivos a otros segmentos y, como parte del conocimiento del cliente, replantear los indicadores existentes, con una visión más de cliente.

---

América del Sur: modelo homogéneo para una región en claro crecimiento

---

México: mejorar la experiencia de cliente en los puntos de contacto

## Compromiso BBVA

Los empleados de BBVA, en sus interacciones diarias con los clientes, son la voz de la marca y los creadores de la experiencia BBVA, y por eso son, sin duda, la clave y el éxito de nuestra diferenciación.

Para ofrecer la mejor experiencia al cliente es necesario involucrar a todos los trabajadores del Grupo, con independencia de que tengan o no contacto directo con el cliente. Partiendo de esa premisa, BBVA estructura un **sistema de incentiviación orientado al cliente**, que valora la contribución del empleado a la satisfacción de los mismos.

En línea con la metodología NPS, durante 2012 se han venido revisando los sistemas de incentiviación de las unidades de negocio en clave de recomendación.

## Gestión de reclamaciones

BBVA apuesta por un modelo de atención de incidencias orientado a atender al cliente de forma ágil, eficiente y por el canal de relación preferido por él

En los últimos ejercicios, en todos los países donde opera BBVA, se ha avanzado de forma clara y decidida hacia un modelo de gestión de reclamaciones centralizado, basado en la agilidad en la respuesta y la personalización de la misma, atendiendo a las circunstancias propias de cada cliente.

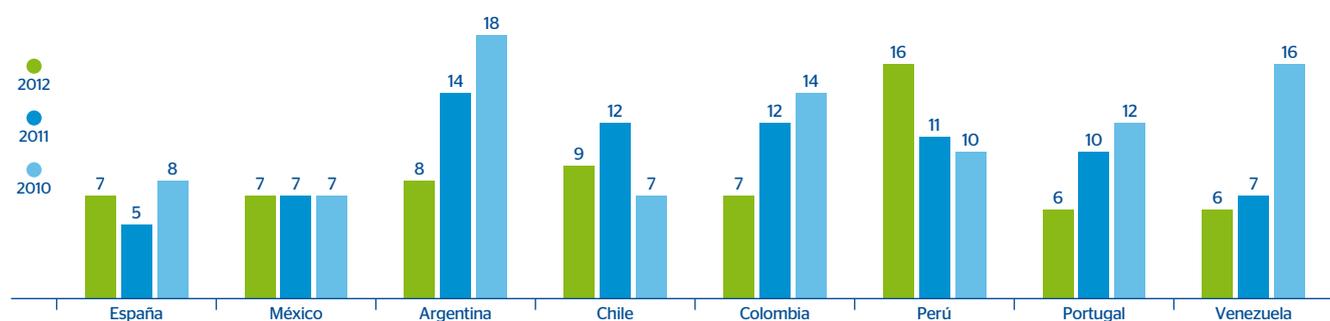
En un modelo de distribución como el de BBVA, que apuesta por la multicanalidad, la consolidación del esquema de resolución de incidencias en el primer contacto ha sido una pieza clave, pero algunos modelos locales están yendo más allá y realizan la gestión tratando de brindar una experiencia diferencial a sus clientes.

En BBVA, las reclamaciones se consideran una oportunidad con vistas a una mejora continua de la experiencia de cliente en su relación con la Entidad. Al tratarse de un momento crítico, el adoptar una solución de resolución inmediata genera una mayor satisfacción al cliente, demuestra el saber hacer del Banco y, al mismo tiempo, el analizar la causa final de esa incidencia permitirá contar con un diagnóstico y un plan de acción para erradicarla de raíz.

Como consecuencia de los esfuerzos desplegados, en 2012, los clientes de BBVA se han mostrado más satisfechos con la atención recibida.

### 11 Tiempo medio de resolución de incidencias

(Número de días)



## Número de expedientes ante la Autoridad Suprabancaria por cada 1.000 millones de euros de actividad <sup>(1)</sup>

	2012	2011	2010
BBVA España	3	2	3
BBVA Bancomer (México)	302	421	425
BBVA Francés (Argentina)	96	91	100
BBVA Continental (Perú)	39	31	27
BBVA Colombia	114	207	231
BBVA Chile	19	30	26
BBVA Portugal	15	11	5
BBVA Provincial (Venezuela)	60	74	209

(1) Actividad = crédito bruto a la clientela + recursos de clientes.

## La sociedad

BBVA, un Grupo preocupado por los asuntos clave que impactan en la sociedad

BBVA quiere conocer cuáles son los asuntos clave que preocupan a la sociedad en los distintos países donde opera, y para ello hace uso de las diferentes herramientas de investigación de las que dispone. De este modo, de manera periódica, el Banco determina la vigencia de los temas clave, y las variaciones que experimentan, y detecta aquellos otros nuevos aspectos de relevancia para la sociedad.

### La crisis económica hace que la sociedad esté preocupada prioritariamente por el desempleo...

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

...y en lo referente al sector financiero, la prioridad es el desempeño de las funciones bancarias con integridad

Cuando se pasa a analizar los asuntos que, a juicio de los ciudadanos, un banco debería abordar de forma prioritaria, éstos giran en torno a los temas que tienen que ver con realizar el negocio habitual financiero de una manera íntegra. En concreto, las principales demandas versan sobre el comportamiento ético de las entidades financieras (sobre todo en Europa), su orientación real al cliente (destacando la mayor exigencia respecto a los precios, particularmente en Latinoamérica) y el acceso al crédito como vía para potenciar el crecimiento económico y el empleo en la situación de crisis actual.

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

Orden	Asuntos	Principales aumentos en relevancia
1	Operar con los más altos estándares éticos	▲
2	Relación calidad-precio (comisiones, intereses)	▲
3	Calidad de productos y servicio	▲
4	Acceso al crédito (personas y empresas)	
5	Contribución a una economía sólida/creación de empleo	
6	Estabilidad y robustez financiera de la Entidad	
7	Transparencia/ <i>accountability</i>	
8	Lenguaje claro y transparente	
9	Bancarización de población con bajos ingresos	
10	Apoyo a los gobiernos en los asuntos relevantes para la población	
11	Comercialización de productos con complejidad adaptada al <i>target</i>	
12	Educación financiera	
13	Financiación de proyectos responsable	
14	Retribución de puestos directivos y del consejo	
15	Medidas de protección del fraude	
16	Trabajar en el desarrollo y motivación de los empleados	
17	Promover la igualdad y diversidad	
18	Acciones de apoyo a la comunidad (acción social)	
19	Uso de la tecnología al servicio de las personas: multicanalidad	
20	Protección de la privacidad	
21	Conciliación laboral-personal	
22	Ecoeficiencia	
23	Desarrollo de productos social y medioambientalmente responsables	
24	Respuesta ante catástrofes humanitarias	

En 2012, BBVA ha trabajado intensamente en la elaboración de un nuevo Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativa para intentar integrar las expectativas de los grupos de interés en los procesos de gestión clave del Grupo.

# Entorno y posicionamiento de BBVA

## Entorno económico

### El año 2012

En 2012, la **economía global** ha crecido algo más del 3%, lo que implica una tasa de variación interanual ligeramente por debajo del promedio de las tres últimas décadas (+3,5%). Esta desaceleración del crecimiento mundial ha venido motivada, fundamentalmente, por el recrudecimiento de las tensiones financieras en Europa. El contagio desde Europa al resto de geografías, un soporte limitado de las políticas de demanda en las economías emergentes y las incertidumbres sobre su definición en Estados Unidos ha provocado el resto.

La desaceleración se intensifica en 2012

### 12 Crecimiento del PIB mundial

(Porcentaje)



Durante 2012 han sido multitud los eventos que en **Europa** han levantado dudas en los mercados. Por una parte, las incertidumbres sobre la compatibilidad entre alcanzar los objetivos de austeridad fiscal y no dificultar el crecimiento. En segundo lugar, las derivadas del estado del sistema financiero en algunos países, sometido a la presión de la falta de crecimiento y del contagio de la desconfianza sobre la solvencia de las administraciones públicas. Por último, el grado de compromiso de algunos países hacia el proyecto común europeo, que en algún momento de 2012 ha dado lugar a temores sobre una ruptura del euro, posteriormente despejados.

Europa avanza hacia una unión económica y monetaria más sólida

Sin embargo, 2012 también ha sido un año marcado por avances esenciales para la resolución de la crisis financiera en Europa. Por una parte, el compromiso con el euro se ha reforzado, una vez que las elecciones griegas dieron lugar a la formación de un gobierno responsabilizado con los ajustes necesarios para permanecer en el área monetaria común. En segundo lugar, los países periféricos han llevado a cabo importantes reformas estructurales. En tercer lugar, se ha avanzado significativamente en la reestructuración de los sistemas financieros más afectados por la crisis iniciada a finales de 2008, como el español, con la aprobación de una línea de crédito para la recapitalización de las instituciones más vulnerables. Por último, la zona también ha impulsado su gobernanza, con el establecimiento de un pacto fiscal, la puesta en marcha del Mecanismo de Estabilidad Europeo (MEDE), los primeros pasos hacia una unión bancaria y, como factor determinante, el compromiso del BCE de hacer lo que sea necesario para eliminar el riesgo de

convertibilidad del euro mediante el anuncio del lanzamiento de un programa de compra de deuda pública en el mercado secundario de aquellos países que soliciten la ayuda del MEDE. Este conjunto de medidas ha permitido que, en la parte final de 2012, las tensiones financieras en Europa se hayan relajado notablemente. Aun así, no se ha podido evitar que la economía europea se haya desacelerado paulatinamente a lo largo del ejercicio hasta estancarse. En su conjunto, el PIB de la zona ha retrocedido un 0,5%, desde el 1,5% de crecimiento registrado en 2011.

---

España ha estado en el centro de las tensiones financieras. Sin embargo, se han dado pasos positivos importantes

Por su parte, la **economía española** ha estado en el centro de las tensiones financieras, las cuales alcanzaron sus máximos en la primavera, cuando los *spreads* llegaron a sus tasas más elevadas, al mismo tiempo que el acceso a los flujos de financiación de los distintos sectores en los mercados mayoristas se veía seriamente limitado. Sin embargo, también se han dado pasos positivos importantes. Por una parte, se han adoptado medidas para cumplir con los objetivos fiscales, mediante una combinación de subidas de impuestos y reducción del gasto público. El progreso en la parte final de 2012 ha sido evidente, si bien probablemente no suficiente para compensar las desviaciones acumuladas. En segundo lugar, el mapa de la reestructuración financiera está en vías de cerrarse. Para ello, la economía española ha obtenido una línea de crédito ventajosa del MEDE que ha permitido recapitalizar a las instituciones con problemas de solvencia en escenarios de estrés. Además, se han implementado reformas estructurales clave, como la del mercado laboral, que aumenta la capacidad de crecimiento de la economía española. Adicionalmente, España se ha beneficiado de las decisiones adoptadas en el marco europeo, en particular de la puesta en marcha del MEDE y del compromiso por parte del BCE de apoyar la financiación del soberano español mediante la compra de deuda pública española, siempre y cuando las autoridades accedan a solicitar fondos al MEDE. En su conjunto, con las medidas tomadas por las autoridades españolas y el soporte de las procedentes del área del euro, las tensiones financieras se han relajado parcialmente, a pesar de la contracción que la economía ha experimentado en 2012 (-1,3%), cuando apenas había crecido un 0,4% en el año anterior.

---

Avances en la recuperación de Estados Unidos

La recuperación económica ha continuado en **Estados Unidos** a lo largo de 2012, aunque a ritmos inferiores a los registrados en etapas cíclicas similares del pasado. De hecho, aunque en el año el PIB ha crecido algo más del 2%, la pérdida de dinamismo en la parte final del ejercicio ha sido manifiesta. La demanda privada ha permanecido débil a lo largo de todo el período, como resultado de las elevadas incertidumbres existentes en el entorno exterior y sobre cómo se resolvería el llamado *fiscal cliff*, es decir, la entrada automática de un programa de subidas de impuestos y recortes en el gasto que resultan ser de tamaño suficiente como para empujar a la economía estadounidense a una recesión. No obstante, algunas partes de la actividad económica han mostrado una cierta recuperación, como es el caso del mercado de la vivienda. Al mismo tiempo, la política monetaria ha contribuido a mantener las expectativas mediante un nuevo programa de expansión cuantitativa y el compromiso de continuar con un escenario de tipos de interés bajos durante el tiempo que sea necesario hasta reducir la tasa de desempleo.

---

Las economías emergentes no son inmunes al deterioro global, pero mantienen tasas de crecimiento notables

Los efectos de las tensiones financieras globales y del estancamiento de la economía europea también han alcanzado a las **economías emergentes**, tanto de Latinoamérica como de Asia, a pesar de que la demanda doméstica en estos países se ha mantenido en niveles sólidos. Sin embargo, las exportaciones se han resentido. Como consecuencia, Latinoamérica se ha desacelerado en 2012 hasta el +2,8% (en especial por el pobre desempeño de Brasil), mientras que Asia (sin incluir a China) ha crecido unas décimas por debajo del 4%.

Pese a la debilidad mostrada por su principal mercado exterior (Estados Unidos), la **economía mexicana** ha registrado tasas de incremento por encima de la media de la región y de su propio promedio de la última década. De hecho, el crecimiento habría continuado en niveles similares a los observados en 2011, cerca del 4%. Esto es debido, en gran parte, a la solidez de la demanda doméstica, apoyada en el aumento del empleo y la disponibilidad de crédito, pero también a la mayor competitividad externa de su economía. Por lo que se refiere a la inflación, aunque supera el objetivo del Banco Central, se debe a cuestiones transitorias sobre los precios de algunos productos.

En **América del Sur**, el crecimiento se ha visto lastrado por Brasil, que durante gran parte de 2012 ha estado cerca del estancamiento. Sin embargo, en la mayoría de los países de la zona, el crecimiento ha sido incluso algo mayor de lo anticipado, pese al deterioro del entorno exterior, dado el mantenimiento de los altos precios de las materias primas y la moderación de las tensiones financieras. En este contexto, tanto el consumo como la inversión han seguido respaldados por la robustez de los mercados laboral y de crédito y por unas políticas monetarias todavía expansivas.

**Turquía** se ha visto afectada por las tensiones procedentes de Europa, no sólo en sus mercados financieros, sino también por el contagio de la falta de demanda externa. Además, a la moderación de la actividad han contribuido también las medidas tomadas para corregir los desequilibrios que esta economía ha acumulado en su cuenta corriente y en la inflación. En todo caso, este país ha crecido en 2012 un 2,6%. Las autoridades siguen impulsando medidas para reducir los desequilibrios tradicionales de esta economía (como la dependencia energética). De hecho, se han producido claros signos de mejora en el déficit exterior.

Por último, la suave desaceleración en la que **China** llevaba inmersa algún tiempo, fundamentalmente como consecuencia de las medidas de política económica adoptadas para minimizar los riesgos de sobrecalentamiento, se ha ido intensificando a medida que el entorno exterior se iba debilitando. Ello ha dado lugar a que surjan temores sobre la posibilidad de un aterrizaje brusco de la economía china. Sin embargo, la actividad se ha estabilizado en la parte final de 2012 y las autoridades han dado muestras de continuar utilizando tanto la política monetaria como medidas de estímulo fiscal para mantener el crecimiento de China en niveles aceptables. Aunque es cierto que en 2012 el PIB se ha desacelerado hasta el 7,7% (desde tasas de entre el 9% y 10% de los tres años anteriores), en la recta final del año la actividad ha dado señales de volver a repuntar.

## Perspectivas para 2013

Las medidas tomadas por los bancos centrales en Estados Unidos y en la zona euro han aclarado el panorama, reduciendo la probabilidad de un escenario extremo, pero no han evitado que las economías avanzadas continúen inmersas en procesos de ajuste y de bajo crecimiento. En 2013, la **zona euro** apenas crecerá un 0,3%, mientras que **Estados Unidos** avanzará un 1,8% (eso siempre y cuando se evite, al menos en parte, el *fiscal cliff*). **España**, por su parte, registrará una contracción similar a la observada en 2012. Las economías emergentes ganarán tracción. En **China**, el crecimiento se acelerará unas décimas (hasta el 8,0%), apoyado en políticas de estímulo. También lo hará en el resto de **Asia emergente** y en **América Latina**. En este último caso, la región crecerá un 3,5% en 2013. Por último, la **economía turca** acelerará su avance hasta el 4,4%. Todo ello hará que el ascenso de la economía mundial se sitúe en el 3,6%.

Mejora del tono en la economía mundial gracias a las economías emergentes

### Crecimiento del PIB mundial e inflación en 2012 y perspectivas para 2013

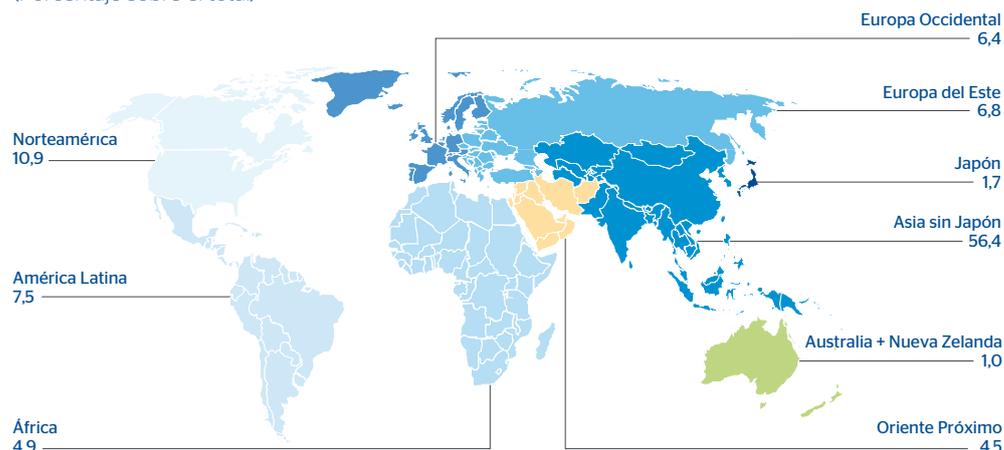
(Porcentaje de crecimiento real)

	2012		2013 <sup>e</sup>	
	PIB	Inflación	PIB	Inflación
Global	3,2	n.a.	3,6	n.a.
Zona euro	(0,5)	2,5	0,3	1,6
España	(1,3)	2,4	(1,1)	2,0
Estados Unidos	2,2	2,1	1,8	2,1
México	3,9	4,1	3,1	3,5
Latinoamérica <sup>(1)</sup>	2,8	7,5	3,5	8,1
China	7,7	2,6	8,0	3,3
Turquía	2,6	8,5	4,4	5,3

(1) Incluye México, Brasil, Argentina, Venezuela, Colombia, Perú y Chile.  
Fuente: BBVA Research.

## 13 Contribución al crecimiento mundial entre 2011 y 2021

(Porcentaje sobre el total)



Fuente: BBVA Research y Fondo Monetario Internacional (FMI) -WEO-

## Tipos de cambio

En el mercado de divisas, el euro se depreció significativamente frente al dólar durante la primera mitad del año por la intensificación del riesgo percibido sobre la crisis de deuda europea. No obstante, las acciones del BCE en el verano para reducir la fragmentación en los mercados financieros de la zona euro propiciaron su fortalecimiento en la segunda mitad del ejercicio. Con todo, en el promedio anual, el dólar se ha apreciado frente al euro un 8,3%. El aumento o la disminución del riesgo percibido también han dictado los movimientos de las divisas de los países emergentes frente al dólar. Sin embargo, dado que los problemas se centraron en la zona euro, la liquidez global ha seguido aumentando, por lo que se percibe una mayor solidez macroeconómica en estas economías y, por tanto, en términos relativos, sus divisas se han visto menos afectadas por los episodios de riesgo, lo que se ha traducido en un comportamiento, en conjunto, favorable de las monedas con mayor peso en los estados financieros de BBVA. En consecuencia, el efecto del tipo de cambio en la comparación interanual de los resultados es positivo.

En cuanto a la evolución de los tipos de cambio finales, el dólar se ha depreciado frente al euro un 1,9% en los últimos doce meses. Por su parte, se han apreciado frente al euro los pesos chileno (+6,5%), colombiano (7,8%) y mexicano (5,0%), el nuevo sol peruano (+3,6%) y la lira turca (+3,7%). Por el contrario, el peso argentino y el bolívar fuerte venezolano se han depreciado. En conclusión, el efecto de las divisas también es positivo en las masas de balance y de actividad.

Para 2013 se prevé que el dólar se siga apreciando ligeramente frente al euro y que las divisas de los países emergentes, en general, tengan algo de espacio de apreciación frente a la moneda estadounidense.

## Tipos de cambio

(Expresados en divisa/euro)

	Cambios finales				Cambios medios			
	31-12-12	Δ% sobre 31-12-11	31-12-11	Δ% sobre 31-12-10	2012	Δ% sobre 2011	2011	Δ% sobre 2010
Peso mexicano	17,1845	5,0	18,0512	(3,7)	16,9033	2,3	17,2906	(1,0)
Dólar estadounidense	1,3194	(1,9)	1,2939	1,3	1,2850	8,3	1,3916	3,2
Peso argentino	6,4768	(14,0)	5,5679	(15,3)	5,8434	(1,7)	5,7467	(9,8)
Peso chileno	633,31	6,5	674,76	(1,3)	625,00	7,5	672,04	8,1
Peso colombiano	2.331,00	7,8	2.512,56	9,7	2.309,47	11,3	2.570,69	9,1
Nuevo sol peruano	3,3678	3,6	3,4890	11,4	3,3896	13,1	3,8323	10,5
Bolívar fuerte venezolano	5,6616	(1,9)	5,5569	1,4	5,5187	8,3	5,9765	1,9
Lira turca	2,3551	3,7	2,4432	(12,1)	2,3139	1,1	2,3383	(13,7)
Yuan chino	8,2207	(0,8)	8,1588	7,3	8,1063	10,9	8,9932	10,7

# Entorno sectorial bancario

Por lo que respecta al sector bancario, **Europa** ha vivido un año con elevadas tensiones financieras, tal y como se ha comentado. Ello supuso la virtual desaparición del efecto positivo que tuvo sobre las primas de riesgo la inyección de liquidez del BCE.

En la segunda mitad del año, también fue el BCE quien dio un paso decisivo para poner fin a la crisis de deuda en Europa al comenzar con el nuevo programa de compra de deuda pública. Tras la cumbre del Eurogrupo de finales de junio, Europa está trabajando en el diseño de una hoja de ruta hacia una unión bancaria y fiscal, que son condiciones necesarias para dar mayor credibilidad al proyecto europeo.

En **España**, la reestructuración del sistema financiero ha avanzado muy significativamente con la implementación de importantes reformas y con la comprobación de la heterogeneidad de la banca española. Entre los principales hitos destacan:

- Entrada en vigor de dos Reales Decretos Ley (RDLs), en febrero y mayo, destinados a sanear el riesgo de los activos inmobiliarios (problemáticos y no problemáticos).
- Concesión, por parte de las instituciones europeas, de un préstamo de hasta 100.000 millones de euros para reforzar la solvencia del sistema financiero.
- Aprobación del RDL (y posterior Ley) de Reestructuración y Resolución de Entidades de Crédito, que supone una herramienta esencial en la gestión de crisis de entidades financieras. Representa un avance importante en la reforma del sistema una vez que refuerza los instrumentos, el papel de las instituciones públicas y los procedimientos en la reestructuración y resolución de entidades.
- Publicación de los resultados del ejercicio de resistencia realizado a la banca española por dos consultoras internacionales independientes (ejercicio *top-down*). En él se identificaron necesidades de capital de entre 51.000 y 62.000 millones de euros. Posteriormente, se publicaron los resultados de las pruebas de resistencia de los mismos 14 grupos bancarios españoles basándose en el análisis individual de cada entidad (ejercicio *bottom-up*). Los resultados arrojaron unas necesidades de capital de 54.000 millones de euros circunscritas a entidades que representan cerca del 30% de los activos del sistema y concentradas en aquellas controladas por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB).
- Creación de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB), controlada minoritariamente por el FROB. La SAREB será la encargada de gestionar los activos vinculados al sector inmobiliario que le transfieran los bancos nacionalizados y los que requieran una inyección de capital público.

En medio de todos estos hitos, la industria financiera continúa su proceso de desapalancamiento, lo que ha implicado un retroceso del volumen de negocio y un impacto negativo sobre la tasa de mora del sector, que a finales de diciembre se situaba en el 10,4% para el conjunto del sistema.

La consecución de una unión bancaria y fiscal en Europa será decisiva para dar mayor credibilidad al proyecto europeo

En España, la reestructuración del sistema financiero ha avanzado muy significativamente

## 14 Tasa de mora del sector privado en España <sup>(1)</sup>

(Porcentaje)



(1) Incluye bancos, cajas, cooperativas y EFCs.  
Fuente: Banco de España.

El alivio de las tensiones financieras en los últimos meses de 2012 ha permitido la reducción de la apelación al BCE, que alcanzó 313.109 millones de euros en diciembre, tras un máximo de 388.736 millones del mes de agosto.

## 15 Apelación neta al BCE de las entidades españolas

(Millardos de euros)



Fuente: Banco de España.

En Estados Unidos, la salud del sistema bancario sigue mejorando

En **Estados Unidos**, la salud del sistema bancario sigue mejorando, con un menor número de instituciones con problemas. La tasa de mora de los bancos comerciales ha disminuido a lo largo de 2012 en todos los segmentos, aunque en el tercer trimestre se vio un ligero deslizamiento al alza en el segmento residencial. Es probable que las condiciones crediticias sigan siendo estrictas en 2013, especialmente con respecto al crédito residencial, dada la elevada carga financiera de las familias.

En Latinoamérica, el sector se mantiene muy sólido

En **México**, el sistema financiero sigue en uno de sus mejores momentos, con una capitalización muy por encima del mínimo requerido del 10%, lo que le ha permitido ser de los primeros en adoptar la regulación de Basilea III. El crédito mantiene un avance robusto y evidencia 20 meses consecutivos de tasas de crecimiento interanual de dos dígitos. La expansión se verifica en todos los componentes del crédito bancario y se espera que el dinamismo continúe como consecuencia del entorno macroeconómico favorable. Por lo que respecta a la captación tradicional de depósitos de clientes, ha desacelerado su ritmo de incremento, lo que viene explicado por el menor dinamismo de los recursos a plazo ante el elevado ascenso de las sociedades de inversión de deuda (SID, instrumentos de ahorro no bancario sustitutivos del plazo). No obstante, cabe resaltar que no existen tensiones de liquidez.

En **América del Sur**, el sistema financiero en la mayoría de los países se mantiene sólido y el crédito sigue subiendo a tasas elevadas, impulsado por políticas monetarias centradas en apoyar la actividad económica. Frente a la expansión monetaria externa y el consiguiente incremento de los flujos de capitales, muchos bancos centrales han optado por aplicar medidas macroprudenciales para desincentivar la entrada de capitales y para controlar el avance del crédito interno (particularmente en Brasil y Perú).

En Turquía, el crédito crece a tasas elevadas y la tasa de mora se mantiene en niveles bajos. En China continúan las reformas

En **Turquía**, el crédito al sector privado continúa creciendo a tasas elevadas (+16,0% interanual), aunque inferiores a las de 2011, en parte porque durante el segundo semestre de 2012 se ha bajado, por primera vez desde hace más de un año, la tasa oficial de interés. En cuanto a la morosidad, sigue en niveles bajos.

Por último, en **China**, las autoridades han lanzado varias reformas desde el inicio del año, entre las cuales se incluyen medidas para la liberalización de los tipos de interés y mayor flexibilidad en los tipos de cambio. En junio y julio, el Banco Central amplió el rango de descuentos permisibles en el tipo de interés para préstamos, hasta el 30%, e introdujo una prima del 10% sobre el tipo de interés de referencia para depósitos. Adicionalmente, redujo el coeficiente de caja en 150 puntos básicos. En septiembre se publicó el plan del sector financiero, como continuación del duodécimo Plan Quinquenal (2011-2015), que reafirma la intención de abolir los controles de los tipos de interés, abrir la cuenta de capital, fomentar la innovación financiera y fortalecer el marco de regulación financiera. El Plan también establece objetivos cuantitativos para el valor añadido del sector financiero (hasta el 5,0% del PIB de 2015, en comparación con el 4,4% establecido en la pasada década). En este contexto, el crecimiento del crédito bancario se mantiene relativamente estable, aunque la proporción de préstamos a largo plazo se ha incrementado, lo que refleja que los flujos de crédito están yendo hacia los proyectos de infraestructuras públicas y las inversiones empresariales.

# Entorno regulatorio

Desde 2008, el sistema financiero internacional se ha visto sometido a un *tsunami* regulatorio. La magnitud de la crisis ha llevado a las autoridades internacionales a adoptar una respuesta contundente y decidida para evitar los errores del pasado. Dentro de la reforma regulatoria global, se pueden identificar tres grandes objetivos de política económica con las medidas adoptadas:

- Reforzar la solvencia y resistencia de las entidades.
- Mitigar el riesgo sistémico.
- Minimizar la carga que soporta el contribuyente.

La magnitud de la crisis ha llevado a las autoridades a una profunda reforma regulatoria

## 16 Objetivos perseguidos con la reforma regulatoria

Respuesta decidida: conjunto de medidas para cumplir con tres objetivos principales

	Incrementar solvencia/resistencia de las entidades bancarias	Reducir riesgos/complejidad sistémica	Minimizar costes al contribuyente
GLOBAL	Basilea III	●	
	SIFIs	●	
	Derivados OTC	●	
	Shadow banking	●	
	Supervisión efectiva	●	
GLOBAL	Macroprudencial		●
	Agencias de rating		
	Gestión de crisis		●
UE	Reformas estructurales		●
	Impuesto transacciones financieras		●

Una vez que las medidas han sido adoptadas y que los trabajos técnicos y de diseño de las normas se acercan a su finalización, las autoridades de los países se encuentran inmersas en su implementación práctica. El Consejo de Estabilidad Financiera, por su parte, realiza el monitoreo para asegurar que se produce una puesta en marcha adecuada en cada una de las jurisdicciones. Las entidades deberán llevar a cabo cambios internos para adaptarse a la reforma regulatoria, lo que posiblemente conduzca a un nuevo sistema bancario definido por los siguientes parámetros:

- Una cultura de riesgo reforzada.
- Una vuelta a la actividad tradicional bancaria y a la función social de la banca.
- Un refuerzo de la gobernanza corporativa.
- Unas estructuras y modelos de negocio con planes de resolución más sencillos.

# Posicionamiento del Grupo BBVA

Continúa el buen desempeño de BBVA en un entorno aún muy complicado

## Modelo de banca en BBVA

En un contexto tal como el descrito anteriormente, el Grupo sigue demostrando, un año más, su elevada capacidad de generación de resultados recurrentes y su gran fortaleza estructural. Este comportamiento diferencial se debe al modelo único de hacer banca de BBVA, que descansa sobre cuatro pilares:

### 17 BBVA, un modelo de banca apalancado en cuatro pilares

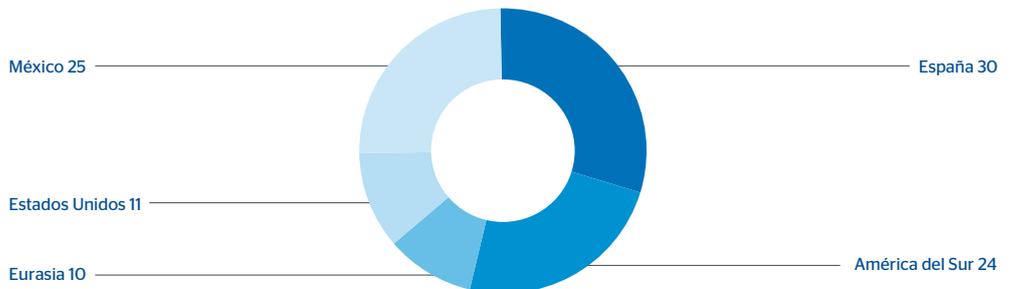


1. Un **modelo de portafolio** caracterizado por:

- Una **diversificación** muy equilibrada en términos de geografías, negocios y segmentos, imprescindible para lograr la resistencia en cualquier entorno. Esta diversificación se ha seguido poniendo en valor en 2012, lo que ha permitido mantener un alto nivel de recurrencia de ingresos y hacer frente a los elevados requerimientos de provisiones exigidas en España. En este sentido, durante este ejercicio, el 56% del margen bruto ha tenido su origen en países emergentes.

### 18 Composición del margen bruto del Grupo BBVA por geografías <sup>(1)</sup>

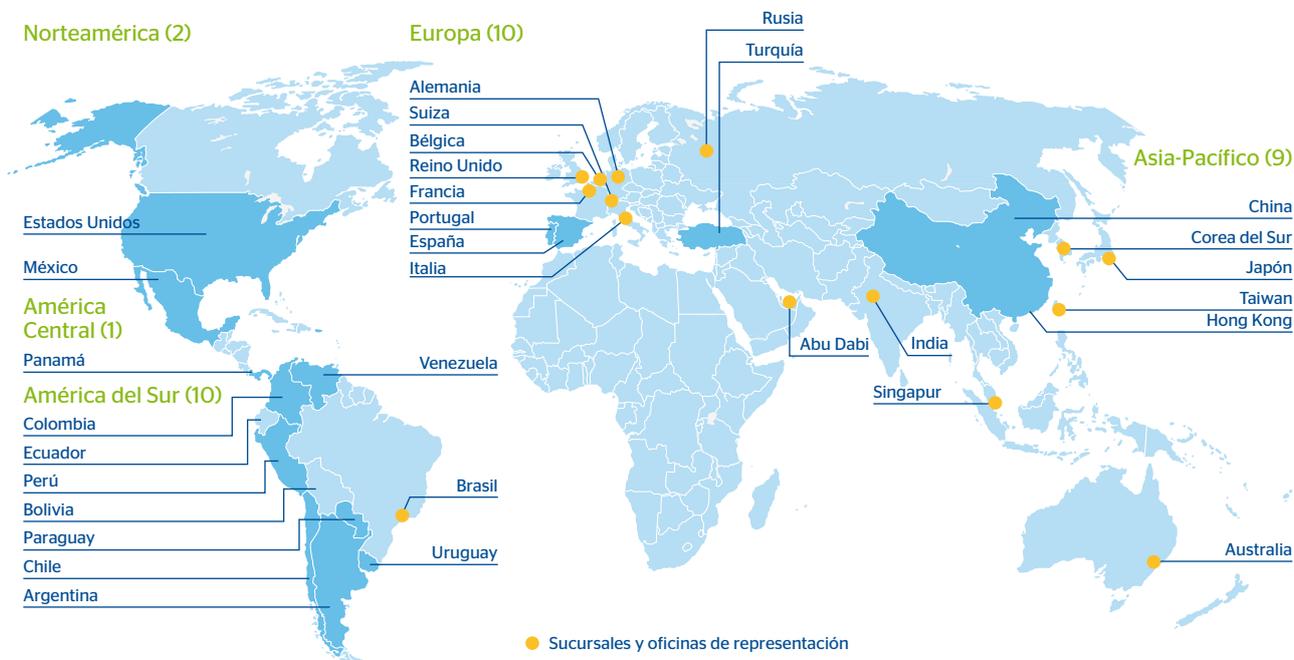
(Porcentaje)



(1) Suma de áreas de negocio sin Actividades Corporativas.

- Unas **franquicias** con una masa crítica suficiente de clientela, con posiciones de liderazgo en todos los mercados (1º/2º en España, líder del mercado en México, 1º/2º en América del Sur, liderazgo en el Sunbelt en Estados Unidos) y con importantes participaciones y alianzas estratégicas en Turquía y en China.

## 19 Presencia de BBVA en el mundo



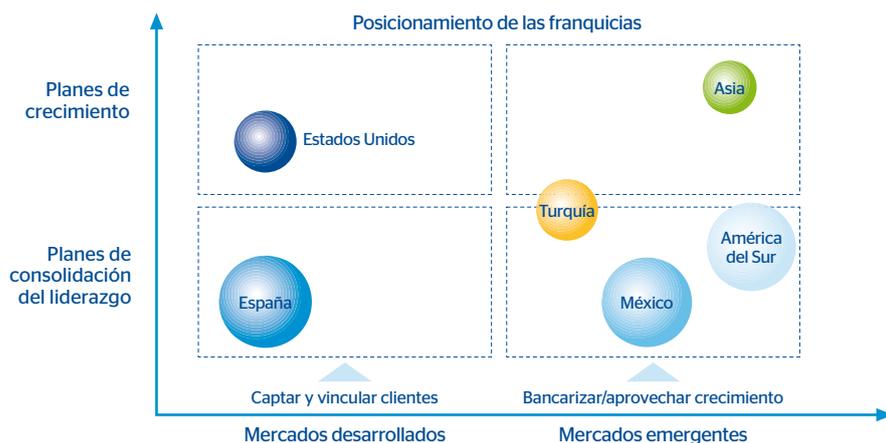
Activo total	Clientes	Países	Oficinas	Cajeros automáticos	Empleados
638 millardos de euros	53 millones	32	7.978	20.177	115.852

BBVA está continuamente analizando el mercado en busca de **oportunidades de inversión** atractivas y rentables, dentro de su política de gestión activa del portafolio, para generar el máximo valor al accionista.

En julio de 2012, BBVA ha cerrado la adquisición de **Unnim Banc S.A.**, lo que le ha permitido reforzar su compromiso con Cataluña, duplicando su cuota en uno de los mercados más atractivos y de mayor potencial de crecimiento en España. Unnim aporta al Grupo un millón de clientes y un negocio que se complementa perfectamente con la franquicia actual en la región, lo que sitúa a BBVA como la segunda entidad por créditos y la tercera por depósitos en esta zona.

De cara al futuro, BBVA tiene muy clara su hoja de ruta estratégica en este sentido: explotar todo el potencial de los negocios, los clientes y el *footprint*. En definitiva, seguir construyendo un **portafolio de negocio equilibrado y con crecimiento futuro**. Y esto se consigue consolidando el liderazgo dentro de los respectivos ámbitos geográficos, aprovechando el crecimiento en los mercados emergentes y ganando cuota en las regiones desarrolladas, lo que va a exigir dar un salto en calidad de servicio y evolucionar la oferta financiera al ritmo al que avanzan la sofisticación y las exigencias de los clientes.

## 20 Un portafolio de negocio más equilibrado y con más crecimiento futuro

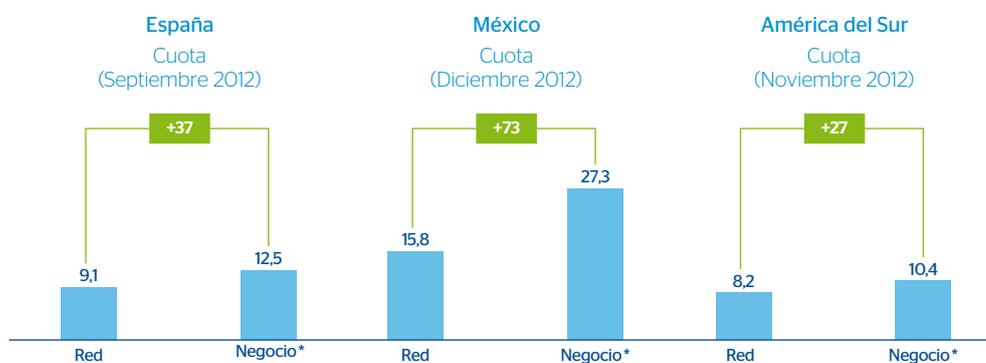


2. Un **modelo de negocio** basado en tres elementos:

- Un modelo de **banca retail** focalizado en relaciones largas y duraderas, con una base de clientela muy amplia (más de 53 millones de clientes en todo el mundo), lo que asegura un elevado nivel de recurrencia de resultados y una financiación muy estable en forma de depósitos.
- Una **red de distribución** de gran capilaridad que, a la vez, es líder en eficiencia. En este sentido, cabe resaltar que, un año más, la cuota de negocio de BBVA es superior a la cuota de red en todas sus franquicias.

## 21 Cuotas de negocio y de red en las principales franquicias de BBVA

(Porcentaje)



\* Inversión + recursos.

Cuota de negocio > Cuota de red

- La **tecnología**, palanca por la que BBVA lleva apostando de manera decidida desde hace varios años para conseguir buenos niveles de eficiencia. El tamaño y la escala del Grupo han permitido acometer importantes inversiones en proyectos globales de tecnología, especialmente en el ámbito de la transformación y la innovación, lo que ha situado al Banco a la cabeza de la inversión tecnológica en el sector.

Dentro de su plan tecnológico, BBVA invierte principalmente en cuatro ejes:

- Mejorar la experiencia del cliente.
- Incrementar la productividad comercial.
- Reducir el riesgo.
- Mejorar la eficiencia operacional.

Durante el año 2012, BBVA ha puesto en marcha numerosos proyectos para que estos cuatro ejes vayan convirtiéndose en una realidad, entre los que destacan:

- La implantación de la nueva plataforma tecnológica de BBVA Compass en todas las sucursales de Estados Unidos, lo que posibilita procesar transacciones en tiempo real y, por tanto, otorga a esta franquicia una clara ventaja competitiva en el mercado estadounidense. Esta nueva plataforma mejorará el servicio prestado a través de procesos diferenciados, eficientes, más rápidos y centrados en el cliente.
- Los avances en el modelo de distribución multicanal del Grupo. En este sentido, en España, el número de clientes que eligen "BBVA Contigo" como principal canal de relación con la Entidad sigue incrementándose. Ya son más de 360.000 los clientes gestionados en remoto por cerca de 350 asesores especializados. En México, el lanzamiento de "Dinero Móvil BBVA Bancomer" está impulsando el acceso a la banca de nuevos usuarios, contribuyendo de esta forma a incrementar la inclusión financiera y la bancarización del país.

BBVA quiere aprovechar todas las oportunidades que brinda la tecnología para construir un modelo más innovador, más eficiente, más centrado en el cliente y de mayor calidad. Y para ello seguirá apostando por la tecnología, principal *driver* del cambio futuro en la industria. Los próximos saltos en eficiencia, tanto por la vía de los ingresos como de los costes, no vendrán de ajustes incrementales, sino de un nuevo modelo en el que el papel de los canales remotos, la *customización* de la oferta y el rol de la oficina serán radicalmente diferentes.

3. Un **modelo de gestión** que se apoya en tres elementos: la prudencia, la anticipación y la globalidad.

- La **prudencia** en lo que respecta a las decisiones que se toman en materia de riesgos estructurales, riesgo de crédito, gestión del capital y operaciones corporativas.
- La **anticipación**, es decir, la necesidad de adelantarse a los acontecimientos y la flexibilidad para adaptarse ágilmente a los mismos.

La estrategia de prudencia y anticipación ha permitido a BBVA superar con holgura el test de estrés de Oliver Wyman, cuyos resultados se publicaron el pasado mes de septiembre, situándolo entre las entidades que no necesitan capital adicional, incluso en el escenario más adverso. Esta capacidad de anticipación ha sido determinante en el *performance* del Banco durante estos años tan complicados. Y seguirá siendo clave en un futuro cada vez más global e incierto.

- Y el tercer elemento del modelo de gestión hace referencia a la **globalidad**, bajo la cual subyace el concepto de transversalidad, que consiste en explotar todo el potencial de los negocios, los clientes y el *footprint* actual de BBVA. Durante el año 2012, el Grupo ha seguido impulsando la gestión transversal de los negocios para generar sinergias importantes, de la mano de:

a) Los **negocios mayoristas** del Grupo, Corporate & Investment Banking (CIB), que han anunciado una nueva estructura organizativa encaminada a impulsar las fortalezas de esta actividad y maximizar las oportunidades que presenta el nuevo entorno. La nueva organización refuerza las prioridades estratégicas de BBVA CIB, que son una mayor orientación hacia el cliente como eje central de su propuesta de valor, además de optimizar sus ventajas competitivas al potenciar el negocio *cross-border* y maximizar la actividad mayorista en colaboración con los bancos del Grupo y las redes locales.

b) El **negocio de Banca Retail**, creado el año pasado, también se ha transformado en 2012, combinando los negocios del Grupo en América del Sur, la Banca Minorista Global y la Innovación. Este nuevo agregado tiene como objetivos:

- Aumentar el crecimiento de las franquicias en América del Sur y aprovechar las oportunidades de la región con el apoyo de las unidades corporativas.
- Conectar los negocios *retail* dentro del Grupo de forma que fluyan las mejores prácticas. Impulsar el desarrollo de las líneas de negocio globales de *consumer finance*, seguros, *asset management* y medios de pago.

- Innovar, con equipos dedicados en exclusiva a construir la banca *retail* del futuro, y aportar soluciones de negocio globales muy vinculadas a la tecnología.

En definitiva, el negocio de banca *retail* responde a la visión de BBVA de ser una organización enfocada al cliente, que promueve la multicanalidad e innova para ofrecer soluciones de valor y experiencias diferenciales a sus clientes. La gestión global y la transversalidad de los negocios minoristas se pone de manifiesto en iniciativas como:

- “Proyecto de Sinergias Cross-border” en BEC, que ha establecido una red de coordinadores en 20 países que permite la referenciación inmediata de clientes con necesidades de expansión internacional y con un proceso ágil de apertura de cuentas entre los diferentes bancos del Grupo. Hasta la fecha, más de 600 empresas se han beneficiado de este servicio.
- “Proyecto de Banca Personal”, basado en una propuesta de valor diferenciada y adaptada al segmento de clientes *mass-affluent*, con carácter global, y que facilita la atención preferente a los clientes del segmento. En 2012 ya se ha lanzado en España, México y Colombia. Para el primer trimestre de 2013 se lanzará en Uruguay y Paraguay, extendiéndose al resto de geografías a lo largo de este ejercicio e inicios del próximo.

## 22 Globalidad en el Grupo BBVA y transversalidad de los negocios y de las unidades de apoyo



4. Un **modelo de rentabilidad ajustada a principios** que descansa en unos principios irrenunciables de integridad, prudencia y transparencia, y cuyo objetivo principal es la creación de valor para sus accionistas.

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

En un entorno de crisis como el actual, en el que la reputación del sector se ha visto afectada más que nunca, es necesario actuar y comunicar. BBVA ha puesto en marcha numerosos planes e iniciativas en este sentido, como el proyecto “Impacto Social”, cuyo objetivo es explicar mejor el impacto de BBVA en la sociedad. Para ello se han buscado indicadores sencillos y comprensibles de las iniciativas de la actividad financiera tradicional, como por ejemplo el empleo neto generado, las personas que viven en viviendas financiadas por el Banco, o los microemprendedores financiados a través de microcréditos de la Fundación BBVA Microfinanzas, etc. Estos indicadores han sido presentados por el Consejero Delegado del Grupo en la Junta General de Accionistas de 2012 y en la presentación de resultados del primer trimestre de 2012. Además, en este proyecto se trabaja sólo con indicadores verificados por los propios auditores financieros externos de BBVA. El objetivo es ser cada vez más transparentes en temas relevantes y avanzar en la recuperación de la confianza perdida por parte de algunos grupos de interés en el sector financiero.

## 23 Compromiso con la sociedad en la que operamos



### A cierre del año 2012...

- Alrededor de **4,7 millones de personas** en el mundo viven en viviendas financiadas por BBVA.
- **504.251 pymes** financiadas (88.406 en España).
- BBVA ha creado **3.773 puestos de trabajo netos** en 2012 (el 59% de las nuevas incorporaciones son menores de 30 años).
- **9.408 millones de euros de impuestos devengados y recaudados** por la actividad de BBVA (3.009 millones en España).
- Gran parte de **nuestra base accionarial es cliente del Banco**.
- La mayoría de **los empleados son también clientes y accionistas de BBVA**.

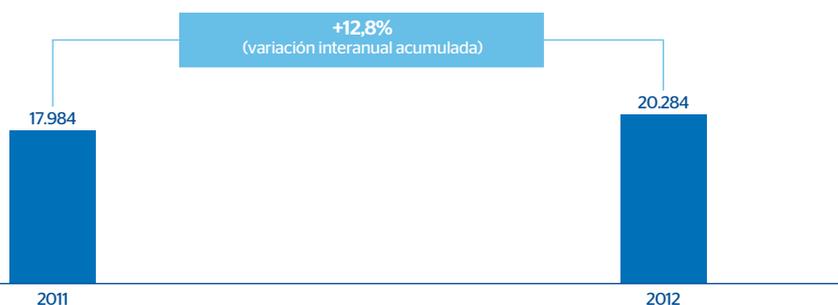
En definitiva, este modelo de banca basado en los cuatro pilares explicados anteriormente se traduce fundamentalmente en dos ventajas competitivas: recurrencia de resultados y fortaleza estructural.

1. **Recurrencia** porque BBVA sigue demostrando cada año una elevada capacidad de generación de ingresos recurrentes. Unos resultados que, además, le han permitido absorber durante 2012 los altos saneamientos crediticios en España.

El modelo de banca de BBVA se traduce en dos ventajas competitivas: recurrencia de resultados y fortaleza estructural

## 24 Recurrencia de resultados

Margen bruto sin ROF ni dividendos  
(Millones de euros)



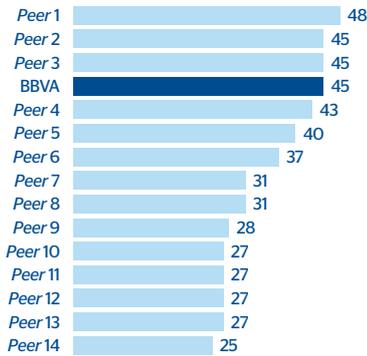
2. **Fortaleza estructural**, porque el Grupo posee un balance equilibrado, bien capitalizado, con unos riesgos conocidos y acotados y con una adecuada estructura de financiación fundamentada en su amplia base de relaciones minoristas. BBVA cuenta con una confortable posición de liquidez. Adicionalmente, su capacidad de generación orgánica de capital es una de las más sólidas de su grupo de referencia, lo que le ha permitido seguir cumpliendo con las recomendaciones de capital de la European Banking Authority (EBA). Y todo ello siendo uno de los pocos bancos del mundo que ha seguido pagando dividendos durante todos estos años de crisis.

## 25 Fortaleza estructural. BBVA versus peer group\*

(Porcentaje. Septiembre 2012)

### 1 Liquidez

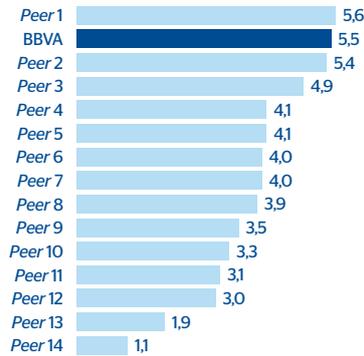
Depósitos de clientes/total activos



Sólida posición de liquidez y menores vencimientos dentro del *peer group*

### 2 Capital

Capital tangible/activos tangibles



Bajo apalancamiento y alta capacidad de generación orgánica

### 3 Riesgos

(Margen de intereses-saneamientos)/ATMs



Capacidad de absorción de saneamientos

\* *Peer group*. BARCL, BNPP, CASA, CMZ, CS, DB, HSBC, ISP, LLOYDS, RBS, SAN, SG, UBS, UCI.

En definitiva, este modelo de banca no sólo ha posibilitado a BBVA registrar un *performance* diferencial durante la crisis, manteniendo un perfil financiero muy sólido y demostrando una gran capacidad de resistencia en cada una de las franquicias, sino que también le permite estar ahora preparado para afrontar con éxito los cambios que se avecinan, tanto a corto como a largo plazo, para seguir siendo uno de los principales *players* de la industria financiera mundial.

En BBVA estamos preparados para liderar la nueva etapa del sistema financiero

# Desempeño en 2012

## Grupo BBVA

### 26 Claves de 2012

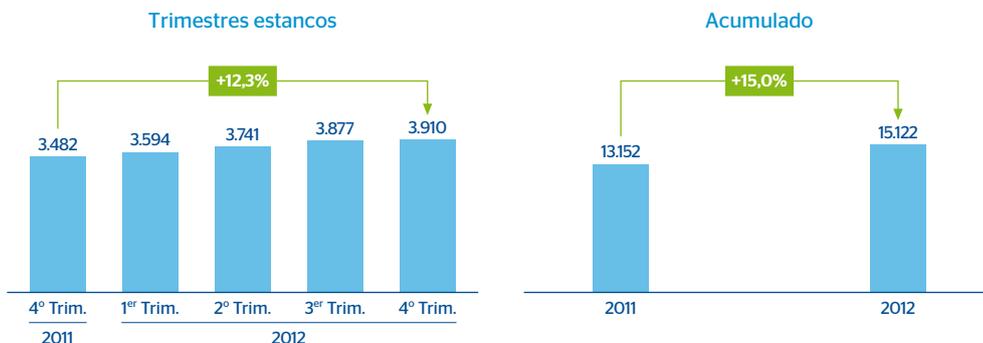


BBVA genera unos ingresos recurrentes elevados que permiten absorber los saneamientos del ejercicio

**Margen neto** **11,7** **+13,3%**  
 millardos de euros interanual

### 27 Margen de intereses

(Millones de euros)



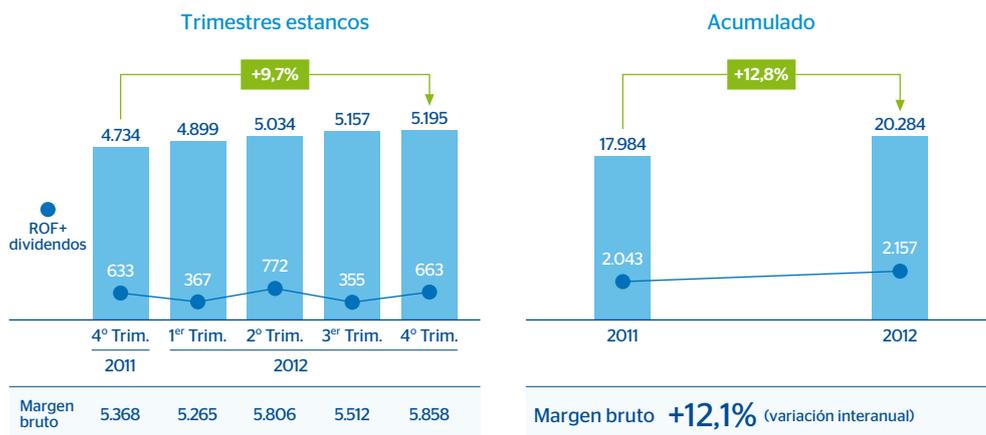
1. Tendencia muy positiva en el año del margen de intereses...

Con crecimiento equilibrado en todas las geografías

2. ...que se traslada al margen bruto...

## 28 Margen bruto recurrente <sup>(1)</sup>

(Millones de euros)



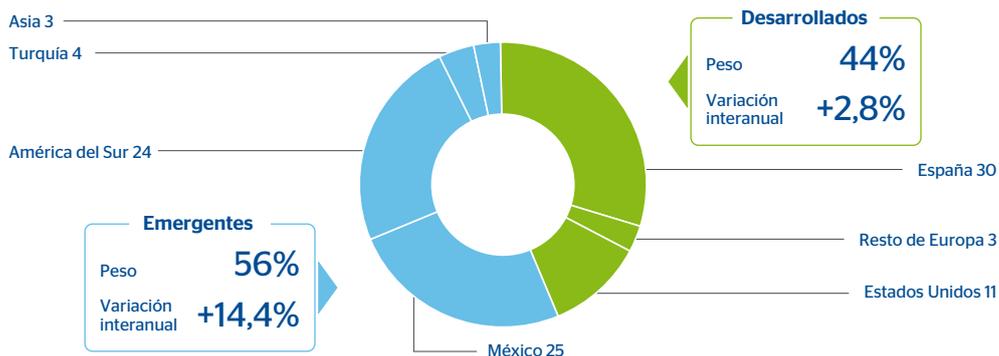
(1) Recurrente = sin ROF ni dividendos.

Comisiones: +8,0% interanual

3. ...gracias a una adecuada diversificación entre mercados emergentes y desarrollados

## 29 Desglose del margen bruto por geografías <sup>(1)</sup>

(Porcentaje)



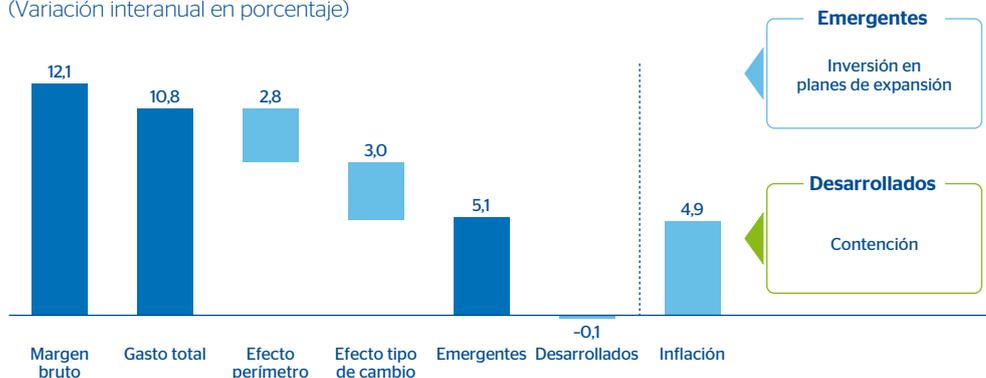
(1) No incluye Actividades Corporativas. Variación interanual acumulada a tipos de cambio constantes.

Con presencia en países con alto potencial de crecimiento y de bancarización

4. Lo anterior, unido a una gestión de gastos adaptada a las necesidades de cada geografía...

## 30 Margen bruto y gastos de explotación

(Variación interanual en porcentaje)



Los gastos crecen a un menor ritmo que el margen bruto

### 31 Eficiencia y margen neto recurrente

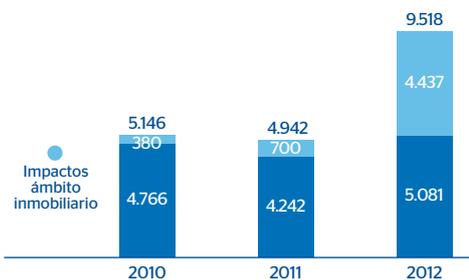


5. ...permite mantener posiciones de liderazgo en eficiencia y un elevado y recurrente margen neto...

Peer group: BARCL, BNPP, CASA, CMZ, CS, DB, HSBC, ISP, LBG, RBS, SAN, SG, UBS, UCI. Datos a septiembre de 2012, incluido BBVA.

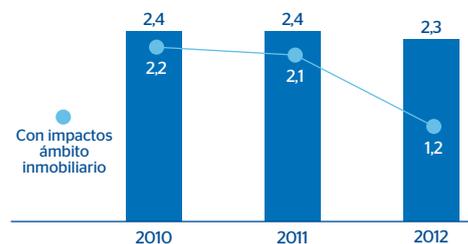
### 32 Saneamientos crediticios más inmobiliarios

(Millones de euros)



### Margen neto sobre saneamientos crediticios más inmobiliarios

(Número de veces)



6. ...que soporta holgadamente el esfuerzo en saneamientos del año

Los saneamientos por deterioro de la cartera inmobiliaria cumplen con las exigencias regulatorias

### Cuenta de resultados

(Millones de euros)

	Acumulado	Variación interanual 2012-2011	
	2012	Absoluta	Porcentaje
Margen de intereses	15.122	+1.970	15,0
Margen bruto	22.441	+2.414	12,1
Margen neto	11.655	+1.365	13,3
Saneamientos ámbito inmobiliario España	-4.437	-3.737	n.s.
Resto de saneamientos y provisiones	-5.559	+585	-9,5
Beneficio antes de impuestos	1.659	-1.787	-51,9
Beneficio atribuido	1.676	-1.328	-44,2

7. En definitiva, sólida cuenta de resultados

Los riesgos del Grupo continúan controlados

Mora de BBVA frente a la media del *peer group*

5,1% vs 6,0%

### 33 Tasas de mora y cobertura

(Porcentaje)



### Saldos dudosos

(Millardos de euros)



En línea con lo esperado

BBVA mejora ratios de capital y mantiene los dividendos

Core capital BIS II

+45 puntos básicos en el año

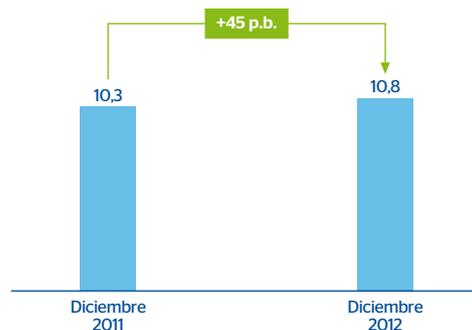
Dividendo en efectivo

1,3 millardos de euros

1. Sólida posición y capacidad de generación de capital

### 34 Ratio core capital BIS II

(Porcentaje)



Generación de capital

Cumplimiento de requerimientos de capital

Sin venta de activos estratégicos

Absorción de pérdidas de ámbito inmobiliario e integración de Unnim en España

Y todo ello con mantenimiento de dividendos

## Mejora del *gap* de liquidez del balance euro

**23**  
millardos de euros

35

- 1 Activos en emisiones en 2012: 14 millardos de euros
- 2 Mejora del *gap* de liquidez: 23 millardos en el balance euro
- 3 Y en 2013, reducción progresiva de LTRO

1. En un entorno tan complejo, BBVA realiza una excelente gestión de su balance

Nota: el total de emisiones de 2012 no incluye la emisión de Garanti por 1,3 millardos de euros.

## En definitiva, sólidos fundamentales

36

Fortaleza de resultados		Solidez estructural	
Margen bruto recurrente	+12,8% interanual	Capital	
Margen neto recurrente	+15,2% interanual	BIS II 10,8%	Ratio EBA >9%
Saneamientos	≈ 10 millardos de euros	Liquidez	
Diversificación de ingresos	+56% Emergentes	Total emisiones 14 millardos de euros	Mejora del <i>gap</i> de liquidez del balance euro 23 millardos de euros
		Riesgos	
		Tasa de mora 5,1%	Tasa de cobertura 72%

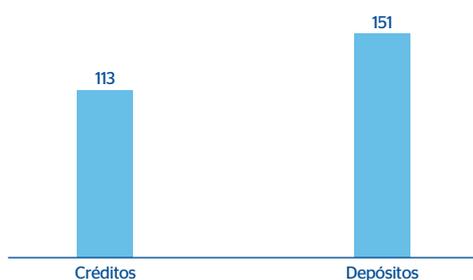
Mantenimiento de la política de dividendos

## España

Fortaleza de la franquicia, que se traduce en diferenciación

### 37 Cuota de créditos y depósitos

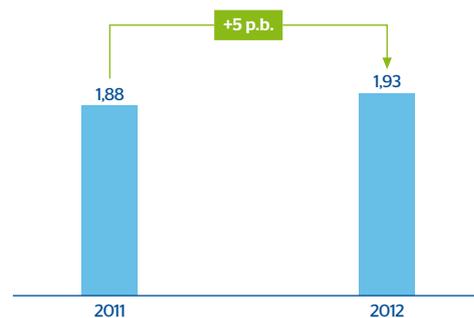
(Variación interanual con datos a noviembre de 2012. En puntos básicos)



Ganancia de cuota...

### Diferencial de la clientela

(Porcentaje)



...con mejora del diferencial de la clientela

Contención de los gastos, que crecen por debajo de los ingresos

### 38 Margen bruto y gastos de explotación

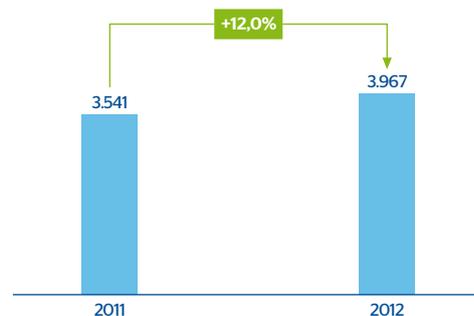
(Millones de euros)



Fortalecimiento del margen neto y mejora de la eficiencia (-3 puntos porcentuales)

### Margen neto

(Millones de euros)



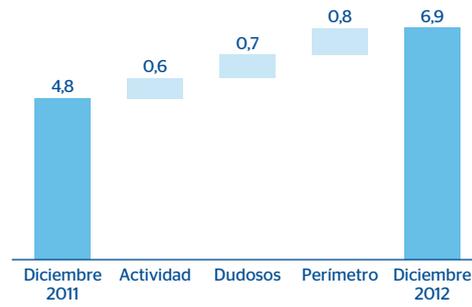
### 39 Tasas de mora y cobertura

(Porcentaje)



### Desglose de la tasa de mora

(Porcentaje)



Evolución de la mora en línea con lo esperado

Mejor evolución que la del sistema

### Cuenta de resultados

(Millones de euros)

	Acumulado	Variación interanual 2012-2011	
	2012	Absoluta	Porcentaje
Margen de intereses	4.836	+445	10,1
Margen bruto	6.784	+457	7,2
Margen neto	3.967	+426	12,0
Beneficio antes de impuestos y de saneamientos ámbito inmobiliario	1.699	-382	-18,4
Beneficio atribuido ajustado	1.211	-267	-18,2
Resultado atribuido	-1.267	-2.619	n.s.

# Eurasia

Área con  
creciente  
aportación  
al Grupo

## 40 Desglose del margen bruto

(Porcentaje)



### Claves

Dinamismo  
de los negocios minoristas

Desapalancamiento  
en los negocios mayoristas

Turquía como motor de crecimiento del área

## Cuenta de resultados

(Millones de euros)

	Acumulado	Variación interanual 2012-2011	
	2012	Absoluta	Porcentaje
Margen de intereses	847	+44	5,5
Margen bruto	2.210	+249	12,7
Margen neto	1.432	+119	9,0
Beneficio antes de impuestos	1.054	-122	-10,4
Beneficio atribuido	950	-81	-7,8

# México

## Actividad

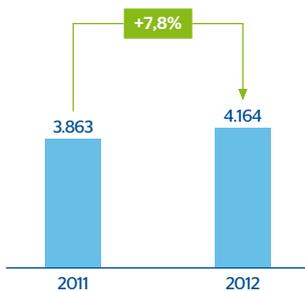
(Variación interanual, saldos puntuales)

Inversión **+8,6%** Recursos **+4,8%**

Franquicia líder con sólidos fundamentales

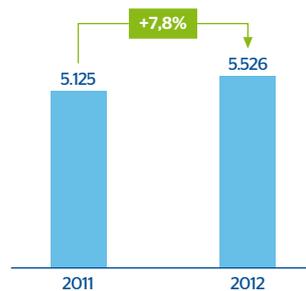
### 41 Margen de intereses

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



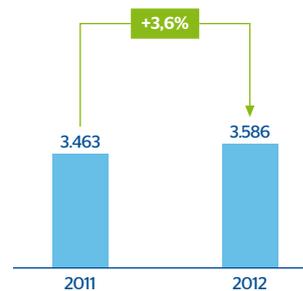
### Margen bruto recurrente

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



### Margen neto

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



Comisiones: +4,0%

Margen bruto: +5,8%

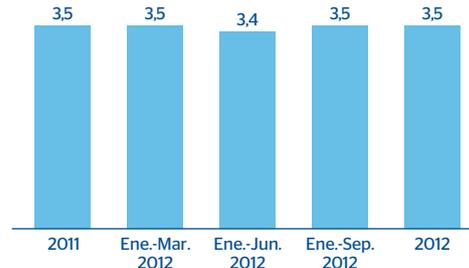
### 42 Tasas de mora y cobertura

(Porcentaje)



### Prima de riesgo acumulada

(Porcentaje)



Estabilidad de los indicadores de riesgo

## Cuenta de resultados

(Millones de euros a tipo de cambio constante)

	Acumulado	Variación interanual 2012-2011	
	2012	Absoluta	Porcentaje
Margen de intereses	4.164	+302	7,8
Margen bruto	5.758	+315	5,8
Margen neto	3.586	+124	3,6
Beneficio antes de impuestos	2.225	+30	1,4
Beneficio atribuido	1.821	+71	4,0

# América del Sur

## Actividad

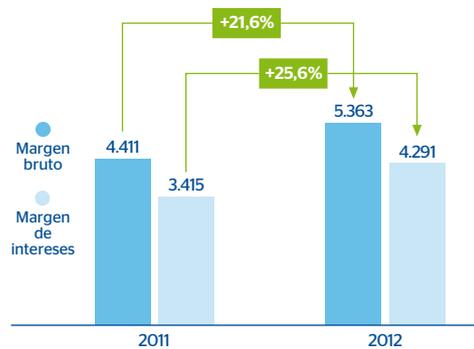
(Variación interanual, saldos puntuales)

Inversión **+18,6%** Recursos en balance **+24,1%**

Gran dinamismo en la actividad, que se refleja en los márgenes

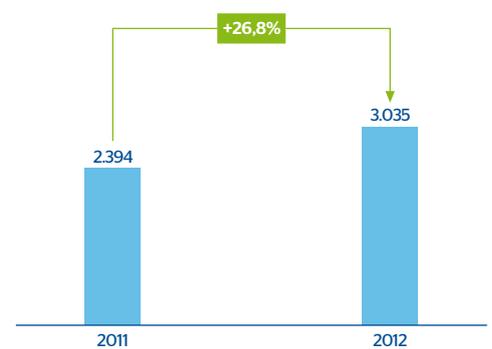
### 43 Margen de intereses y margen bruto

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



### Margen neto

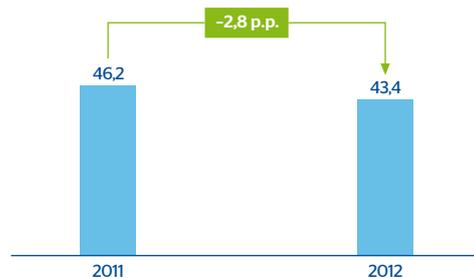
(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



Mejora de la eficiencia e indicadores de riesgo estables

### 44 Eficiencia

(Porcentaje)



### Tasas de mora y cobertura

(Porcentaje)



Crecimiento sostenible

## Cuenta de resultados

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)

	Acumulado	Variación interanual 2012-2011	
	2012	Absoluta	Porcentaje
Margen de intereses	4.291	+876	25,6
Margen bruto	5.363	+952	21,6
Margen neto	3.035	+641	26,8
Beneficio antes de impuestos	2.240	+429	23,7
Beneficio atribuido	1.347	+257	23,6

# Estados Unidos

## Actividad de BBVA Compass

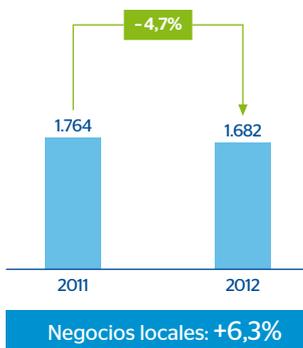
(Variación interanual, saldos puntuales)

Inversión **+4,1%** Recursos **+11,7%**

Crecimiento selectivo de la inversión y mejora del *mix* de actividad

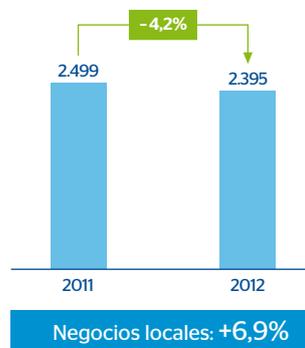
### 45 Margen de intereses

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



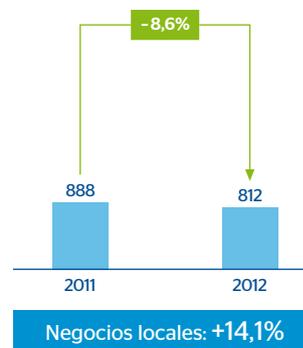
### Margen bruto

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



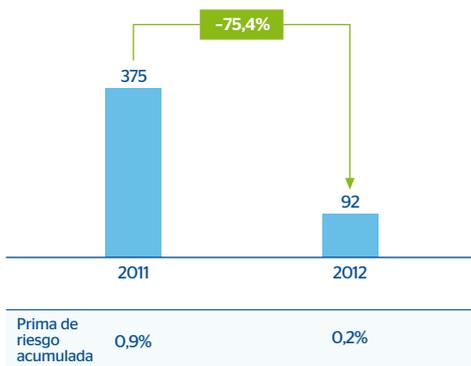
### Margen neto

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



### 46 Saneamientos crediticios

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



### Tasas de mora y cobertura

(Porcentaje)

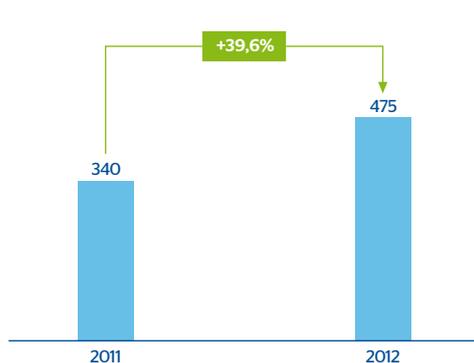


Positiva evolución de la calidad crediticia

En definitiva, una transformación del negocio que se refleja en los resultados del área

## 47 Beneficio atribuido

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



### Claves

Crecimientos selectivos de la cartera

Margen estable en un entorno de tipos bajos

Disciplina en gastos

Apuesta tecnológica orientada al negocio

Sólido posicionamiento de liquidez

Nota: diciembre de 2011 no incluye *impairment* por el deterioro del fondo de comercio.

## Cuenta de resultados

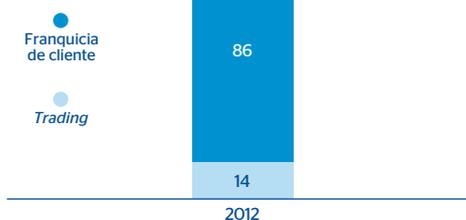
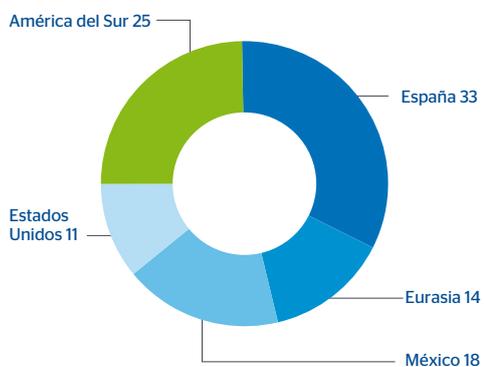
(Millones de euros a tipo de cambio constante)

	Acumulado	Variación interanual 2012-2011	
	2012	Absoluta	Porcentaje
Margen de intereses	1.682	- 82	-4,7
Margen bruto	2.395	- 104	-4,2
Margen neto	812	- 76	-8,6
Beneficio antes de impuestos	667	+1.779	n.s.
Beneficio atribuido	475	+1.229	n.s.

# Información adicional: Corporate & Investment Banking

## 48 Desglose del margen bruto

(Porcentaje)



Negocio diversificado y con sólida franquicia de clientes

Diversificación equilibrada

Sólida franquicia de clientes

## Cuenta de resultados

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)

	Acumulado	Variación interanual 2012-2011	
	2012	Absoluta	Porcentaje
Margen bruto	2.767	+234	9,2
Margen neto	1.878	+203	12,1
Beneficio antes de impuestos	1.655	+85	5,4
Beneficio atribuido	1.049	-1	-0,1





# Información financiera del Grupo

- 65** Resultados
- 78** Balance y actividad
- 85** Base de capital

# Información financiera del Grupo

BBVA termina un **ejercicio 2012** enormemente complicado y exigente con:

1. Una elevada generación de **ingresos de carácter recurrente** y una alta aportación de los resultados por operaciones financieras (ROF).
2. Lo anterior permite absorber un notable incremento de las **provisiones** en España para cubrir el progresivo deterioro de las carteras y activos inmobiliarios.
3. En **solvencia**, el Banco mejora el ratio *core capital*, según Basilea II, del cierre del año previo y cumple con las recomendaciones de la European Bank Authority (EBA).
4. Noticias muy positivas desde el punto de vista de **liquidez**, destacando la favorable evolución de los depósitos de clientes en España.
5. En **actividad** hay que resaltar el dinamismo de la inversión en las geografías emergentes y el necesario desapalancamiento de la economía española. Por segmentos, BBVA sigue creciendo, fundamentalmente, en las carteras y depósitos de clientes minoristas.
6. Tras el anuncio, en el segundo trimestre de 2012, del inicio de un proceso de estudio de alternativas estratégicas para su **negocio previsional** en Latinoamérica, BBVA ha firmado, el día 24 de diciembre de 2012, un acuerdo para la venta de la participación en su filial en Colombia, el 9 de enero de 2013 ha cerrado la venta de Afore en México y el 1 de febrero ha firmado otro acuerdo de venta de la participación en su filial en Chile. Por tanto, los resultados procedentes de esta actividad en la región aparecen clasificados como operaciones interrumpidas. Además, se han rehecho las series históricas para garantizar una comparación homogénea.
7. El 27 de julio de 2012 se incorpora **Unnim** a los estados financieros del Grupo.
8. Además, el 16 de diciembre se culmina la venta de **BBVA Puerto Rico** en Estados Unidos.
9. Por último, en cuanto a la **remuneración al accionista**, se mantiene la actual política de reparto de dividendos.

# Resultados

Durante el año **2012**, el Grupo BBVA consigue un beneficio atribuido de 1.676 millones de euros. La principal característica de este resultado es la alta calidad de sus ingresos, a pesar del entorno tremendamente complicado y exigente en el que se genera. En este sentido, el Grupo sigue demostrando, un año más, su elevada capacidad de generación de resultados recurrentes, que se han incrementado trimestre a trimestre y que ha supuesto un avance del 12,8% en el acumulado del año. Este comportamiento diferencial se debe al modelo de hacer banca de BBVA, descrito en el apartado de Entorno y Posicionamiento de este informe.

En definitiva, lo más relevante del ejercicio 2012, desde el punto de vista de resultados, es:

- Solidez de los **ingresos de carácter recurrente**. Por un lado, el margen de intereses se sitúa por encima del alcanzado en el año 2011 y, por otro, las comisiones también logran cifras superiores a las del ejercicio anterior, a pesar de las limitaciones normativas que han entrado en vigor en algunas geografías y de la menor actividad en España.
- Una elevada aportación de los **ROF**, especialmente en los dos últimos trimestres del año.

## 1 Evolución de los ingresos

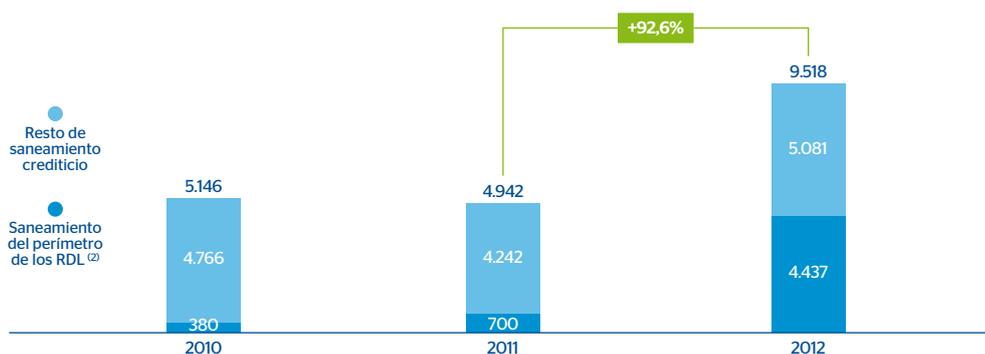
(Millones de euros)



- Un incremento significativo de las **provisiones** en España para cubrir el progresivo deterioro de las carteras y activos inmobiliarios.

## 2 Grupo BBVA. Saneamiento crediticio e inmobiliario <sup>(1)</sup>

(Millones de euros)



(1) Incluye saneamiento crediticio total y activos adjudicados y/o adquiridos en España.

(2) Incluye el saneamiento crediticio y el resultado no ordinario procedente del saneamiento por activos adjudicados dentro del perímetro de los RDL.

## Cuentas de resultados consolidadas

(Millones de euros)

	2012	Δ%	Δ% a tipos de cambio constantes	2011	2010
<b>Margen de intereses</b>	<b>15.122</b>	<b>15,0</b>	<b>11,0</b>	<b>13.152</b>	<b>13.316</b>
Comisiones	4.353	8,0	4,9	4.031	4.034
Resultados de operaciones financieras	1.767	19,3	15,3	1.481	1.827
Dividendos	390	(30,6)	(30,9)	562	529
Resultados por puesta en equivalencia	727	22,1	22,1	595	331
Otros productos y cargas de explotación	82	(60,3)	(53,1)	206	297
<b>Margen bruto</b>	<b>22.441</b>	<b>12,1</b>	<b>8,7</b>	<b>20.028</b>	<b>20.333</b>
Gastos de explotación	(10.786)	10,8	7,6	(9.737)	(8.761)
Gastos de personal	(5.662)	9,1	6,2	(5.191)	(4.698)
Otros gastos generales de administración	(4.106)	10,8	7,4	(3.707)	(3.309)
Amortizaciones	(1.018)	21,4	17,2	(839)	(754)
<b>Margen neto</b>	<b>11.655</b>	<b>13,3</b>	<b>9,8</b>	<b>10.290</b>	<b>11.573</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(7.980)	88,8	84,6	(4.226)	(4.718)
Dotaciones a provisiones	(651)	28,2	25,6	(509)	(475)
Otros resultados	(1.365)	(35,3)	(38,8)	(2.110)	(320)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.659</b>	<b>(51,9)</b>	<b>(53,2)</b>	<b>3.446</b>	<b>6.059</b>
Impuesto sobre beneficios	275	n.s.	n.s.	(206)	(1.345)
<b>Beneficio después de impuestos de operaciones continuadas</b>	<b>1.934</b>	<b>(40,3)</b>	<b>(41,9)</b>	<b>3.240</b>	<b>4.714</b>
Beneficio después de impuestos de operaciones interrumpidas	393	59,8	50,3	245	281
<b>Beneficio después de impuestos</b>	<b>2.327</b>	<b>(33,2)</b>	<b>(35,1)</b>	<b>3.485</b>	<b>4.995</b>
Resultado atribuido a la minoría	(651)	35,3	24,2	(481)	(389)
<b>Beneficio atribuido al Grupo</b>	<b>1.676</b>	<b>(44,2)</b>	<b>(45,3)</b>	<b>3.004</b>	<b>4.606</b>
Ajustes <sup>(1)</sup>	(2.730)	-	-	(1.501)	(266)
<b>Beneficio atribuido al Grupo (ajustado) <sup>(1)</sup></b>	<b>4.406</b>	<b>(2,2)</b>	<b>(5,2)</b>	<b>4.505</b>	<b>4.872</b>
<b>Beneficio por acción básico (euros)</b>	<b>0,32</b>			<b>0,62</b>	<b>1,10</b>
<b>Beneficio por acción básico ajustado (euros) <sup>(1)</sup></b>	<b>0,82</b>			<b>0,92</b>	<b>1,16</b>

(1) En 2011, en el cuarto trimestre, cargo por el deterioro del valor del fondo de comercio en Estados Unidos. En 2010, 2011 y 2012, cargo por el deterioro de los activos relacionados con el negocio inmobiliario en España. Y en 2012, abono por el *badwill* de Unimm.

## Cuentas de resultados consolidadas: evolución trimestral

(Millones de euros)

	2012				2011			
	4º Trim.	3º Trim.	2º Trim.	1º Trim.	4º Trim.	3º Trim.	2º Trim.	1º Trim.
<b>Margen de intereses</b>	<b>3.910</b>	<b>3.877</b>	<b>3.741</b>	<b>3.594</b>	<b>3.482</b>	<b>3.284</b>	<b>3.213</b>	<b>3.173</b>
Comisiones	1.126	1.104	1.061	1.062	1.004	1.007	1.035	985
Resultados de operaciones financieras	646	319	461	340	403	(5)	331	751
Dividendos	17	35	311	27	230	50	259	23
Resultados por puesta en equivalencia	191	169	175	191	205	149	122	119
Otros productos y cargas de explotación	(32)	6	57	51	42	23	62	79
<b>Margen bruto</b>	<b>5.858</b>	<b>5.512</b>	<b>5.806</b>	<b>5.265</b>	<b>5.368</b>	<b>4.508</b>	<b>5.022</b>	<b>5.130</b>
Gastos de explotación	(2.855)	(2.771)	(2.633)	(2.528)	(2.597)	(2.408)	(2.426)	(2.307)
Gastos de personal	(1.472)	(1.447)	(1.396)	(1.347)	(1.372)	(1.294)	(1.277)	(1.247)
Otros gastos generales de administración	(1.089)	(1.064)	(1.001)	(951)	(1.000)	(899)	(943)	(865)
Amortizaciones	(294)	(259)	(236)	(230)	(225)	(214)	(206)	(194)
<b>Margen neto</b>	<b>3.003</b>	<b>2.741</b>	<b>3.173</b>	<b>2.738</b>	<b>2.770</b>	<b>2.100</b>	<b>2.596</b>	<b>2.824</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(2.676)	(2.038)	(2.182)	(1.085)	(1.337)	(904)	(962)	(1.023)
Dotaciones a provisiones	(227)	(195)	(98)	(130)	(182)	(93)	(83)	(150)
Otros resultados	(269)	(561)	(311)	(223)	(1.719)	(166)	(155)	(71)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>(168)</b>	<b>(53)</b>	<b>582</b>	<b>1.299</b>	<b>(466)</b>	<b>937</b>	<b>1.397</b>	<b>1.579</b>
Impuesto sobre beneficios	220	275	3	(223)	385	(77)	(167)	(347)
<b>Beneficio después de impuestos de operaciones continuadas</b>	<b>52</b>	<b>222</b>	<b>584</b>	<b>1.076</b>	<b>(81)</b>	<b>860</b>	<b>1.229</b>	<b>1.232</b>
Beneficio después de impuestos de operaciones interrumpidas	138	83	75	96	74	48	66	58
<b>Beneficio después de impuestos</b>	<b>190</b>	<b>305</b>	<b>659</b>	<b>1.173</b>	<b>(7)</b>	<b>907</b>	<b>1.295</b>	<b>1.290</b>
Resultado atribuido a la minoría	(170)	(159)	(154)	(168)	(132)	(103)	(106)	(141)
<b>Beneficio atribuido al Grupo</b>	<b>20</b>	<b>146</b>	<b>505</b>	<b>1.005</b>	<b>(139)</b>	<b>804</b>	<b>1.189</b>	<b>1.150</b>
Ajustes <sup>(1)</sup>	(1.042)	(825)	(742)	(122)	(1.166)	(173)	(82)	(80)
<b>Beneficio atribuido al Grupo (ajustado) <sup>(1)</sup></b>	<b>1.061</b>	<b>971</b>	<b>1.247</b>	<b>1.127</b>	<b>1.026</b>	<b>978</b>	<b>1.271</b>	<b>1.229</b>
<b>Beneficio por acción básico (euros)</b>	<b>0,01</b>	<b>0,03</b>	<b>0,10</b>	<b>0,19</b>	<b>(0,03)</b>	<b>0,16</b>	<b>0,24</b>	<b>0,23</b>
<b>Beneficio por acción básico ajustado (euros) <sup>(1)</sup></b>	<b>0,19</b>	<b>0,18</b>	<b>0,23</b>	<b>0,21</b>	<b>0,20</b>	<b>0,20</b>	<b>0,26</b>	<b>0,25</b>

(1) En 2011, en el cuarto trimestre, cargo por el deterioro del valor del fondo de comercio en Estados Unidos. En 2011 y 2012, cargo por el deterioro de los activos relacionados con el negocio inmobiliario en España. Y en 2012, abono por el *badwill* de Unimm.

BBVA mejora su **rentabilidad**, medida en términos de margen bruto sobre ATM, desde el 3,52% en 2011 al 3,60% en 2012, gracias a la ya comentada fortaleza y elevada calidad de sus ingresos. El margen de intereses y los ROF aumentan su aportación, y las comisiones y otros ingresos la disminuyen frente a la del ejercicio previo.

Por su parte, los gastos sobre ATM se incrementan ligeramente respecto a los del año anterior como consecuencia del mayor peso de las economías emergentes. Sin embargo, su menor crecimiento en comparación con el de los ingresos explica que el margen neto sobre ATM ascienda 6 puntos básicos en los últimos 12 meses hasta el 1,87%.

Esta positiva trayectoria permite absorber el importante incremento de los saneamientos realizados para hacer frente al deterioro de los activos relacionados con el sector inmobiliario en España, lo que, a su vez, explica que el ROA descienda hasta el 0,37%. Si se analiza este ratio sin tener en cuenta dichos saneamientos, ni el *badwill* de Unnim, el ROA se sitúa en el 0,81%, es decir, 7 puntos básicos menos que en 2011 (sin considerar el cargo por el deterioro del fondo de comercio de Estados Unidos producido en el cuarto trimestre del año pasado).

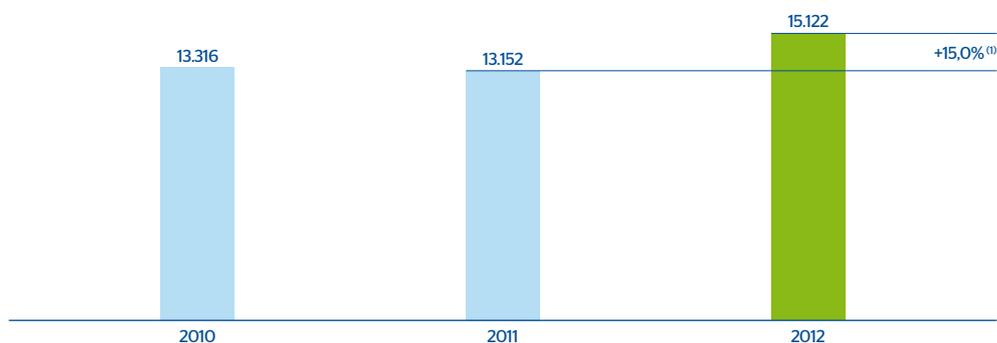
## Cuentas de resultados consolidadas: porcentaje sobre ATM

	2012	2011	2010
<b>Margen de intereses</b>	<b>2,42</b>	<b>2,31</b>	<b>2,38</b>
Comisiones netas	0,70	0,71	0,72
Resultados de operaciones financieras	0,28	0,26	0,33
Otros ingresos netos	0,19	0,24	0,21
<b>Margen bruto</b>	<b>3,60</b>	<b>3,52</b>	<b>3,63</b>
Gastos de explotación	(1,73)	(1,71)	(1,57)
Gastos de personal	(0,91)	(0,91)	(0,84)
Otros gastos generales de administración	(0,66)	(0,65)	(0,59)
Amortizaciones	(0,16)	(0,15)	(0,13)
<b>Margen neto</b>	<b>1,87</b>	<b>1,81</b>	<b>2,07</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(1,28)	(0,74)	(0,84)
Dotaciones a provisiones y otros resultados	(0,32)	(0,46)	(0,14)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>0,27</b>	<b>0,61</b>	<b>1,08</b>
Impuesto sobre beneficios	0,04	(0,04)	(0,24)
<b>Beneficio después de impuestos de operaciones continuadas</b>	<b>0,31</b>	<b>0,57</b>	<b>0,84</b>
Beneficio después de impuestos de operaciones interrumpidas	0,06	0,04	0,05
<b>Beneficio después de impuestos (ROA)</b>	<b>0,37</b>	<b>0,61</b>	<b>0,89</b>
<b>Beneficio después de impuestos (ajustado) (ROA ajustado)</b>	<b>0,81</b>	<b>0,88</b>	<b>0,94</b>
Resultado atribuido a la minoría	(0,10)	(0,08)	(0,07)
<b>Beneficio atribuido al Grupo</b>	<b>0,27</b>	<b>0,53</b>	<b>0,82</b>
<b>Beneficio atribuido al Grupo (ajustado)</b>	<b>0,71</b>	<b>0,79</b>	<b>0,87</b>
<b>Pro memoria:</b>			
Activos totales medios (millones de euros)	623.894	568.579	559.558

## Margen de intereses

### 3 Grupo BBVA. Margen de intereses

(Millones de euros)



(1) A tipos de cambio constantes: +11,0%.

El **margen de intereses** del Grupo acumulado a diciembre de 2012 asciende a 15.122 millones de euros, lo que supone un avance del 15,0% respecto al del mismo período del año previo. Este aumento, que se produce prácticamente en todas las geografías, se debe, una vez más, a la defensa de los diferenciales de la clientela y a la favorable evolución de la actividad en los países emergentes. Por áreas de negocio destaca:

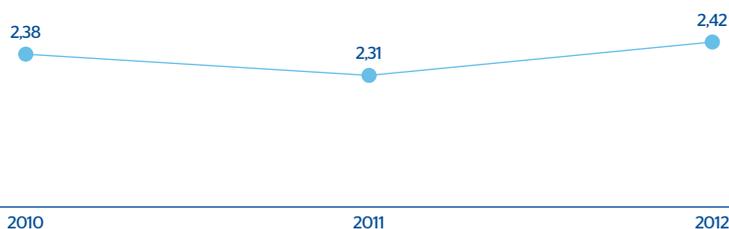
- Resistencia en **España**, en un contexto de menores volúmenes, de tipos de interés bajos y de elevada competencia en la captación de pasivo, gracias a la mejor situación relativa de BBVA en términos de liquidez y solvencia. En definitiva, esta área genera un margen de intereses acumulado de 4.836 millones de euros y crece un 10,1% frente a la cifra del mismo período de 2011.
- En **Eurasia** crece un 5,5% interanual, hasta los 847 millones de euros acumulados en el ejercicio. La incorporación de Garanti, el 22 de marzo de 2011, la positiva evolución de la actividad con clientes minoristas y la favorable trayectoria del diferencial de la clientela, en especial en Turquía (fruto, fundamentalmente, de la reducción del coste del pasivo) explican este buen comportamiento.
- México** genera un margen de intereses en 2012 de 4.164 millones, un 7,8% más que en 2011 a tipo de cambio constante. El mayor volumen de actividad y la adecuada gestión de precios han permitido compensar el impacto derivado de un entorno de tipos de interés en mínimos históricos.
- América del Sur** mantiene el buen desempeño de su margen de intereses, que se beneficia tanto del dinamismo de la actividad como de la defensa de los diferenciales de la clientela. En definitiva, el área alcanza una cifra acumulada a diciembre de 2012 de 4.291 millones de euros, es decir, vuelve a crecer un 25,6% en comparación con el dato del mismo período del año anterior (también sin considerar el efecto de las divisas).
- En **Estados Unidos**, el margen de intereses sigue afectado negativamente por el *run-off* de Guaranty, el menor volumen de negocio en CIB y el actual entorno de bajos tipos de interés y curva sin apenas pendiente. También está influenciado favorablemente por el aumento del volumen de créditos y la reducción interanual del coste de los depósitos. Por todo lo anterior, esta rúbrica se sitúa en los 1.682 millones de euros en 2012, una disminución del 4,7% a tipo de cambio constante.

## Estructura de rendimientos y costes

	2012		2011		2010	
	% s/ATM	% Rdto./Coste	% s/ATM	% Rdto./Coste	% s/ATM	% Rdto./Coste
Caja y depósitos en bancos centrales	4,2	0,99	3,7	1,18	3,8	1,12
Cartera de títulos y derivados	26,8	2,87	24,9	2,99	26,1	2,70
Depósitos en entidades de crédito	4,2	1,79	4,6	2,42	4,6	1,96
Créditos a la clientela	57,5	5,72	60,1	5,51	59,6	4,89
Euros	34,8	3,34	38,7	3,40	39,3	3,19
Residentes	28,8	3,79	33,8	3,69	35,6	3,30
Otros	6,1	1,22	4,9	1,40	3,7	2,18
Moneda extranjera	22,7	9,39	21,5	9,31	20,3	8,19
Otros activos	7,3	0,44	6,5	0,58	5,9	0,48
<b>Total activo</b>	<b>100,0</b>	<b>4,21</b>	<b>100,0</b>	<b>4,25</b>	<b>100,0</b>	<b>3,78</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	17,3	2,14	13,6	2,63	14,3	1,89
Depósitos de la clientela	45,4	1,84	48,7	2,04	46,4	1,37
Euros	23,5	1,34	27,0	1,58	21,8	1,02
Residentes	15,3	1,57	16,9	1,66	15,8	1,28
Otros	8,2	0,90	10,1	1,43	6,0	0,33
Moneda extranjera	21,9	2,38	21,7	2,62	24,6	1,68
Valores negociables y pasivos subordinados	16,7	2,71	19,3	2,38	21,4	1,95
Otros pasivos	13,8	0,94	11,6	1,11	11,9	0,62
Patrimonio neto	6,9	-	6,8	-	5,9	-
<b>Total patrimonio neto y pasivo</b>	<b>100,0</b>	<b>1,79</b>	<b>100,0</b>	<b>1,94</b>	<b>100,0</b>	<b>1,40</b>
<b>Margen de intereses/Activos totales medios (ATM)</b>		<b>2,42</b>		<b>2,31</b>		<b>2,38</b>

## 4 Grupo BBVA. Margen de intereses sobre ATM

(Porcentaje)



## Margen bruto

Positivo comportamiento de las **comisiones** que, con un importe de 4.353 millones de euros, suben un 8,0% respecto a las del ejercicio 2011. La expansión de la actividad en los países emergentes, así como la incorporación de Garanti, contribuyen favorablemente a este resultado. Cabe subrayar que este buen desempeño se produce a pesar de la entrada en vigor de nuevas limitaciones normativas en algunas geografías y de la debilidad económica en los países desarrollados.

### Comisiones

(Millones de euros)

	2012	Δ%	2011	2010
<b>Gestión de fondos y patrimonios</b>	<b>529</b>	<b>1,2</b>	<b>522</b>	<b>551</b>
<b>Servicios bancarios</b>	<b>3.825</b>	<b>9,0</b>	<b>3.509</b>	<b>3.482</b>
Servicios de cobros y pagos	1.097	8,4	1.012	1.059
Tarjetas	1.155	14,3	1.010	935
Valores	583	7,6	542	551
Riesgos de firma y disponibilidad	538	14,3	471	410
Otras comisiones	451	(4,8)	474	528
<b>Total comisiones netas</b>	<b>4.353</b>	<b>8,0</b>	<b>4.031</b>	<b>4.034</b>

Los **ROF** generados durante los doce meses de 2012, 1.767 millones, aumentan un 19,3% interanual debido en gran medida a la incorporación de plusvalías por las recompras de bonos de titulización y de deuda subordinada llevadas a cabo durante el segundo y cuarto trimestres, respectivamente.

En **dividendos** se registra una cifra de 390 millones de euros, es decir, un 30,6% menos que doce meses atrás. Este epígrafe básicamente recoge la remuneración procedente de la participación del Grupo en Telefónica (suspendida temporalmente hasta noviembre de 2013) y, en menor medida, dividendos cobrados en el ámbito de Global Markets.

Los ingresos por **puesta en equivalencia**, que incluyen principalmente los procedentes de CNCB, totalizan 727 millones de euros, importe un 22,1% superior al del mismo período del año previo.

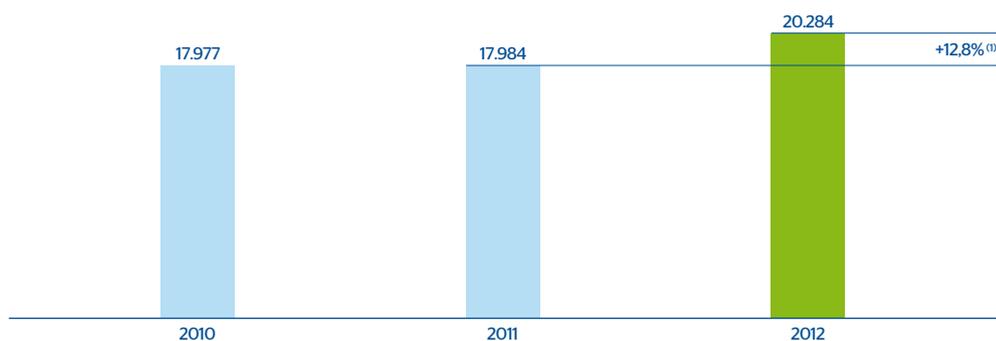
La rúbrica de **otros productos y cargas de explotación**, 82 millones, recoge la buena evolución del negocio de seguros, pero también incluye la aportación más elevada a los distintos fondos de

garantía de depósitos, especialmente en España, lo que hace que descienda un 60,3% en los últimos doce meses.

En conclusión, un **margen bruto** que crece trimestre a trimestre, que se sitúa en 22.441 millones en el ejercicio 2012 y que avanza un 12,1% interanual. Sin tener en cuenta las partidas menos recurrentes procedentes de los ROF y dividendos, esta cifra alcanza los 20.284 millones y sube un 12,8% en el mismo horizonte temporal.

## 5 Grupo BBVA. Margen bruto sin ROF ni dividendos

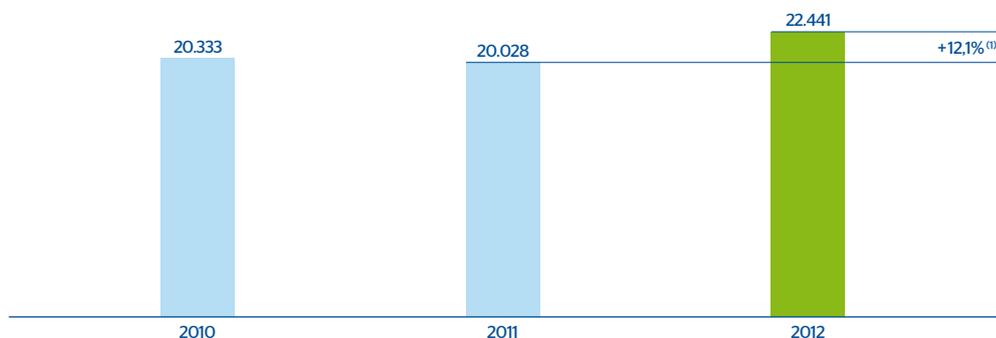
(Millones de euros)



(1) A tipos de cambio constantes: +9,4%.

## 6 Grupo BBVA. Margen bruto

(Millones de euros)



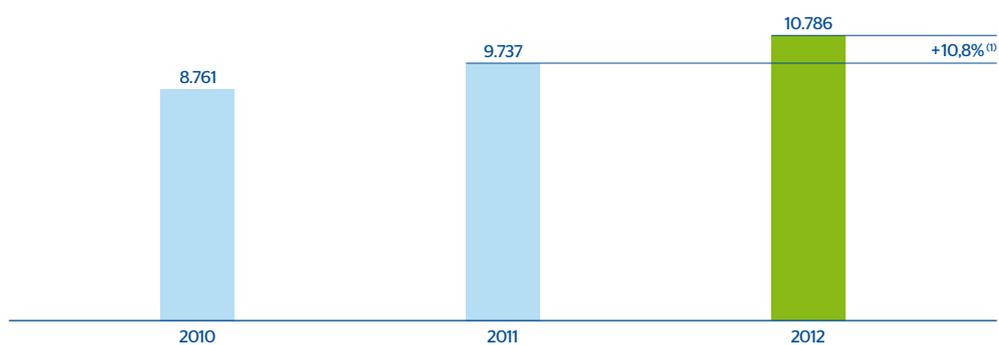
(1) A tipos de cambio constantes: +8,7%.

## Margen neto

Lo más relevante en **gastos de explotación** es su contención en los países desarrollados y su crecimiento en las zonas emergentes, en línea con lo comentado en los informes trimestrales de 2012. Entre enero y diciembre de 2012 ascienden a 10.786 millones de euros, es decir, evolucionan a una tasa de variación interanual del +10,8%. Esto se debe al esfuerzo inversor que se viene realizando (fundamentalmente en las geografías emergentes y en tecnología). El tamaño y la escala del Grupo han permitido acometer importantes inversiones en proyectos globales de tecnología, especialmente en el ámbito de la transformación y la innovación, que han situado al Banco a la cabeza de la inversión tecnológica en el sector. Durante el año 2012, BBVA ha puesto en marcha numerosos proyectos, entre los que destacan la implantación de la nueva plataforma tecnológica de BBVA Compass en todas las sucursales de Estados Unidos y los avances en el modelo de distribución multicanal del Grupo. Ejemplo de esto último es el lanzamiento, en México, de "Dinero Móvil BBVA Bancomer".

## 7 Grupo BBVA. Gastos de explotación

(Millones de euros)



(1) A tipos de cambio constantes: +7,6%.

### Desglose de gastos de explotación y cálculo de eficiencia

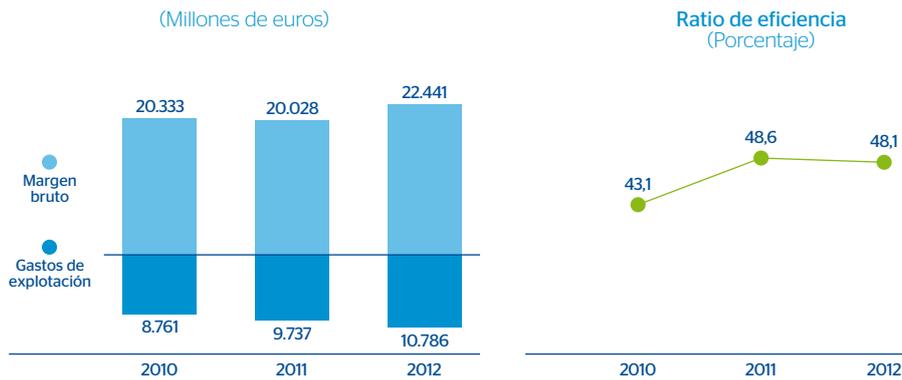
(Millones de euros)

	2012	Δ%	2011	2010
<b>Gastos de personal</b>	<b>5.662</b>	<b>9,1</b>	<b>5.191</b>	<b>4.698</b>
Sueldos y salarios	4.348	8,1	4.022	3.642
Cargas sociales	819	9,8	746	677
Gastos de formación y otros	495	17,1	423	379
<b>Otros gastos generales de administración</b>	<b>4.106</b>	<b>10,8</b>	<b>3.707</b>	<b>3.309</b>
Inmuebles	916	9,2	839	739
Informática	745	15,2	647	551
Comunicaciones	330	14,5	289	274
Publicidad y promoción	378	2,4	369	336
Gastos de representación	102	(1,5)	103	86
Otros gastos	1.201	8,8	1.104	1.005
Contribuciones e impuestos	433	21,8	356	318
<b>Gastos de administración</b>	<b>9.768</b>	<b>9,8</b>	<b>8.898</b>	<b>8.007</b>
<b>Amortizaciones</b>	<b>1.018</b>	<b>21,4</b>	<b>839</b>	<b>754</b>
<b>Gastos de explotación</b>	<b>10.786</b>	<b>10,8</b>	<b>9.737</b>	<b>8.761</b>
<b>Margen bruto</b>	<b>22.441</b>	<b>12,1</b>	<b>20.028</b>	<b>20.333</b>
<b>Ratio de eficiencia (gastos de explotación/margen bruto, en %)</b>	<b>48,1</b>		<b>48,6</b>	<b>43,1</b>

En definitiva, esta partida crece muy por debajo del avance que experimentan los ingresos, lo que permite:

- Una mejora del ratio de eficiencia, que al cierre de diciembre se sitúa en el 48,1%.

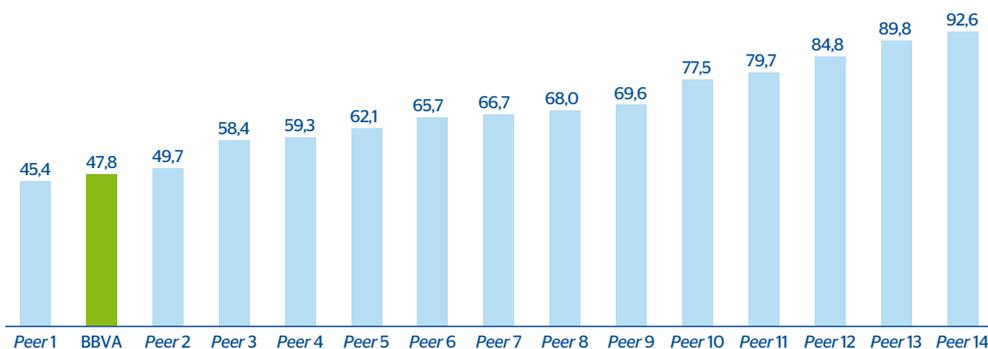
## 8 Grupo BBVA. Eficiencia



- El mantenimiento de posiciones de liderazgo en eficiencia dentro de su grupo de referencia.

## 9 Eficiencia. BBVA y peer group<sup>(1)</sup>

(Porcentaje)

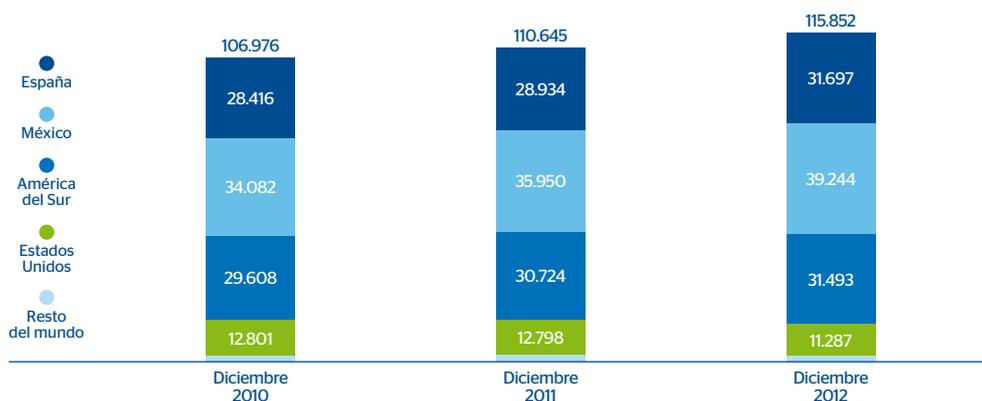


(1) Peer group: BARCL, BBVA, BNPP, CASA, CMZ, CS, DB, HSBC, ISP, LBG, RBS, SAN, SG, UBS, UCI. Datos a septiembre de 2012, incluida la cifra de BBVA.

En cuanto al número de **empleados**, **oficinas** y **cajeros automáticos** cabe resaltar:

- El número de empleados del Grupo a 31 de diciembre de 2012 asciende a 115.852, lo que supone un incremento de 5.207 personas a lo largo del año.

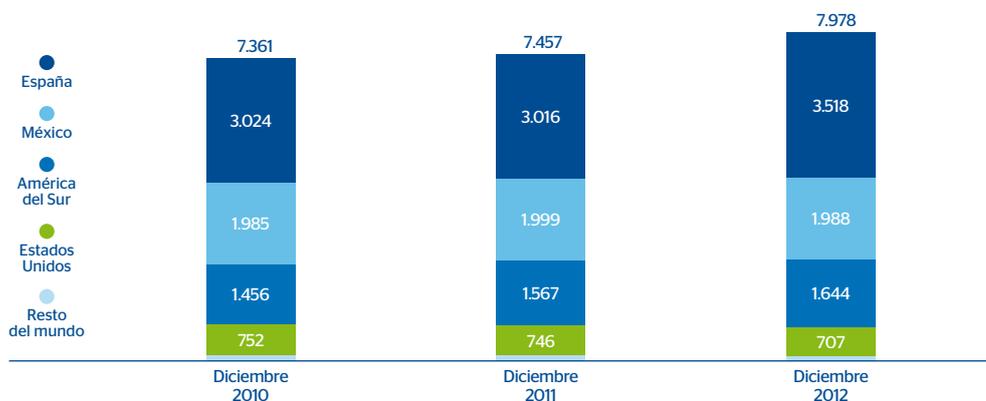
## 10 Grupo BBVA. Número de empleados<sup>(1)</sup>



(1) No incluye Garanti.

- Las oficinas también aumentan 521 unidades en el ejercicio y totalizan 7.978 sucursales.

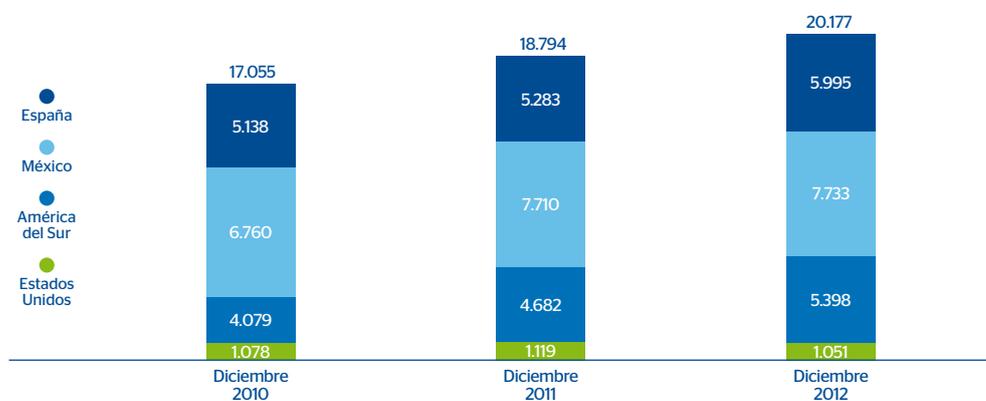
## 11 Grupo BBVA. Número de oficinas <sup>(1)</sup>



(1) No incluye Garanti.

- Por último, los cajeros automáticos, 20.177 unidades a 31-12-2012, se incrementan en los últimos doce meses en 1.383 unidades. Hay que destacar que el esfuerzo inversor por parte del Banco en cajeros sigue siendo notable, ya que se le considera como uno de los elementos diferenciadores en la estrategia multicanal de BBVA.

## 12 Grupo BBVA. Número de cajeros automáticos <sup>(1)</sup>

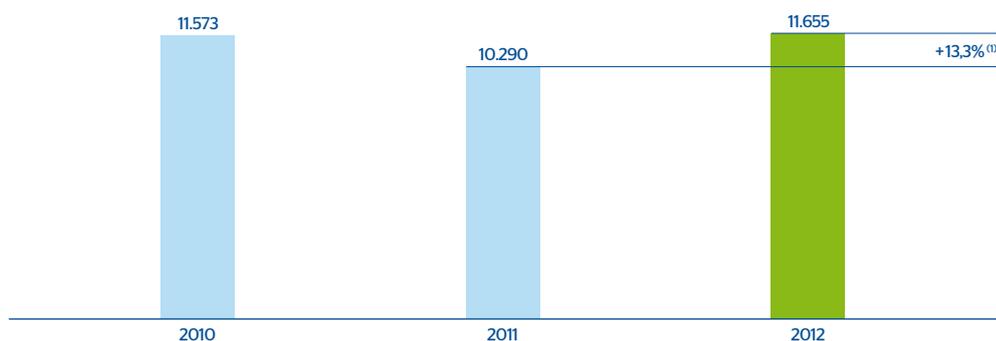


(1) No incluye Garanti.

En resumen, el **margen neto** alcanza una cifra de 11.655 millones de euros y muestra un avance en el año del 13,3%. Esa generación recurrente de margen neto sienta unas bases sólidas que han permitido absorber las provisiones por deterioros adicionales del valor de los activos inmobiliarios en España.

### 13 Grupo BBVA. Margen neto

(Millones de euros)



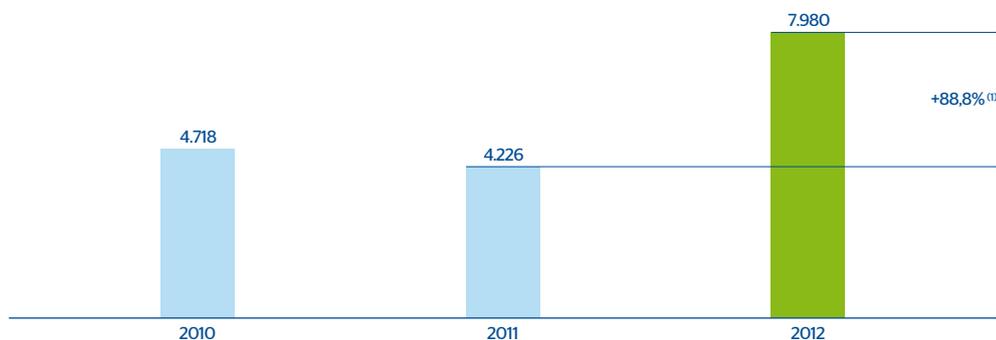
(1) A tipos de cambio constantes: +9,8%.

## Saneamientos y otros

Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** acumuladas en 2012 ascienden a 7.980 millones de euros, un 88,8% más que las registradas doce meses atrás.

### 14 Grupo BBVA. Pérdidas por deterioro de activos financieros

(Millones de euros)



(1) A tipos de cambio constantes: +84,6%.

Por su parte, las **provisiones** detraen 651 millones (-509 millones un año antes) y su principal componente se debe a costes por prejubilaciones y, en menor medida, a dotaciones por riesgos de firma y a aportaciones a fondos de pensiones y otros compromisos con la plantilla.

En cuanto a la partida de **otros resultados**, 1.365 millones negativos, incluye básicamente el saneamiento de inmuebles y activos adjudicados o adquiridos en España y el *badwill* generado con la operación de Unnim.

En conclusión, si se suman los saneamientos realizados para hacer frente al deterioro de los activos relacionados con el sector inmobiliario en España, contabilizados en las líneas de pérdidas por deterioro de activos financieros y de otros resultados, el importe total dotado en 2012 por BBVA asciende a 4,4 millardos de euros, lo que significa cumplir con lo requerido por los Reales Decretos-Leyes 02/2012 y 18/2012.

Tras el anuncio, en el segundo trimestre de 2012, del inicio de un proceso de estudio de alternativas estratégicas para su negocio previsional en Latinoamérica, BBVA ha firmado ya acuerdos de venta de

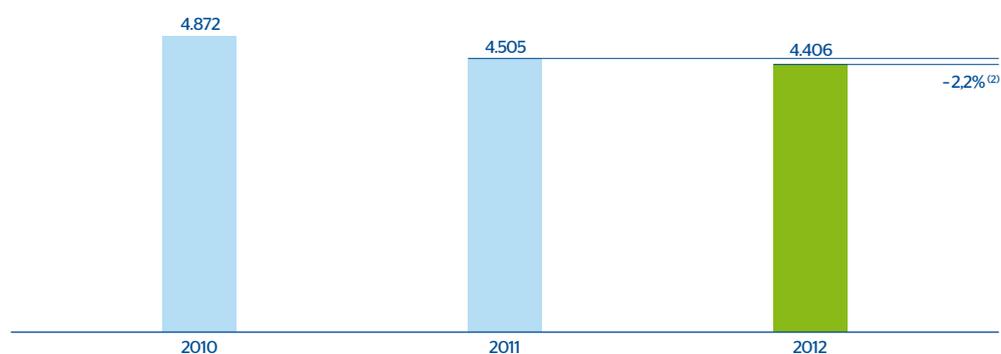
Afore Bancomer en México, AFP Horizonte en Colombia y AFP Provida en Chile (habiéndose cerrado la enajenación de la primera en enero de 2013). Por tanto, los resultados procedentes de esta actividad aparecen clasificados como **operaciones interrumpidas**. Además, se han reconstruido las series históricas para garantizar una comparación homogénea.

## Beneficio atribuido

Por tanto, el **beneficio atribuido** del Grupo se sitúa en los 1.676 millones de euros. Si se excluye el cargo por el deterioro de los activos relacionados con el sector inmobiliario en España y el *badwill* generado con la operación de Unnim, el beneficio ajustado totaliza 4.406 millones (4.505 millones en 2011, tras descontar también el cargo por el deterioro del valor del fondo de comercio en Estados Unidos). En definitiva, el Grupo BBVA sigue generando un resultado sólido, a pesar del entorno tan complejo.

### 15 Grupo BBVA. Beneficio atribuido <sup>(1)</sup>

(Millones de euros)

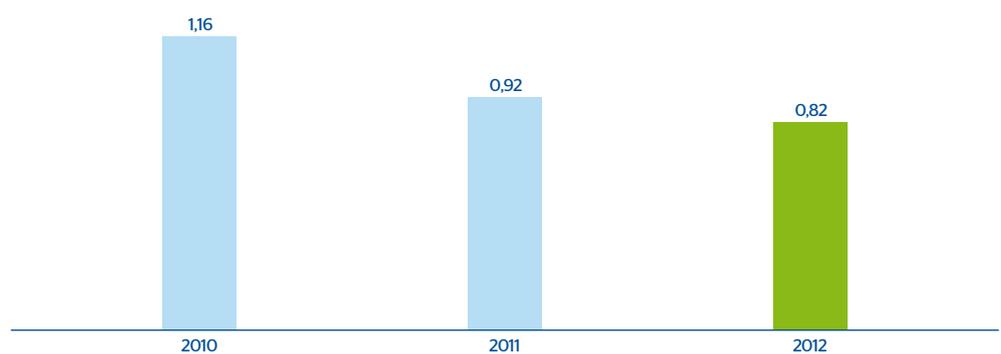


(1) Ajustado.

(2) A tipos de cambio constantes: -5,2%.

### 16 Grupo BBVA. Beneficio por acción <sup>(1)</sup>

(Euros)



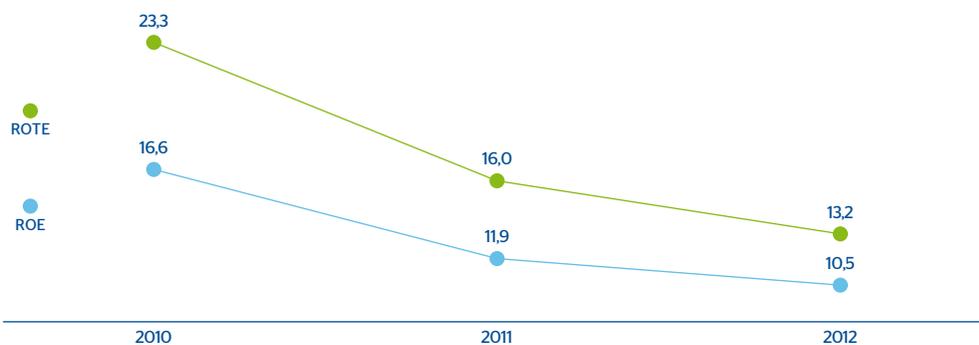
(1) Ajustado.

Por **áreas de negocio**, España registra una pérdida de 1.267 millones de euros. Sin el cargo por el deterioro de los activos del sector inmobiliario, el área genera un resultado ajustado de 1.211 millones. Eurasia contribuye con 950 millones, México con 1.821 millones, América del Sur con 1.347 millones y Estados Unidos con 475 millones.

Por último, el beneficio por acción (**BPA**) desde enero a diciembre de 2012 se sitúa en 0,32 euros (0,82 en términos de BPA ajustado), la rentabilidad sobre fondos propios (**ROE**) en el 4,0% (10,5% ajustada) y la rentabilidad sobre fondos propios excluyendo fondos de comercio (**ROTE**) en el 5,0% (13,2% ajustada).

## 17 Grupo BBVA. ROE <sup>(1)</sup> y ROTE <sup>(1)</sup>

(Porcentaje)



(1) Ajustado.

# Balance y actividad

A cierre del año **2012**, BBVA presenta un balance de situación caracterizado por:

- Un incremento interanual, del 1,7%, del **crédito bruto a la clientela**. El crecimiento de la actividad en los países emergentes y la incorporación de Unnim compensan la reducción de la inversión en España y en las carteras de CIB en los países desarrollados.
- Un positivo comportamiento de los **recursos de clientes en balance** motivado, sobre todo, por el desempeño de los del segmento minorista.
- Una subida de los **débitos representados por valores negociables** debida, básicamente, a las nuevas emisiones realizadas y a los pagarés colocados en la red minorista.
- Un impacto positivo de los **tipos de cambio**.

## Balances de situación consolidados

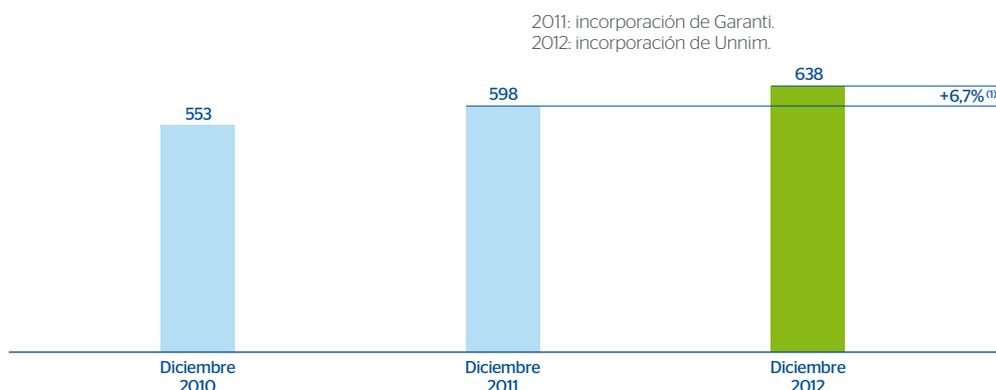
(Millones de euros)

	31-12-12	Δ%	31-12-11	31-12-10
Caja y depósitos en bancos centrales	37.434	21,0	30.939	19.981
Cartera de negociación	79.954	13,2	70.602	63.283
Otros activos financieros a valor razonable	2.853	(4,2)	2.977	2.774
Activos financieros disponibles para la venta	71.500	23,0	58.144	56.456
Inversiones crediticias	383.410	0,6	381.076	364.707
Depósitos en entidades de crédito	26.522	1,6	26.107	23.637
Crédito a la clientela	352.931	0,3	351.900	338.857
Otros activos financieros	3.957	28,9	3.069	2.213
Cartera de inversión a vencimiento	10.162	(7,2)	10.955	9.946
Participaciones	6.795	16,3	5.843	4.547
Activo material	7.785	6,2	7.330	6.701
Activo intangible	8.912	2,7	8.677	8.007
Otros activos	28.980	37,1	21.145	16.336
<b>Total activo</b>	<b>637.785</b>	<b>6,7</b>	<b>597.688</b>	<b>552.738</b>
Cartera de negociación	55.927	9,0	51.303	37.212
Otros pasivos financieros a valor razonable	2.516	37,9	1.825	1.607
Pasivos financieros a coste amortizado	506.487	5,5	479.904	453.164
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	106.511	15,1	92.503	68.180
Depósitos de la clientela	292.716	3,7	282.173	275.789
Débitos representados por valores negociables	87.212	6,4	81.930	85.179
Pasivos subordinados	11.831	(23,3)	15.419	17.420
Otros pasivos financieros	8.216	4,3	7.879	6.596
Pasivos por contratos de seguros	9.032	16,7	7.737	8.034
Otros pasivos	20.021	18,7	16.861	15.246
<b>Total pasivo</b>	<b>593.983</b>	<b>6,5</b>	<b>557.630</b>	<b>515.263</b>
Intereses minoritarios	2.372	25,3	1.893	1.556
Ajustes por valoración	(2.184)	(21,6)	(2.787)	(770)
Fondos propios	43.614	6,5	40.952	36.689
<b>Patrimonio neto</b>	<b>43.802</b>	<b>9,3</b>	<b>40.058</b>	<b>37.475</b>
<b>Total patrimonio neto y pasivo</b>	<b>637.785</b>	<b>6,7</b>	<b>597.688</b>	<b>552.738</b>
<b>Pro memoria:</b>				
Riesgos de firma	39.540	(0,9)	39.904	36.441

En conclusión, un ejercicio en el que se produce una mejora de la **liquidez** y de la estructura de financiación del Grupo.

## 18 Grupo BBVA. Total activo

(Millardos de euros)



(1) A tipos de cambio constantes: +5,9%.

## Créditos a la clientela

A cierre de 2012, el **crédito bruto a la clientela** asciende a 367 millardos de euros, lo que supone una subida del 1,7% frente al dato registrado a finales del ejercicio anterior. En el avance interanual influyen favorablemente, aparte del dinamismo de la actividad en las zonas geográficas emergentes, la incorporación de los saldos procedentes de Unnim y el impacto positivo de las divisas. Estos efectos son superiores a la reducción de la actividad en España y de las carteras de CIB del Grupo.

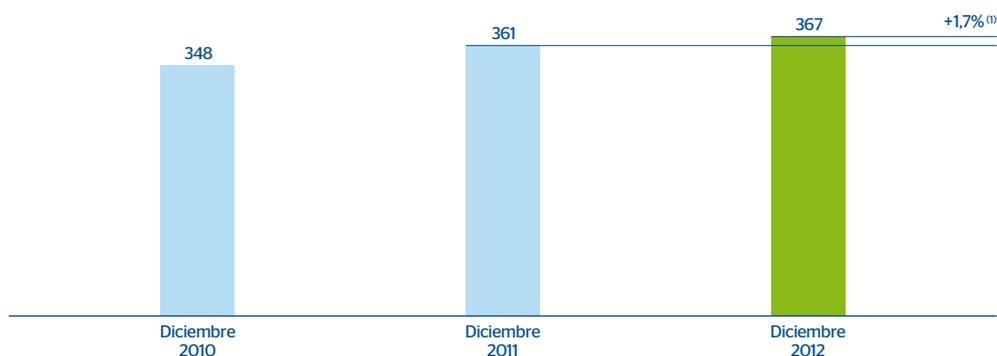
### Créditos a la clientela

(Millones de euros)

	31-12-12	Δ%	31-12-11	31-12-10
<b>Residentes</b>	<b>190.817</b>	<b>(0,8)</b>	<b>192.442</b>	<b>198.634</b>
Administraciones públicas	25.399	(0,4)	25.509	23.656
Otros sectores residentes	165.417	(0,9)	166.933	174.978
Con garantía real	105.664	6,5	99.175	105.002
Crédito comercial	5.926	(10,5)	6.620	6.847
Arrendamientos financieros	4.245	(14,3)	4.955	5.666
Otros deudores a plazo	36.457	(12,9)	41.863	46.225
Deudores por tarjetas de crédito	1.666	3,1	1.616	1.695
Otros deudores a la vista y varios	2.857	(2,8)	2.939	2.222
Otros activos financieros	8.603	(11,9)	9.766	7.321
<b>No residentes</b>	<b>156.312</b>	<b>2,0</b>	<b>153.222</b>	<b>134.258</b>
Con garantía real	61.811	1,9	60.655	45.509
Otros créditos	94.500	2,1	92.567	88.750
<b>Créditos dudosos</b>	<b>20.287</b>	<b>29,7</b>	<b>15.647</b>	<b>15.361</b>
Residentes	15.159	37,3	11.042	10.953
Administraciones públicas	145	11,8	130	111
Otros sectores residentes	15.014	37,6	10.913	10.841
No residentes	5.128	11,4	4.604	4.408
<b>Créditos a la clientela (bruto)</b>	<b>367.415</b>	<b>1,7</b>	<b>361.310</b>	<b>348.253</b>
Fondos de insolvencias	(14.485)	53,9	(9.410)	(9.396)
<b>Créditos a la clientela</b>	<b>352.930</b>	<b>0,3</b>	<b>351.900</b>	<b>338.857</b>

## 19 Grupo BBVA. Crédito bruto a la clientela

(Millardos de euros)



(1) A tipos de cambio constantes: +1,0%.

Por **áreas de negocio**, las tendencias observadas durante el año 2012 se resumen a continuación:

- El proceso de desapalancamiento que se viene viviendo en **España**, y que ha sido más acusado en la parte final del ejercicio, se ha compensado, en parte, con la incorporación de los saldos de Unnim, a finales de julio de 2012, y con la formalización del llamado fondo de financiación de pago a proveedores. Con todo, el crédito bruto a la clientela del área baja un 1,5% en los últimos doce meses.
- **Eurasia** muestra un comportamiento dual entre el segmento mayorista de Europa y Asia y la cartera minorista, principalmente ubicada en la participación que BBVA ostenta en Garanti. La actividad crediticia en CIB retrocede un 29,9% en el año, descenso motivado, por una parte, por la desaceleración económica y, por otra, por su estrategia de crecimiento selectivo en determinados clientes y carteras. En cambio, el crédito bruto a la clientela procedente de Garanti sube un 15,1% en el mismo horizonte temporal. Por lo tanto, a cierre de año, la inversión crediticia del área baja un 13,0% en el año.
- **México** conserva el ritmo de crecimiento de su actividad, fundamentalmente de las carteras minoristas. En concreto, cabe resaltar el avance en consumo y tarjetas y en pequeños negocios. Lo anterior implica una tasa de variación interanual positiva del 8,6% de la inversión crediticia del área (a tipo de cambio constante).
- **América del Sur** sigue creciendo significativamente de manera generalizada en todas las geografías y prácticamente en todas las carteras, aunque también sobresale el excelente comportamiento de las del segmento *retail*. En total, la inversión sube un 18,6% en el año (a tipos de cambio constantes).
- **Estados Unidos** muestra de nuevo un buen desempeño, que se apoya en la favorable trayectoria de la facturación de BBVA Compass en sus carteras objetivo, es decir, en los préstamos a empresas (*commercial*) e hipotecas al segmento residencial (*residential real estate*). Por todo ello, y a pesar de que continúa el retroceso en el sector promotor (*construction real estate*), la inversión crediticia de BBVA Compass crece un 4,1% desde el cierre de 2011 (también a tipo de cambio constante).

En definitiva, un **sector residente** que experimenta un progresivo descenso, frente a un **sector no residente** que se beneficia del buen desempeño de los mercados emergentes.

## 20 Grupo BBVA. Distribución geográfica del crédito a la clientela (bruto)

(Porcentaje)



Por último, los **créditos dudosos** muestran una senda creciente desde finales del año 2011, con una tasa de variación interanual del +29,7%. Esta tendencia se explica, sobre todo, por la evolución del sector residente, muy influida por el deterioro de la economía de la zona euro y, en concreto, de España. Además, en él se incluye, desde finales de julio, los saldos de Unnim, aunque hay que resaltar que tienen una elevada cobertura y que parte de ellos están garantizados por un esquema de protección de activos (EPA). Asimismo, la variación interanual positiva de los saldos dudosos del sector no residente es fruto, principalmente, del efecto de los tipos de cambio y de la clasificación, en el último trimestre de 2012, como dudosos subjetivos, de determinados riesgos en Portugal.

## Recursos de clientes

A 31-12-2012, los **recursos de clientes** suponen un saldo de 452 millardos de euros. Ello implica un ascenso del 6,0% en el año.

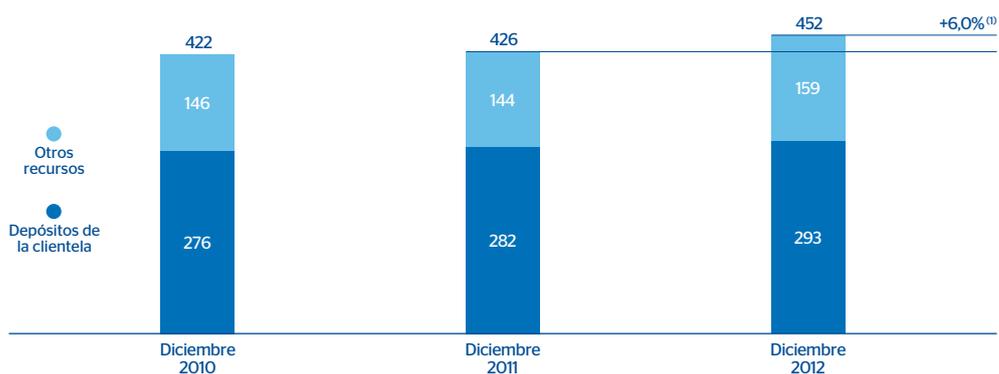
### Recursos de clientes

(Millones de euros)

	31-12-12	Δ%	31-12-11	31-12-10
<b>Depósitos de la clientela</b>	<b>292.716</b>	<b>3,7</b>	<b>282.173</b>	<b>275.789</b>
Residentes	141.169	3,4	136.519	133.629
Administraciones Públicas	21.807	(22,9)	28.302	17.412
Otros sectores residentes	119.362	10,3	108.217	116.217
Cuentas corrientes y de ahorro	48.208	9,0	44.215	43.225
Imposiciones a plazo	61.973	26,2	49.105	49.160
Cesión temporal de activos y otras cuentas	9.181	(38,4)	14.897	23.832
No residentes	151.547	4,0	145.655	142.159
Cuentas corrientes y de ahorro	98.169	15,2	85.204	74.681
Imposiciones a plazo	48.691	(8,8)	53.399	61.626
Cesión temporal de activos y otras cuentas	4.688	(33,5)	7.051	5.852
<b>Otros recursos de clientes</b>	<b>159.285</b>	<b>10,4</b>	<b>144.291</b>	<b>146.188</b>
Fondos de inversión	41.371	5,3	39.294	41.991
Fondos de pensiones	89.776	14,1	78.648	78.763
Carteras de clientes	28.138	6,8	26.349	25.434
<b>Total de recursos de clientes</b>	<b>452.001</b>	<b>6,0</b>	<b>426.464</b>	<b>421.977</b>

## 21 Grupo BBVA. Recursos de clientes

(Millardos de euros)



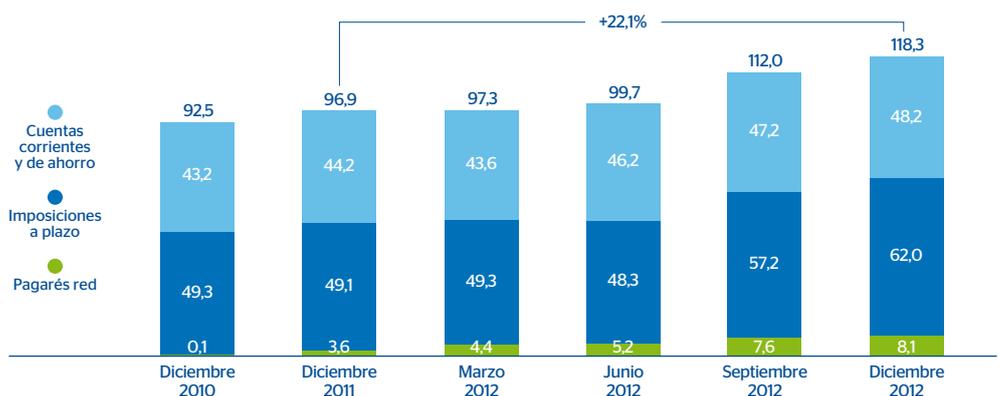
(1) A tipos de cambio constantes: +4,3%.

Lo más relevante en cuanto a su evolución es el favorable desempeño de los **recursos de clientes en balance**, es decir, de los depósitos de la clientela más pagarés en prácticamente todas las geografías donde desarrolla su actividad BBVA, sobre todo, de los que proceden del segmento *retail*.

A 31-12-2012, BBVA gestiona un importe de **depósitos de la clientela**, sin incluir pagarés, de 293 millardos de euros, lo que implica un crecimiento interanual del 3,7%. Existe un incremento, trimestre a trimestre de 2012, de estos saldos, tanto en el sector residente como en el no residente, que se explica por el buen desempeño de las rúbricas típicas del segmento minorista, es decir, de las cuentas corrientes y de ahorro y de los depósitos a plazo. Por todo lo anterior, y a pesar del complicado entorno económico, BBVA sigue demostrando su elevada capacidad de captación de recursos gracias a la alta capilaridad de su red comercial.

## 22 Grupo BBVA. Recursos en balance. Otros sectores residentes <sup>(1)</sup>

(Millardos de euros)



(1) Incluidos pagarés comercializados en la red y excluidas CTA y otras cuentas.

En cuanto a los **recursos de clientes fuera de balance**, cierran a finales de diciembre en 159 millardos de euros, es decir, un ascenso interanual del 10,4%.

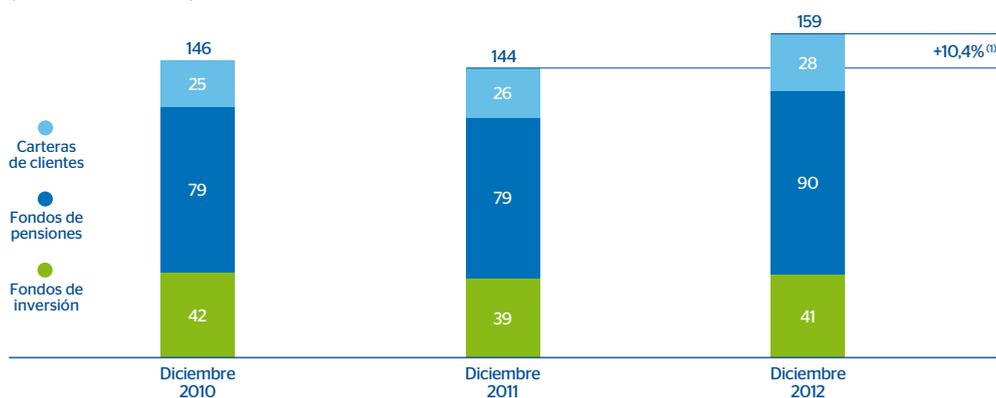
## Otros recursos de clientes

(Millones de euros)

	31-12-12	Δ%	31-12-11	31-12-10
<b>España</b>	<b>51.915</b>	<b>3,0</b>	<b>50.399</b>	<b>52.482</b>
Fondos de inversión	19.116	(2,5)	19.598	22.316
Fondos de pensiones	18.313	6,3	17.224	16.811
Planes de pensiones individuales	10.582	6,6	9.930	9.647
Fondos de empleo y asociados	7.731	6,0	7.294	7.164
Carteras de clientes	14.486	6,7	13.578	13.355
<b>Resto del mundo</b>	<b>107.370</b>	<b>14,4</b>	<b>93.892</b>	<b>93.707</b>
Fondos y sociedades de inversión	22.255	13,0	19.697	19.675
Fondos de pensiones	71.463	16,3	61.424	61.952
Carteras de clientes	13.652	6,9	12.771	12.080
<b>Otros recursos de clientes</b>	<b>159.285</b>	<b>10,4</b>	<b>144.291</b>	<b>146.188</b>

## 23 Grupo BBVA. Otros recursos de clientes

(Millardos de euros)



(1) A tipos de cambio constantes: +6,7%.

En **España**, BBVA sigue conservando la primera posición, por patrimonio gestionado, tanto en fondos de pensiones como de inversión. En los primeros, la cuota de mercado, según la última información disponible al mes de diciembre de 2012, es del 19,9%. En los segundos, la cuota se sitúa en el 17,4%, con datos a diciembre, es decir, 42 puntos básicos más que en la misma fecha de 2011.

En el sector **no residente** continúan los aumentos generalizados del patrimonio gestionado en fondos y carteras de clientes.

## Otras rúbricas de balance

El saldo de la **cartera de negociación** del activo a 31-12-2012 alcanza los 80 millardos de euros. De este importe, 49 millardos corresponde al valor de las posiciones de los derivados, cifra prácticamente igual a la de las posiciones de derivados de pasivo incluidos en la cartera de negociación del pasivo. En conclusión, la posición neta de la cartera de negociación a 31-12-2012 alcanza los 24 millardos de euros, con un crecimiento de 4,7 millardos respecto al dato del cierre del ejercicio anterior. Este incremento se explica, por tanto, por el incremento de la partida de valores representativos de deuda.

Los **activos financieros disponibles para la venta** y la **cartera de inversión a vencimiento** recogen, fundamentalmente, las carteras construidas con el objetivo de estabilizar el valor económico del balance y rentabilizar los recursos de menor coste en cada una de las geografías en las que opera el Grupo. A 31-12-2012 ambas rúbricas suman 82 millardos de euros, lo que representa una variación del +18,2% respecto al dato del año anterior, que se explica principalmente por la incorporación de Unnim y por el aumento de los recursos de menor coste, en general, en todas las geografías.

El mayor importe del epígrafe de **participaciones** se debe básicamente a la puesta en equivalencia de la participación de BBVA en CNCB.

El importe de los **débitos representados por valores negociables** se sitúa, a cierre de 2012, en 87 millardos de euros, es decir, un avance interanual del 6,4% fruto, básicamente, de las nuevas emisiones realizadas durante el ejercicio y del mayor volumen de pagarés comercializados en la red minorista.

Por último, el **patrimonio neto** de BBVA a 31-12-2012 se sitúa en torno a los 44 millardos de euros, lo que representa un avance del 9,3% desde el 31-12-2011. Los mayores fondos propios, de 2,7 millardos, se deben fundamentalmente a las ampliaciones de capital realizadas en marzo y junio para atender la conversión de los bonos convertibles emitidos en diciembre de 2011 y al resultado atribuido generado, menos la parte destinada al pago en efectivo de la remuneración al accionista.

# Base de capital

En base de capital, el principal hito del año **2012** ha sido el cumplimiento de las **recomendaciones de capital de la EBA** sin haber recibido ayuda pública y sin variar la actual política de dividendos.

Por su parte, a diciembre de 2012, se alcanza un **ratio core capital**, según Basilea II, del 10,8%. Ello implica una subida de 45 puntos básicos frente al dato de diciembre de 2011.

Otros aspectos destacados en materia de base de capital se resumen a continuación:

- BBVA supera con holgura el **ejercicio teórico de estrés** realizado por Oliver Wyman, lo que pone de manifiesto, una vez más, su capacidad de generación de capital, incluso en escenarios económicos muy adversos.
- La generación de **margen neto** le ha permitido absorber las provisiones crediticias para hacer frente al deterioro de los activos relacionados con el sector inmobiliario en España.
- Los **activos ponderados por riesgo** (APR) disminuyen, fruto de la venta del negocio de Puerto Rico, la menor actividad en España y la reducción de las carteras con clientes de CIB. Estos efectos no son compensados por la incorporación de Unnim ni por el crecimiento del negocio en Latinoamérica.
- La inclusión de **Unnim** tiene un impacto prácticamente neutral en términos de *core capital*. El efecto negativo, de 10 puntos básicos, se ha compensado con el canje de los instrumentos híbridos de capital en manos de clientes de Unnim ofertado en el mes de octubre.
- El **Tier II** desciende, motivado por la recompra de deuda subordinada llevada a cabo por el Grupo.

## Base de capital (Normativa BIS II)

(Millones de euros)

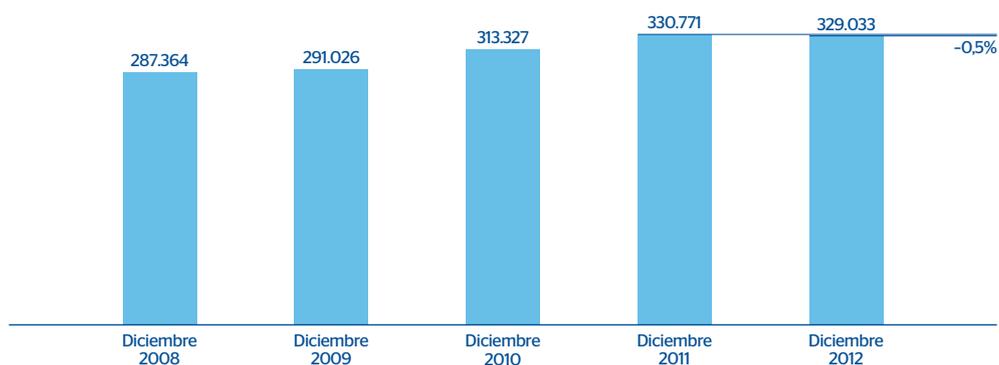
	31-12-12	31-12-11	31-12-10
<i>Core capital</i>	35.451	34.161	30.097
Recursos propios básicos (Tier I)	35.451	34.161	33.023
Otros recursos computables (Tier II)	7.386	8.609	9.901
Base de capital	42.836	42.770	42.924
Activos ponderados por riesgo	329.033	330.771	313.327
Ratio BIS (%)	13,0	12,9	13,7
<i>Core capital (%)</i>	10,8	10,3	9,6
Tier I (%)	10,8	10,3	10,5
Tier II (%)	2,2	2,6	3,2

A cierre de 2012, la **base de capital** del Grupo se sitúa en niveles prácticamente iguales a los de finales de 2011, 42.836 millones de euros. El efecto principal a tener en cuenta es la mencionada recompra de deuda subordinada llevada a cabo durante el cuarto trimestre de 2012, y que afecta al Tier II.

Por lo que se refiere a los **APR**, alcanzan los 329.033 millones, con una tasa de variación interanual negativa, del -0,5%. El proceso de desapalancamiento en España, la menor actividad con clientes mayoristas y la venta de la filial de Puerto Rico compensan los efectos positivos que impactan en esta partida, como son el dinamismo del negocio bancario en los países emergentes y la incorporación de Unnim.

## 24 Grupo BBVA. Evolución de los APR

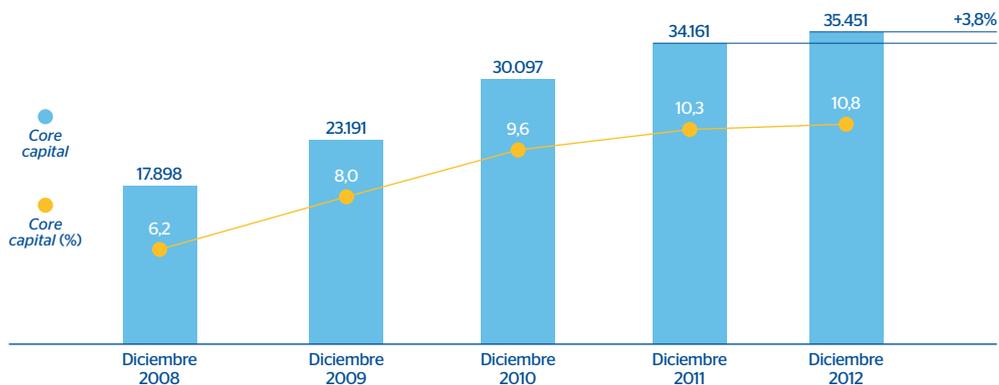
(Millones de euros)



Si se desglosan los diferentes componentes de la base de capital, el **core capital** totaliza 35.451 millones de euros, lo que supone un 3,8% más que el dato de hace un año. Por tanto, los ratios **core** y Tier I se sitúan en el 10,8% y suben 45 puntos básicos con respecto a los de finales del ejercicio 2011.

## 25 Grupo BBVA. Evolución del core capital (Normativa BIS II)

(Millones de euros y porcentaje)

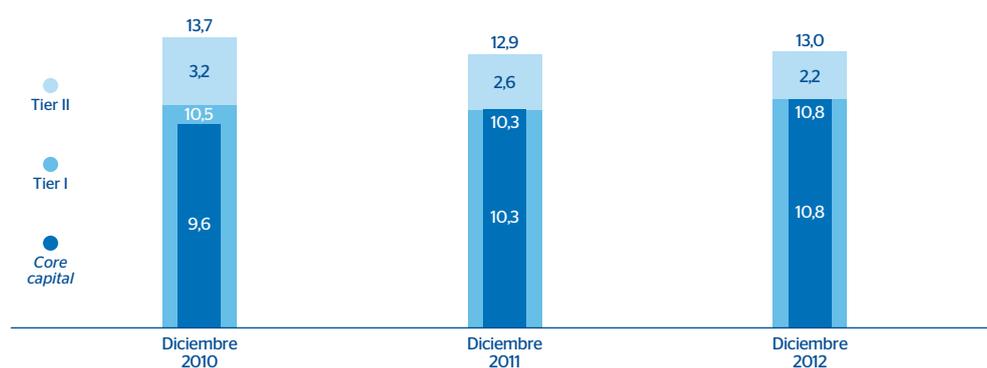


Por último, el **Tier II**, que alcanza los 7.386 millones de euros a 31-12-2012, retrocede 1.223 millones frente a la cifra del 31-12-2011 por la ya mencionada recompra de deuda subordinada y termina el ejercicio en el 2,2%.

En conclusión, el **ratio BIS II** del Grupo BBVA cierra el año 2012 en el 13,0%.

## 26 Grupo BBVA. Base de capital. Ratio BIS II

(Porcentaje)



## Ratings

Durante 2012, los *ratings* de BBVA se han visto significativamente penalizados debido, principalmente, a las múltiples bajadas de la calificación del Reino España. Aunque las agencias reconocen las fortalezas del Grupo y su diversificación geográfica, según el criterio de alguna de ellas, la calificación de BBVA no puede estar por encima del *rating* de España.

Las diferentes rebajas llevadas a cabo por cada una de las agencias, todas ellas vinculadas a acciones similares realizadas con el soberano, han sido las siguientes:

- Fitch: dos escalones, desde A hasta BBB+. No obstante, el Banco mantiene con esta agencia un escalón por encima del soberano (BBB).
- DBRS: dos escalones, desde AA (low) hasta A. Es la agencia con la que BBVA conserva una mejor calificación, también un escalón por encima del soberano (A low).
- Moody's: seis escalones, desde Aaa3 hasta Baa3. Es la agencia que más ha penalizado al Grupo durante 2012, con un nivel de *rating* igual al del soberano.
- Standard&Poor's: cinco escalones, desde A+ hasta BBB-. También lo sitúa al mismo nivel que el *rating* de España.

## Ratings

	Largo	Corto	Fortaleza financiera	Perspectiva
Moody's	Baa3	P-3	D+	Negativa
Fitch	BBB+	F-2	bbb+	Negativa
Standard&Poor's	BBB-	A-3	-	Negativa
DBRS	A	R-1 (low)	-	Negativa





# Gestión del riesgo

- 90** Global Risk Management: la función de riesgos en el Grupo BBVA
- 91** Integración y perfil global de riesgos
- 93** Riesgo de crédito
- 111** Riesgos estructurales
- 116** Riesgos en unidades de mercados
- 121** Riesgo operacional
- 126** Gestión del riesgo en actividades no bancarias
- 128** Gestión de riesgos “ESG”

# Global Risk Management: la función de riesgos en el Grupo BBVA

En el ámbito de la **función de riesgos**, corresponde al Consejo de Administración la competencia de aprobar la política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control. Para un mejor ejercicio de esta función, el Consejo cuenta con el apoyo de la Comisión Delegada Permanente (CDP) y con la asistencia de la Comisión de Riesgos (CR). Asimismo, son actores principales en la gestión de riesgos en el Grupo tanto el área corporativa de Global Risk Management (GRM) como las unidades de riesgos de las áreas de negocio, cada una de ellas con roles y responsabilidades bien definidos. Así, el área corporativa de GRM establece las políticas y estrategias globales en materia de gestión de riesgos. Por su parte, las unidades de riesgos de las áreas de negocio proponen y mantienen el perfil de riesgo de cada cliente con autonomía, pero dentro del marco corporativo de actuación.

La función de riesgos en el Grupo se caracteriza por ser una función única, independiente y global, cuyos **principios** son:

- Los riesgos asumidos deben ser compatibles con el nivel de solvencia objetivo, tienen que estar identificados, medidos y valorados y deben existir procedimientos para su seguimiento y gestión, además de sólidos mecanismos de control y mitigación.
- Todos los riesgos deben ser gestionados de forma integrada durante su ciclo de vida, dándoles un tratamiento diferenciado en función de su tipología, y realizándose una gestión activa de carteras basada en una medida común, el capital económico.
- Las áreas de negocio son responsables de proponer y mantener el perfil de riesgo dentro de su autonomía y del marco de actuación corporativo (definido como el conjunto de políticas y procedimientos de riesgos), a través de una infraestructura de riesgos adecuada.
- La infraestructura de riesgos debe ser adecuada en términos de personas, herramientas, bases de datos, sistemas de información y procedimientos, de forma que facilite una definición clara de roles y responsabilidades, asegurando una asignación eficiente de recursos entre el área corporativa y las unidades de riesgos de las áreas de negocio.

El Grupo, basado en los principios señalados, ha desarrollado un sistema de gestión integral de los riesgos que está estructurado sobre tres **ejes**:

- Un conjunto de herramientas, circuitos y procedimientos que configuran los esquemas de gestión diferenciados.
- Un sistema de controles internos.
- Un esquema corporativo de gobierno del riesgo, con separación de funciones y responsabilidades.

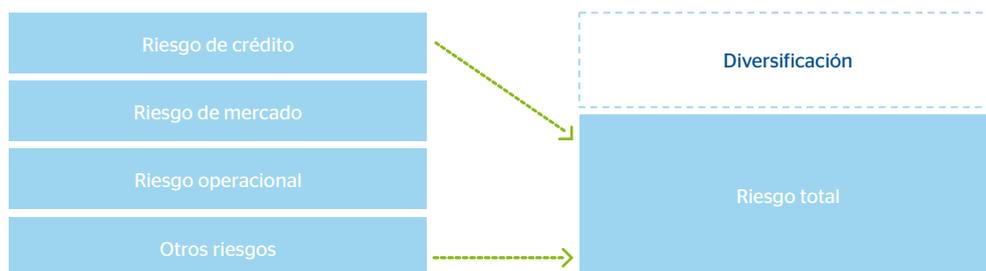


# Integración y perfil global de riesgos

## Integración de riesgos

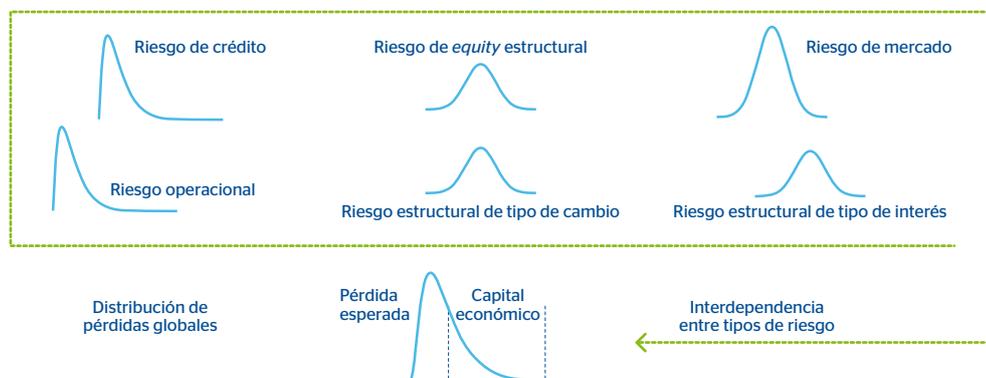
El capital económico necesario para hacer frente a las pérdidas del Grupo nace de la integración de los distintos riesgos gestionados por la Entidad. La diferencia entre este capital económico y la suma de los capitales individuales se conoce como el **beneficio de la diversificación**.

### 1 Suma de riesgos y diversificación



El modelo de integración de riesgos del Grupo BBVA reconoce la diversificación entre los distintos tipos de riesgos. El proceso de cálculo se divide en dos fases. En una primera, se modela cada uno de los riesgos de manera individual (crédito, mercado, estructural y operacional), teniendo en cuenta las particularidades específicas en cada caso. En una segunda, se agregan en una medida común a través de un modelo que contempla la estructura de dependencia entre riesgos.

### 2 Esquema de integración de riesgos



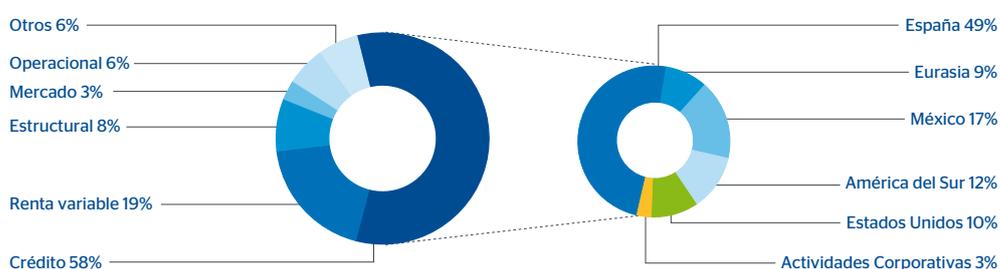
En este marco, el nivel de diversificación de cada riesgo depende principalmente del tamaño relativo del riesgo respecto del global, así como de la correlación entre riesgos y de las características de las distribuciones de pérdidas individuales.

## Perfil global de riesgos

El consumo de **capital económico en riesgo** (CER) se sitúa a 31 de diciembre de 2012 en 36.062 millones de euros, con un incremento en el ejercicio del 29,4% según datos homogéneos<sup>1</sup>. El riesgo predominante sigue siendo el de crédito, procedente de las carteras originadas por las redes del Grupo a partir de su base de clientela, que supone el 58,3% del total y experimenta un incremento interanual del 15,8%, principalmente, por la incorporación de Unnim, el aumento del riesgo de crédito en sala del Comité de Activos y Pasivos (COAP) y el recalibrado de parámetros efectuado en España. El CER de renta variable alcanza un peso relativo del 19,4%, con un ascenso del 126,5%, al incorporarse en su estimación el cómputo de los fondos de comercio generados por las participaciones en las entidades de crédito que conforman el Grupo. El CER estructural, por tipo de interés y tipo de cambio, sube conjuntamente un 58,7% debido al impacto de la inclusión de los fondos de comercio sobre el riesgo de tipo de cambio. El CER de la operativa de mercados ve incrementado su peso relativo tras aumentar un 78,4% por la incorporación de los elementos de Basilea 2.5 (VaR en *stress* e IRC).

### 3 Grupo BBVA. Capital económico en riesgo. Distribución por tipos de riesgo

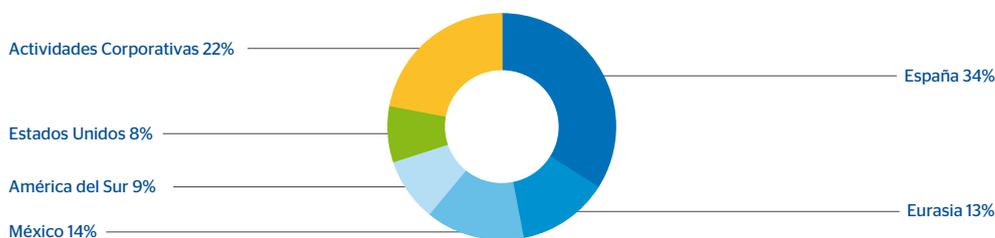
(Datos en términos atribuidos, 31-12-2012)



En el **desglose por áreas**, España registra un aumento del CER del 14,7% por la incorporación de Unnim, la recalibración de los modelos incorporada a mediados de año, el aumento del riesgo de crédito en sala del COAP y el incremento del riesgo de mercado por la aplicación de Basilea 2.5. Eurasia crece respecto al año anterior en un 8,5% por la evolución de los parámetros de riesgo de crédito en Turquía y el aumento del valor de la participación en China Citic Bank (CNCB), que incrementa el riesgo de renta variable. En México, el CER avanza un 13,8%, principalmente, por lo que se refiere al riesgo de crédito, por la recalibración de los parámetros y el crecimiento de la inversión. Por lo que respecta al riesgo de mercado, el CER de México sube por la aplicación de los criterios de Basilea 2.5. Estados Unidos reduce su peso relativo en el conjunto del CER, con un descenso interanual del 10,2% debido a la mejora del perfil de riesgo de crédito del área. Por su parte, el CER de América del Sur crece un 12,5%, básicamente motivado por dinamismo generalizado de la inversión en todos los países y la apreciación de las divisas de la región.

### 4 Grupo BBVA. Capital económico en riesgo. Distribución por áreas de negocio

(Datos en términos atribuidos, 31-12-2012)



Por último, la **rentabilidad ajustada al riesgo** (RAR) recurrente del Grupo, es decir, generada a partir del negocio con clientes y excluyendo singulares, es del 18,9% y se mantiene en niveles elevados en todas las áreas de negocio.

(1) Las tasas de crecimiento que se presentan se realizan contra el cierre homogéneo de diciembre de 2011 (27.874 millones de euros) que incluye los efectos anuales de la actualización de parámetros de riesgo de crédito de final de año (México, América del Sur y Estados Unidos) y revisión de modelos del resto de riesgos, frente a la citada cifra oficial de cierre de 2012 de 36.062 millones de euros.

# Riesgo de crédito

## Metodologías de cuantificación del riesgo de crédito

La gestión y medición de riesgos en BBVA son dos elementos diferenciadores en el Grupo que permiten liderar las mejores prácticas del mercado y el cumplimiento de las directrices marcadas en Basilea II.

La cuantificación del riesgo de crédito en el Banco se realiza mediante dos medidas principales: la **pérdida esperada** (PE) y el **capital económico** (CE). La pérdida esperada refleja el valor medio de las pérdidas. Se considera como el coste del negocio y está asociada a la política de provisiones del Grupo. Sin embargo, el capital económico es la cantidad de capital necesario para cubrir las pérdidas inesperadas surgidas de la posibilidad de que las pérdidas reales sean superiores a las esperadas.

Estas medidas de riesgos se combinan con la información de rentabilidad, dentro del marco de la **gestión basada en valor**, integrando así el binomio rentabilidad-riesgo en la toma de decisiones, desde la definición de la estrategia de negocio hasta la aprobación de créditos individuales, la fijación de precios, la evaluación de carteras en mora, la incentivación a las áreas del Grupo, etc.

Existen tres **parámetros** de riesgo esenciales en el proceso de obtención de las medidas antes citadas (PE y CE): la probabilidad de incumplimiento (*probability of default*, PD), la severidad (*loss given default*, LGD) y la exposición en el momento del incumplimiento (*exposure at default*, EAD), que son generalmente estimados haciendo uso de la información histórica disponible en los sistemas y que se asignan a las operaciones y clientes dependiendo de sus características. En este contexto, las **herramientas de calificación** crediticia (*ratings* y *scorings*) evalúan el riesgo de cada operación/ cliente en función de su calidad crediticia mediante una puntuación, que se emplea en la asignación de métricas de riesgo junto con otras informaciones adicionales: antigüedad de los contratos, ratio préstamo/valor, segmento de clientes, etc. El incremento del número de incumplimientos observado debido a la actual coyuntura refuerza la robustez de los parámetros de riesgo, ajustando las estimaciones de los mismos y refinando las metodologías. La incorporación de la información perteneciente a un período de desaceleración económica es de especial relevancia para depurar los análisis de comportamiento cíclico del riesgo de crédito. El efecto en la estimación de PD y en el factor de conversión de crédito (*credit conversion factor*, CCF) es inmediato. En cambio, el impacto en LGD está condicionado por la maduración de los procesos recuperatorios asociados a dichos incumplimientos.

### Probabilidad de incumplimiento (PD)

La PD es una medida de calificación crediticia que se otorga internamente a un cliente o a un contrato con el objetivo de estimar su probabilidad de incumplimiento a un año vista. El proceso de obtención de la PD se realiza a través de herramientas de **scoring** y de **rating**.

#### Scoring

Estas herramientas son instrumentos estadísticos focalizados en la estimación de la probabilidad de incumplimiento en función de características propias del binomio contrato-cliente y están enfocadas a la gestión de créditos de tipo *retail*: consumo, hipotecas, tarjetas de crédito de particulares, préstamos a negocios, etc. Existen diferentes tipos de *scoring*: reactivos, de comportamiento, proactivos y de *bureau*.

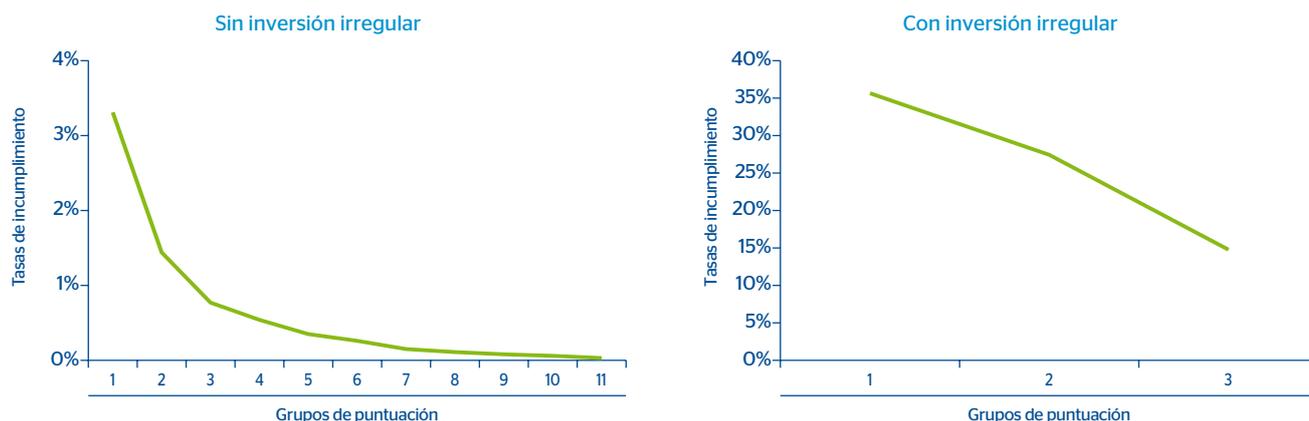
Los **scorings reactivos** tienen como principal objetivo pronosticar la calidad crediticia de las solicitudes de crédito realizadas por los clientes y tratan de predecir la morosidad de los solicitantes (que pueden no ser clientes de BBVA en el momento de la solicitud), en caso de que la operación fuera concedida.

La sofisticación de los *scorings* y su capacidad de adaptación al contexto económico están permitiendo enfocar, cada vez más, las herramientas al perfil de los clientes, mejorando la identificación de diferentes calidades crediticias dentro de colectivos concretos (jóvenes, clientes, etc.). El resultado es un elevado ajuste de la capacidad discriminadora de las herramientas en colectivos de especial relevancia en el negocio.

En los gráficos 5 y 6 se presentan las tasas de incumplimiento de algunas de las herramientas de *scoring* reactivo de las que dispone el Grupo.

## 5 Calibración de herramientas de consumo de BBVA España

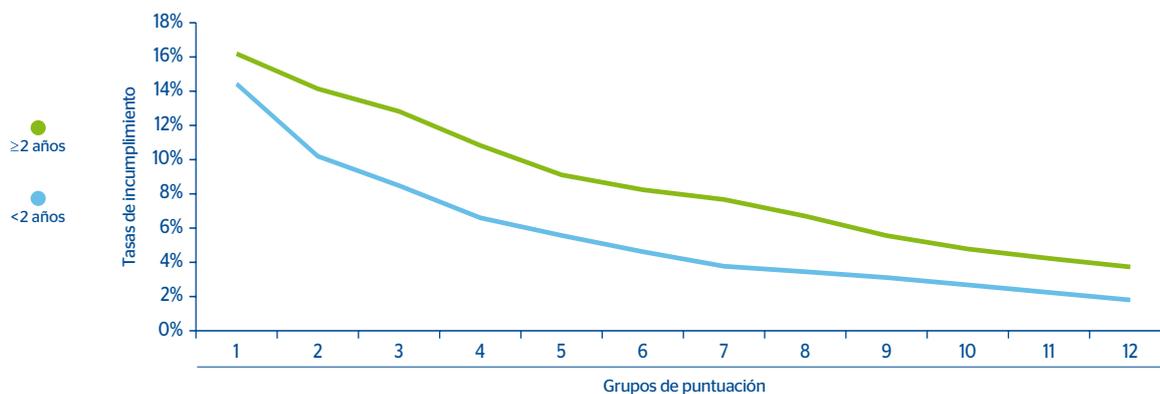
(Tasas de incumplimiento para el segmento cliente nacional, no joven y no refinanciado, en función de la puntuación y de la inversión irregular)<sup>(1)</sup>



(1) Inversión irregular: aquella que tiene un retraso en el pago pero que no alcanza los 90 días como para considerarla en mora.

## 6 Calibración del *scoring* reactivo de Autos Finanzia de BBVA España

(En función de la puntuación y del plazo original de la operación)



En ellos se observa cómo diferentes ejes permiten discriminar el riesgo de una operación tipo *retail*. En el gráfico 5 se exhiben las distintas tasas de incumplimiento en función de la puntuación y de la inversión irregular, a un año, del consumo de BBVA España para el segmento cliente nacional, no joven y no refinanciado. El gráfico 6 muestra, para la cartera de Autos Finanzia de BBVA España, los distintos niveles de incumplimiento que presentan aquellas operaciones concedidas a un plazo inferior a 2 años y las dadas a 2 o más años. Como cabe esperar, se observan probabilidades de incumplimiento más elevadas para las operaciones que se conceden a un plazo mayor.

Una característica de los *scorings* reactivos es la convergencia de las tasas de incumplimiento de los diferentes segmentos a medida que pasa el tiempo. En BBVA, esta pérdida de capacidad discriminante se mitiga mediante la combinación de los *scorings* reactivos con los de comportamiento y los proactivos.

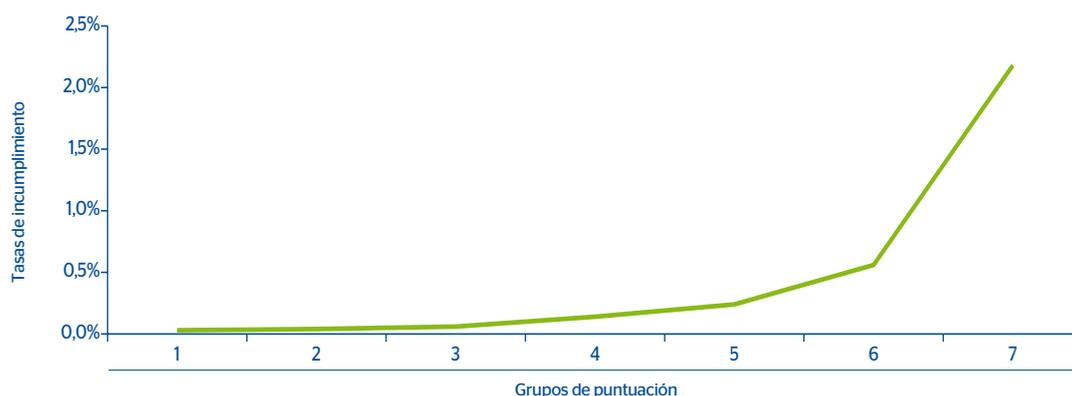
Los **scorings de comportamiento** evalúan contratos ya concedidos incorporando la información de comportamiento del cliente y del propio contrato. A diferencia del *scoring* reactivo, es un análisis *a posteriori*, esto es, una vez concedido el contrato. Se utilizan para realizar revisiones en los límites de las tarjetas, seguimiento del riesgo, etc., y tienen en cuenta variables propias de la operación y del cliente disponibles internamente: comportamiento que ha tenido un determinado producto en el pasado (retrasos en pagos, mora, etc.) y comportamiento general del cliente con la Entidad (saldo medio en cuentas, recibos domiciliados, etc.).

Los **scorings proactivos** consideran las mismas variables que los de comportamiento, pero varían en su finalidad, ya que éstos ofrecen una calificación del cliente en su conjunto, no de una operación concreta. Esta visión de cliente se complementa con adaptaciones a cada tipología de producto. Los *scorings* proactivos disponibles en el Grupo permiten un mayor seguimiento del riesgo de los clientes, una mejora en los procesos de admisión de riesgo y una gestión más activa de la cartera, como es la realización de ofertas de crédito adaptadas al perfil de riesgo de cada cliente.

El gráfico 7 muestra las curvas de probabilidad de incumplimiento del *scoring* proactivo de hipotecas de BBVA España para el segmento "experiencia positiva" con baja vinculación, nacional y no refinanciado, en función de la puntuación. El segmento 'experiencia positiva' engloba los clientes con buen comportamiento de pago en los últimos 24 meses y con vinculación a la Entidad. En el gráfico 8 se plasma el *scoring* comportamental de tarjetas de BBVA Bancomer.

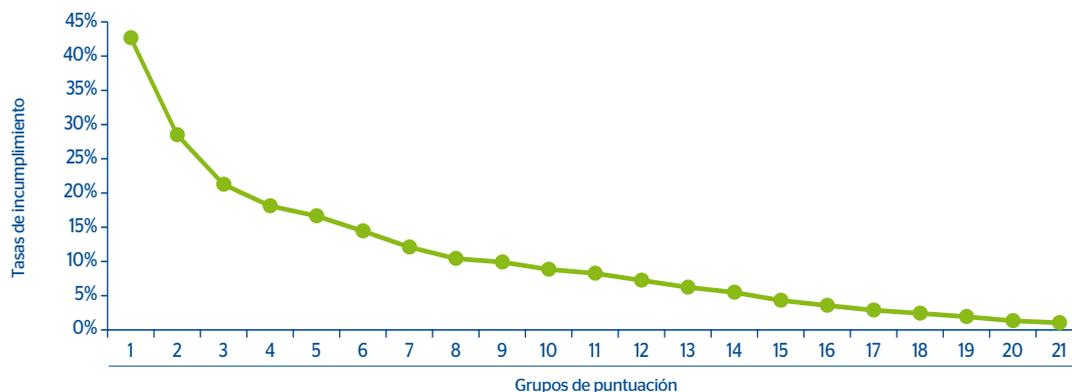
## 7 Calibración del *scoring* proactivo de hipotecas de particulares de BBVA España

(Tasas de incumplimiento para el segmento "experiencia positiva" con baja vinculación, nacional y no refinanciado, en función de la puntuación)



## 8 Calibración del *scoring* comportamental de tarjetas de crédito de BBVA Bancomer

(Tasas de incumplimiento en función de la puntuación)



Adicionalmente, adquieren gran importancia los llamados **scorings de bureau**, de uso muy extendido en América. Este tipo de herramienta es semejante a los *scorings* anteriormente mencionados, con la diferencia de que aquéllos utilizan la información interna del propio Banco para su construcción,

mientras que los *scorings* de *bureau* requieren la aportación de información crediticia del resto de instituciones o bancos (sobre el incumplimiento o sobre el comportamiento del cliente). En aquellos países con información positiva de *bureau*, se combina tanto la existente a nivel externo como interno. Para obtenerla existen agencias crediticias de referencia que se encargan de recopilar los datos del resto de entidades. No todos los bancos colaboran facilitando esta información y, generalmente, sólo las entidades que participan pueden disponer de la misma. En España está disponible la información contenida en la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE). La finalidad de los *scorings* de *bureau* es la misma que la del resto de *scorings*: admisión de operaciones, fijación de límites y seguimiento del riesgo.

Una gestión adecuada de las herramientas reactivas, comportamentales, proactivas y de *bureau* por parte del Grupo permite la obtención de parámetros de riesgo actualizados y adaptados a la realidad económica. Ello se traduce en un conocimiento preciso de la salud crediticia de las operaciones y/o de los clientes. Esta tarea adquiere especial relevancia en la coyuntura actual, ya que permite identificar los contratos o clientes que atraviesan por dificultades y, de este modo, poder tomar las medidas necesarias con el fin de gestionar los riesgos ya asumidos.

### Rating

Estas herramientas están enfocadas a la calificación de clientes mayoristas: empresas, corporaciones, pymes, administraciones públicas, etc., en las que el incumplimiento que se predice es a nivel del cliente en lugar de ser por contrato.

El riesgo asumido por BBVA en la cartera de clientes mayoristas queda clasificado de forma homogénea a través de una **escala maestra** única en términos económicos para todo el Grupo y disponible en dos versiones: una reducida, con 22 grados, y otra ampliada a 34. Esta escala maestra permite discriminar los niveles de calidad crediticia teniendo en cuenta la diversidad geográfica y los distintos tipos de riesgo existentes en las diferentes carteras mayoristas de los países donde el Grupo realiza sus actividades.

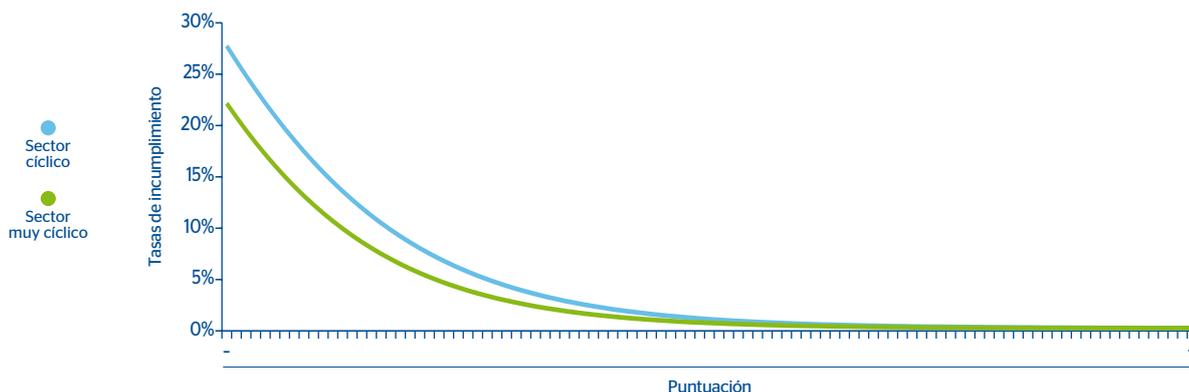
La información proporcionada por las herramientas de *rating* se utiliza de cara a la admisión de operaciones, así como para la revisión de límites.

Entre las carteras mayoristas, BBVA gestiona las denominadas *low default portfolios*, en las que existen pocos incumplimientos (riesgos soberanos, corporaciones, etc.). Para obtener las estimaciones de PD en estas carteras, se complementa la información interna con externa, principalmente proporcionada por agencias de calificación crediticia y bases de datos de proveedores externos.

Existen diferentes ejes que permiten discriminar el riesgo entre clientes. A modo de ejemplo, se presenta la curva de calibración de la herramienta de *rating* de empresas de BBVA España en función de la puntuación interna asignada y de las agrupaciones sectoriales efectuadas, las cuales presentan una ciclicidad diferente (gráfico 9).

## 9 Calibración de la herramienta de *rating* de empresas de BBVA España

(Tasas de incumplimiento en función de la puntuación y de las agrupaciones sectoriales efectuadas, con diferente ciclicidad)

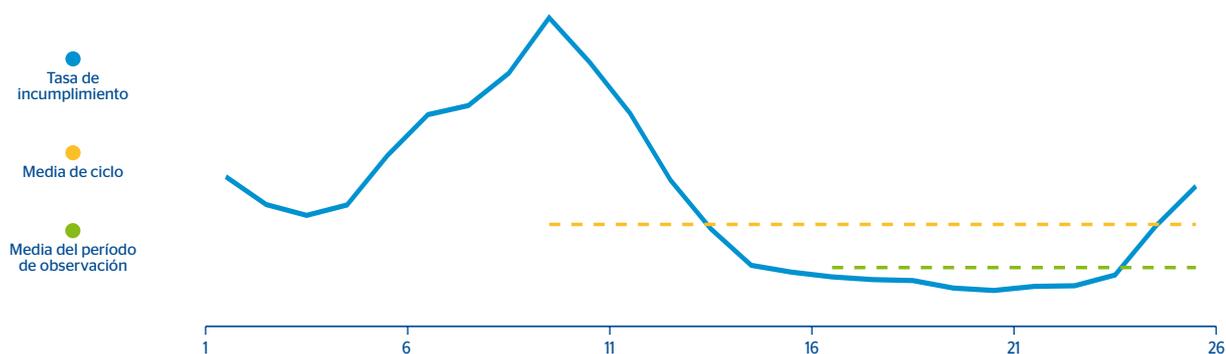


## Ciclo económico en PD

La actual crisis financiera ha puesto de manifiesto la importancia de una adecuada anticipación en la gestión de riesgos. En este marco, el exceso de ciclicidad de las mediciones de riesgo se ha señalado como uno de los causantes de la inestabilidad de las métricas de las entidades financieras. En BBVA se ha apostado siempre por la estimación de parámetros medios de ciclo que atenúen los efectos de las turbulencias económico-financieras en la medición del riesgo de crédito.

La probabilidad de incumplimiento varía con el ciclo, siendo mayor en períodos de recesión y menor en los de bonanza. En general, en las entidades financieras no existe información interna de incumplimientos que abarque un período de tiempo suficientemente amplio como para considerar que se ha observado el comportamiento de las carteras en un ciclo completo. Por ello es necesario realizar una serie de ajustes a los datos internos. Al proceso de ajuste con el fin de trasladar las tasas de incumplimiento observadas empíricamente a tasas de incumplimiento medias de ciclo se le conoce como **ajuste a ciclo**. En el ajuste a ciclo se emplean series económicas suficientemente largas relacionadas con el incumplimiento de las carteras y se compara su comportamiento con el de los incumplimientos de las carteras de la Entidad. Adicionalmente, se puede tener en cuenta las diferencias que puedan existir entre el ciclo económico pasado y el futuro, lo que dotaría al enfoque de un componente prospectivo.

### 10 Mecánica del ajuste a ciclo



El gráfico 10 permite ilustrar el funcionamiento del ajuste a ciclo. En él se representa la hipotética evolución de una serie de incumplimientos a lo largo de un período de tiempo suficientemente largo como para que pueda considerarse que incluye, al menos, un ciclo económico. El modelo de ajuste a ciclo que se emplea en BBVA extrapola el comportamiento de esta serie de incumplimientos a los datos internos, basándose en la relación existente entre la serie a lo largo de un ciclo y el período de observación.

## Severidad (LGD)

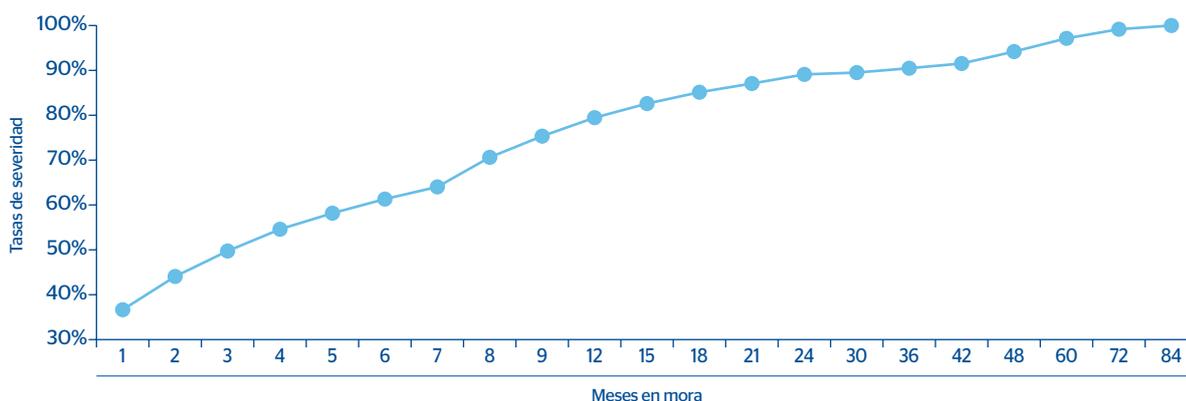
La severidad es otra métrica clave en el análisis cuantitativo del riesgo y se define como el porcentaje sobre la exposición en riesgo que no se espera recuperar en caso de incumplimiento.

BBVA emplea fundamentalmente dos **enfoques** en la estimación de la severidad. El más habitual es el denominado *workout* LGD, en el que las estimaciones se basan en la experiencia histórica de la Entidad mediante el descuento de los flujos que se han observado a lo largo de los procesos de recuperación de aquellos contratos que incumplieron en algún momento. En las carteras con bajo número de incumplimientos (*low default portfolio*, LDP) no existe suficiente experiencia histórica para poder realizar una estimación robusta por este método, por lo que se recurre a fuentes de información externas, que se combinan con los datos internos para obtener una tasa de severidad representativa.

Las estimaciones de severidad se realizan segmentando las operaciones según distintos ejes que se muestran relevantes en el cálculo de la misma, tales como el tiempo en mora, la antigüedad de la operación, la relación préstamo/valor, el tipo de cliente, la puntuación del *scoring*, etc. Los ejes considerados pueden ser distintos en función de la cartera de análisis. A continuación se ilustra con ejemplos algunos de ellos:

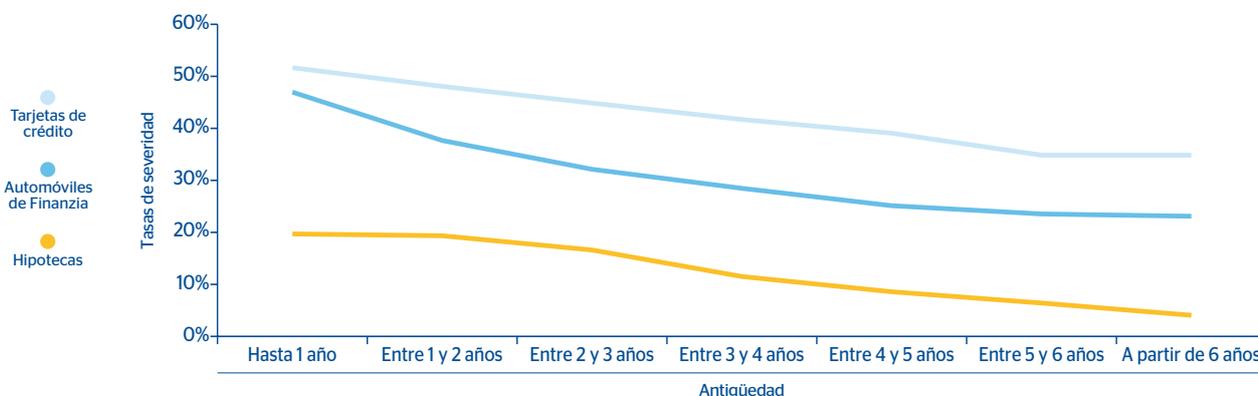
- Para los contratos ya incumplidos, un eje relevante es el **tiempo transcurrido desde el incumplimiento** del contrato. La recuperación de la deuda pendiente dado el incumplimiento será menor cuanto más tiempo lleve el contrato en mora. A efectos de cómputo de pérdida esperada y de capital económico, a los contratos no morosos también se les imputa una severidad equiparable a los contratos que acaban de entrar en mora (gráfico 11).

## 11 Severidad de tarjetas de BBVA en España (para clientes nacionales y en función del plazo de mora)



- La **antigüedad de la operación** es el tiempo transcurrido desde la contratación hasta la entrada en mora. Este eje también resulta relevante, reflejándose una relación decreciente entre severidad y antigüedad, ya que cuanto más tiempo esté el contrato sin entrar en mora mayor será su recuperación (gráfico 12).

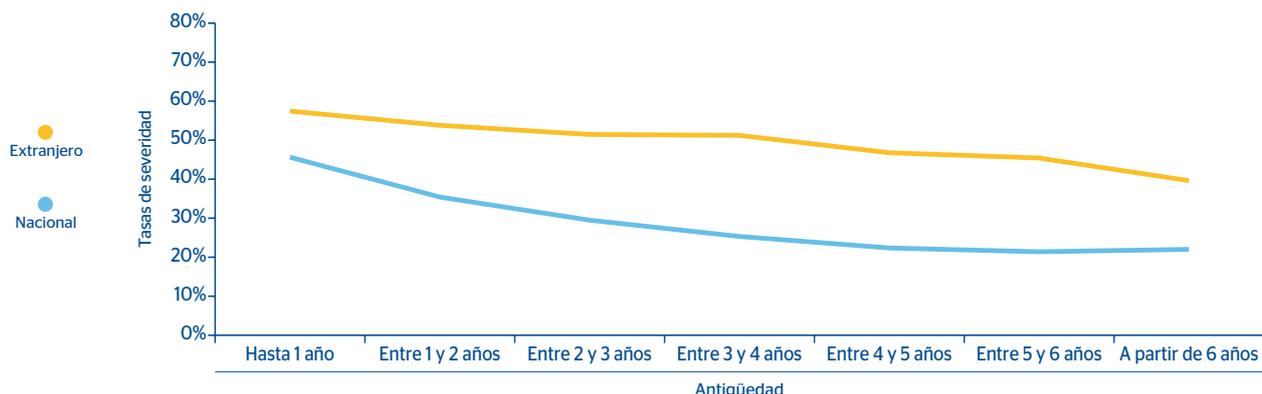
## 12 Curvas de severidad para distintos productos en España en función de la antigüedad



Hay carteras en las que la LGD es diferente al combinar los ejes mencionados anteriormente:

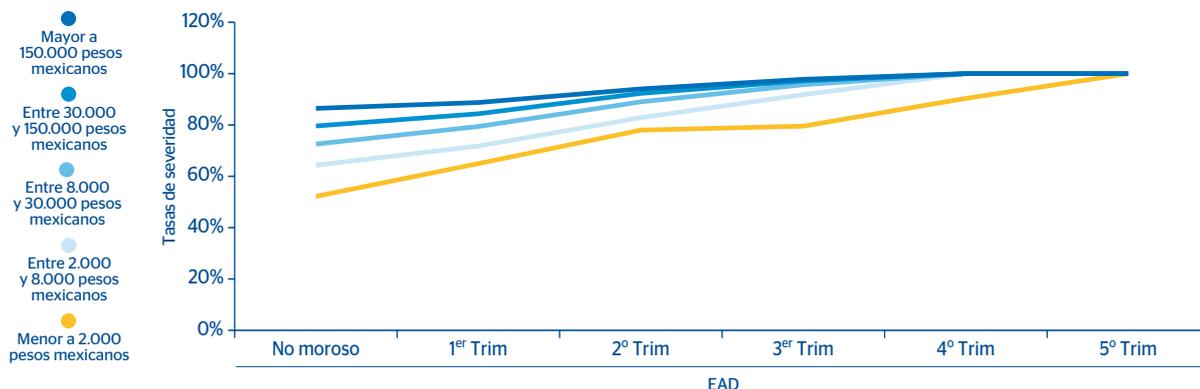
- **Nacionalidad y antigüedad.** En los últimos años, en las carteras minoristas de BBVA España, el eje nacionalidad está siendo un factor relevante en la severidad (gráfico 13).

### 13 Severidad de Autos Finanzia de BBVA España en función de la nacionalidad y la antigüedad



- **Tiempo transcurrido desde el incumplimiento y EAD (exposición en el momento del incumplimiento).** Hay carteras en las que la LGD depende de varios ejes, como es el caso de BBVA Bancomer, en el que la LGD de las tarjetas de crédito es creciente cuanto más tiempo en mora transcurra y cuanto mayor sea el importe de la EAD (gráfico 14).

### 14 Severidad de tarjetas de crédito de BBVA Bancomer en función del trimestre en mora y la exposición en el momento del incumplimiento



El avance en la construcción de los *scorings* y *ratings* de severidad cobra cada vez mayor relevancia para adaptar las estimaciones de severidad a los cambios del entorno económico y social. Estas estimaciones permiten incluir nuevos factores sin perder la robustez de la información y obtener modelos más sensibles a las mejoras o deterioros de la cartera.

En el Grupo se imputan distintas severidades a la cartera viva (morosa y no morosa) en función de la **combinación de todos los ejes relevantes**, dependiendo de las características de cada producto y/o cliente, como se muestra en el gráfico 13, en el que la severidad se explica en función de la antigüedad del contrato y la nacionalidad.

Por último, es importante mencionar que la severidad varía con el **ciclo económico**. En este sentido, se definen dos conceptos: la severidad a largo plazo, denominada LRLGD (*long run* LGD), y la severidad en el peor momento del ciclo, denominada DLGD (*downturn* LGD).

La LRLGD representa una severidad media a largo plazo, correspondiente a un escenario acíclico e independiente del momento de la estimación. La DLGD representa la severidad planteada en el peor momento del ciclo económico, por lo que se debería utilizar para el cálculo del capital económico, ya que su finalidad es la cobertura de posibles pérdidas mayores a las esperadas.

Todas las estimaciones de severidad (LGD, LRLGD y DLGD) se realizan para cada una de las carteras, considerando los ejes anteriormente reseñados. No obstante, en aquellas carteras en las que la severidad no es significativamente sensible al ciclo no se realizan estimaciones de LRLGD ni de DLGD, por tratarse de procesos recuperatorios que abarcan períodos amplios en los que se mitigan las situaciones puntuales del ciclo económico.

Además de ser la severidad un *input* básico para la cuantificación de las pérdidas esperadas y del capital, las estimaciones de severidad tienen otros usos para la gestión interna. Por ejemplo, la LGD es un factor fundamental para una correcta discriminación en precios, del mismo modo que sirve para determinar el valor que podría tener una cartera en mora dado un hipotético escenario de externalización de su recobro o priorización de las potenciales acciones de recuperación.

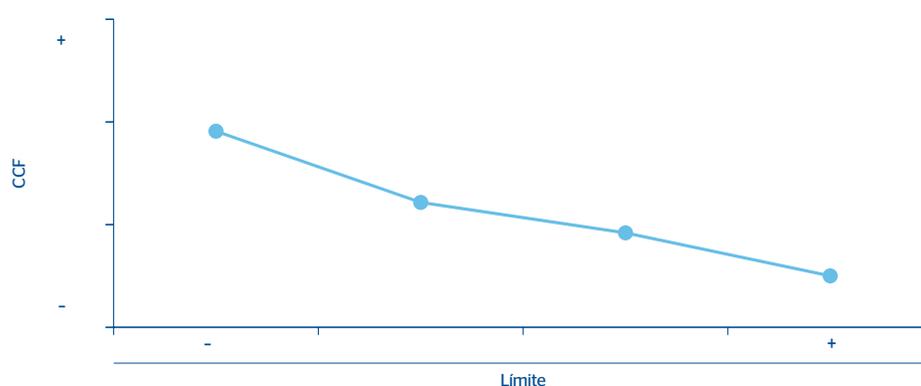
## Exposición en el momento del incumplimiento (EAD)

La EAD (*exposure at default*) es otro de los *input* necesarios en el cálculo de la pérdida esperada y el capital, definida como el importe de deuda pendiente de pago en el momento de incumplimiento del cliente.

La exposición de un contrato suele coincidir con el saldo del mismo, aunque para los productos con límites explícitos, como son las tarjetas o las líneas de crédito, la exposición debe incorporar el potencial incremento de saldo que pudiera darse desde una fecha de referencia hasta el momento del incumplimiento. Por tanto, la EAD se obtiene como la suma del riesgo dispuesto de la operación más un porcentaje del riesgo no dispuesto. Este porcentaje sobre el saldo no dispuesto que se espera que vaya a ser utilizado antes de que se produzca el incumplimiento es lo que se conoce como **CCF**. En definitiva, la estimación de la EAD se reduce al cálculo de este factor de conversión. Además, se evalúa la relevancia de incorporar en la EAD la posibilidad de utilizar un porcentaje adicional del límite para operaciones que lo rebasan en una fecha de referencia, de acuerdo con la política de cada producto.

Para la estimación de estos factores de conversión existen ejes que discriminan en función de las características de la operación. Por ejemplo, en el caso de las tarjetas de crédito de empresas de BBVA España, el factor de conversión se estima en función de la actividad de la tarjeta, del importe del límite de la misma y del porcentaje de uso inicial, definido como el ratio entre el riesgo actual y el límite. En el gráfico 15 se muestra el CCF para las tarjetas de empresas activas en función del límite, apreciándose una relación inversa entre límite y factor de conversión.

### 15 CCF de tarjetas de empresas de BBVA España (tarjetas activas en función del límite)



Para obtener las estimaciones del CCF en carteras con bajo número de incumplimientos, las LDP, se combinan estudios externos y datos internos o se asumen comportamientos similares a otras carteras y, por tanto, se les asignan sus CCF.

## El modelo de carteras y los efectos de concentración y diversificación

La medición del riesgo de crédito para la cartera global del Grupo BBVA se lleva a cabo a través de un **modelo de cartera** en el que se contemplan los efectos de la concentración y de la diversificación. El objetivo es estudiar de manera conjunta toda la cartera de inversión crediticia, analizando y captando el efecto de las interrelaciones entre las distintas carteras.

Este modelo, además de permitir un cálculo más completo de las necesidades de capital, es una herramienta clave para la gestión del riesgo de crédito, a través del establecimiento de límites a la inversión en función de la aportación de cada unidad al riesgo total en un entorno global y diversificado.

El modelo de carteras considera la existencia de varias fuentes de riesgo (tiene carácter multifactorial), lo que se traduce en un incremento de la sensibilidad del capital económico respecto a la diversificación geográfica, aspecto crucial en una entidad global como BBVA. Estos efectos se han puesto de manifiesto durante la presente coyuntura en la que, a pesar del estrés al que se han visto sometidos los mercados, las diferentes velocidades en la recuperación de los países en los que el Grupo está presente han contribuido a suavizar el impacto de dicha coyuntura sobre BBVA.

Adicionalmente, la herramienta es sensible a la concentración existente en determinadas exposiciones crediticias, como son los grandes clientes. Aparte del eje geográfico, el sectorial ha pasado a ser clave en los análisis de concentración de negocio.

## El riesgo de crédito en 2012

Lo más relevante del ejercicio **2012** en materia de riesgo de crédito se resume a continuación:

- Se observa un deslizamiento al alza de la tasa de mora del Grupo debido a la ya comentada situación macroeconómica y al retroceso de la inversión crediticia en España y en las carteras CIB del Banco, principalmente en los países desarrollados.
- Además, en España, se registra un incremento de las provisiones para cubrir el progresivo deterioro de las carteras y activos inmobiliarios, dentro del perímetro de los Reales Decretos-Leyes 02/2012 y 18/2012, lo que significa cumplir con lo requerido por el conjunto de estas dos normativas.
- En el resto de geografías, estabilidad o mejora de la calidad crediticia.

Por tanto, el Grupo termina el año 2012 con sus principales indicadores de riesgo comportándose según lo previsto y comparando favorablemente con los de la mayoría de sus competidores. En este sentido, a 31-12-2012, la tasa de mora cierra en el 5,1%, la cobertura finaliza en el 72% y la prima de riesgo acumulada se sitúa en el 2,16%.

La **exposición** máxima al riesgo de crédito de BBVA totaliza 648.039 millones de euros a finales de diciembre de 2012, con un ascenso interanual del 3,7%. Los riesgos crediticios con clientes (incluidos los riesgos de firma), que suponen un 62,8%, aumentan un 1,6% en el mismo horizonte temporal debido fundamentalmente a dos factores: incorporación de Unnim y crecimiento de la actividad crediticia en las geografías emergentes. La exposición potencial al riesgo de crédito en actividades de mercados (con un peso del 23,9%), incluida la referida a derivados (una vez considerados los acuerdos de *netting* y colaterales), se incrementa también un 14,6%, muy centrada en renta fija, mientras que los disponibles por terceros (un 13,3% del total) retroceden un 3,1%.

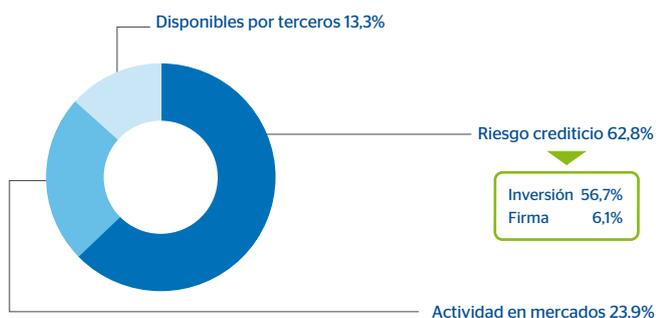
## Exposición máxima al riesgo de crédito

(Millones de euros)

	31-12-12						31-12-11	31-12-10
	España	Eurasia	México	América del Sur	Estados Unidos	Actividades Corporativas	Total Grupo	Total Grupo
<b>Riesgo crediticio bruto (dispuesto)</b>	<b>229.290</b>	<b>41.960</b>	<b>39.542</b>	<b>53.672</b>	<b>41.505</b>	<b>1.158</b>	<b>407.126</b>	<b>384.069</b>
Inversión crediticia	210.828	30.228	38.995	48.728	37.136	1.804	367.719	348.253
Pasivos contingentes	18.463	11.732	547	4.944	4.369	(646)	39.407	35.816
<b>Actividades de mercados</b>	<b>50.878</b>	<b>7.608</b>	<b>28.504</b>	<b>16.230</b>	<b>9.125</b>	<b>42.344</b>	<b>154.689</b>	<b>129.398</b>
Entidades de crédito	12.463	2.327	4.808	3.332	1.368	2.224	26.522	23.636
Renta fija	25.275	5.280	22.460	10.107	7.263	40.120	110.505	88.021
Derivados	13.141	-	1.235	2.792	494	-	17.662	17.680
<b>Disponibles por terceros</b>	<b>27.241</b>	<b>16.769</b>	<b>13.366</b>	<b>6.521</b>	<b>22.157</b>	<b>168</b>	<b>86.223</b>	<b>88.978</b>
<b>Exposición máxima al riesgo de crédito</b>	<b>307.410</b>	<b>66.337</b>	<b>81.412</b>	<b>76.424</b>	<b>72.787</b>	<b>43.669</b>	<b>648.039</b>	<b>600.257</b>

### 16 Grupo BBVA. Exposición máxima al riesgo de crédito Distribución por tipos de riesgo

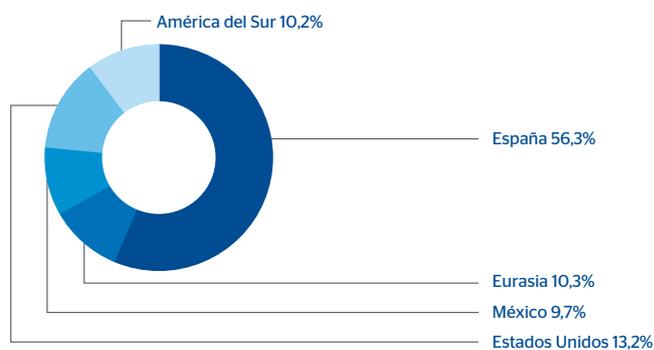
(31-12-2012)



Exposición: 648.039 millones de euros

### 17 Grupo BBVA. Exposición al riesgo crediticio bruto Distribución por áreas de negocio

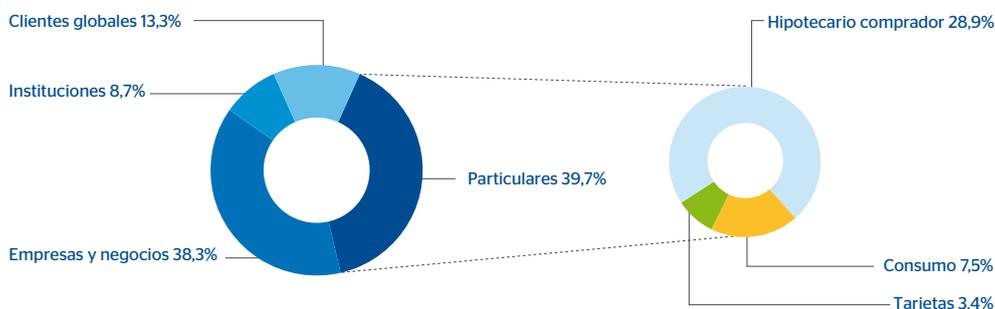
(31-12-2012)



Riesgo: 407.126 millones de euros

### 18 Grupo BBVA. Exposición a la inversión crediticia. Distribución por carteras

(31-12-2012)

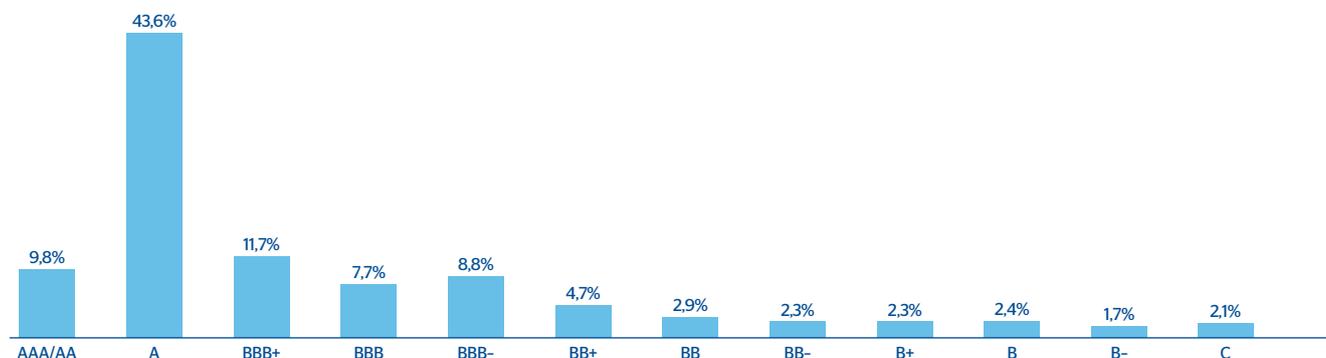


Riesgo: 367.719 millones de euros

La **distribución por ratings** de la exposición correspondiente a España, que comprende empresas, entidades financieras, instituciones y clientes soberanos, muestra una concentración del 53,4% en ratings A o superiores. Se facilita asimismo la distribución por ratings del segmento empresarial y promotor correspondiente a BBVA España y la de la inversión crediticia con empresas e instituciones financieras en el área de México.

## 19 Distribución por ratings en España <sup>(1)</sup>

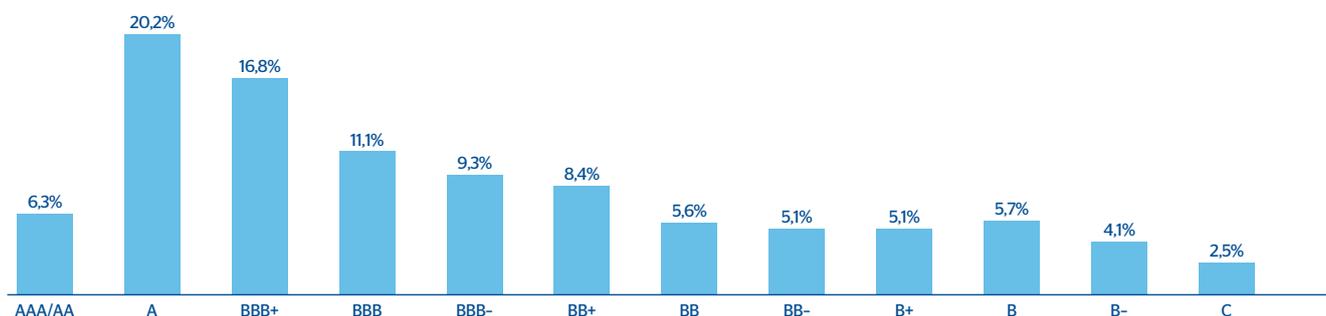
(Exposición a 31-12-2012)



(1) Incluye empresas, entidades financieras, instituciones y riesgos soberanos.

## 20 Distribución por ratings. Empresas y promotor en España <sup>(1)</sup>

(Exposición a 31-12-2012)

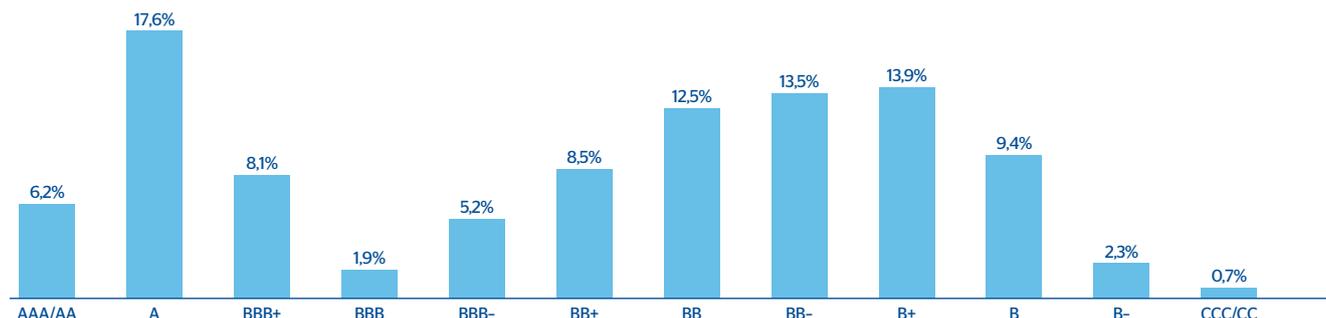


(1) Incluye sólo banking book.

En México, la distribución por ratings de la inversión crediticia con empresas e instituciones financieras es la que muestra el gráfico 21.

## 21 Distribución por ratings en México

(Exposición a 31-12-2012)



## Exposición al sector inmobiliario en España

La exposición de BBVA al sector inmobiliario en España está acotada y totaliza 27.417 millones de euros (del cual el 56% corresponde a promotor y el 44% a inmuebles). Su aumento interanual, en 5.501 millones, viene explicado fundamentalmente por la incorporación de Unnim, entidad que a 31-12-2012 tenía una exposición a este sector de 5.791 millones de euros, es decir, un 21% de la cifra total de exposición del Grupo BBVA. Cabe destacar que la operación de Unnim incluye un esquema de protección de activos (EPA) consistente en que el Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) asumirá, por un plazo de 10 años, el 80% de las pérdidas que experimente una cartera de activos predeterminada, después de aplicadas las provisiones existentes para la misma. Por tanto, el riesgo de incorporar las carteras de Unnim al Grupo BBVA está muy acotado, no sólo por la elevada cobertura de las mismas, sino también por la existencia del EPA.

Por situación de los activos, el 76% son activos problemáticos (32,5% dudosos, 10,0% subestándar y 57,5% adjudicados) y el 24% es riesgo vivo.

Por tipología de activos, sobre el total de la cartera promotora, el 53,2% corresponde a promociones terminadas, el 11,2% a promociones en curso, el 26,3% a suelo y el 9,4% corresponde al resto de activos, incluyendo los que disponen de garantía personal.

Lo más relevante del año 2012 es el aumento de los fondos para cubrir el deterioro adicional del valor de los activos asociados a la industria inmobiliaria fruto del empeoramiento de las condiciones macroeconómicas del país. En consecuencia, se han constituido fondos adicionales que resultan en una mejora en el ejercicio de la cobertura de los dudosos, subestándar y activos procedentes de adjudicados y compras hasta el 43%. Tras este incremento en dotaciones a saneamiento crediticio y en inmuebles adjudicados y comprados, al cierre de 2012, el Grupo cumple con los requerimientos impuestos por los mencionados RDL 02/2012 y 18/2012.

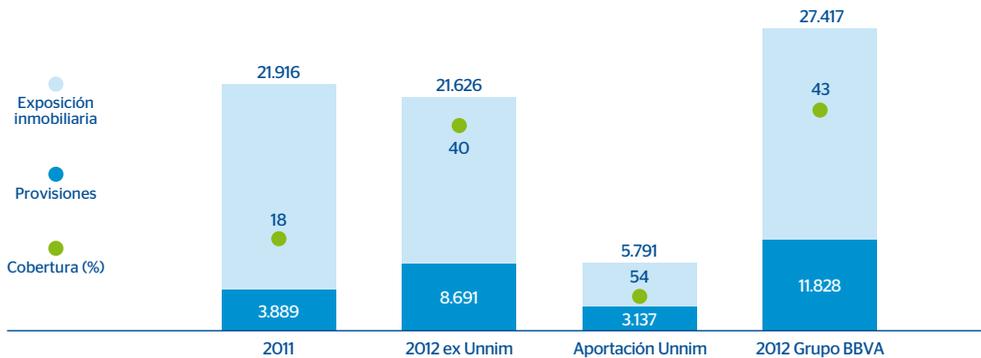
### Cobertura de la exposición inmobiliaria en España

(Millones de euros a 31-12-12)

	Importe del riesgo	Provisiones	% cobertura sobre riesgo
Dudosos más subestándar	8.906	3.854	43
Dudosos	6.814	3.123	46
Subestándar	2.092	731	35
Inmuebles adjudicados y otros activos	12.059	6.186	51
Procedentes de finalidad inmobiliaria	8.894	4.893	55
Procedentes de financiación a adquisición de vivienda	2.512	1.020	41
Resto de activos	653	273	42
<b>Subtotal</b>	<b>20.965</b>	<b>10.040</b>	<b>48</b>
Riesgo vivo	6.452	1.788	28
Con garantía hipotecaria	5.839		
Edificios terminados	3.573		
Edificios en construcción	854		
Suelo	1.412		
Sin garantía hipotecaria y otros	613		
<b>Exposición inmobiliaria</b>	<b>27.417</b>	<b>11.828</b>	<b>43</b>

## 22 Exposición inmobiliaria y cobertura en España

(Millones de euros)



## Operaciones de refinanciación y reestructuración

El modelo de negocio de BBVA es un modelo de banca que persigue tener y mantener relaciones duraderas con sus clientes. En este sentido, el **objetivo** fundamental de la formalización de una operación refinanciada o reestructurada es proporcionar al cliente viabilidad financiera duradera en el tiempo ante dificultades transitorias y adecuar el pago de sus deudas contraídas con el Banco a la nueva situación de generación de recursos del cliente. En otras palabras, esta herramienta se utiliza para resolver los problemas transitorios de liquidez, y no los de solvencia, que puedan tener en un momento determinado los clientes de la Entidad. Por tanto, las refinanciaciones y reestructuraciones son una herramienta de gestión y su utilización para otras finalidades, como puedan ser el retraso en el reconocimiento de pérdidas, es contraria a la política del Grupo BBVA. Hay que señalar que BBVA siempre ha tenido debidamente identificadas y censadas cada una de las operaciones de refinanciación/reestructuración que ha realizado. Se efectúa un seguimiento pormenorizado de estas operaciones y, según su evolución, la filosofía del Grupo en esta materia es clasificar los riesgos refinanciados como **dudosos**, **subestándar** o **normal** según ciertas características que se detallan a continuación:

- Aunque el cliente esté al corriente de pago, estas operaciones se califican como dudosas por razones distintas de su morosidad, siempre y cuando existan dudas relevantes de que puedan incumplirse los términos de la refinanciación.
- Por su parte, se clasifican como riesgos subestándar cuando exista alguna incertidumbre material de un posible incumplimiento.
- Por último, se consideran riesgo normal las restantes. No obstante, hay que resaltar que, aun siendo tenidas en cuenta como riesgo normal, se califican como riesgo normal de seguimiento especial.

## Pérdidas esperadas

La pérdida esperada de la cartera no dudosa, en términos consolidados y ajustada a la media del ciclo económico, se sitúa al cierre de diciembre de 2012 en 3.859 millones de euros, con un aumento interanual del 10,2% según datos homogéneos. En términos atribuibles, e igualmente sin considerar la cartera dudosa, la pérdida esperada a diciembre de 2012 es de 3.541 millones, un 9,0% más que la cifra homogénea del ejercicio anterior.

Las principales carteras del Grupo BBVA presentan los consumos de pérdida esperada y capital económico que se detallan en la tabla "estadísticas de riesgo de las principales carteras no morosas del Grupo BBVA".

## Estadísticas de riesgo de las principales carteras no morosas del Grupo BBVA

Carteras	Exposición <sup>(1)</sup>	Pérdida esperada <sup>(2)</sup>		Capital económico	
	Millones de euros	Millones de euros	%	Millones de euros	%
<b>Hipotecario minorista</b>					
España	91.010	99	0,11	1.322	1,45
México	10.132	264	2,60	426	4,21
Resto	20.691	109	0,53	449	2,17
<b>Total</b>	<b>121.833</b>	<b>471</b>	<b>0,39</b>	<b>2.197</b>	<b>1,80</b>
<b>Resto minorista <sup>(3)</sup></b>					
España	27.156	205	0,75	1.452	5,35
México	14.940	601	4,02	1.690	11,31
Resto	32.194	770	2,39	2.429	7,54
<b>Total</b>	<b>74.291</b>	<b>1.576</b>	<b>2,12</b>	<b>5.571</b>	<b>7,50</b>
<b>Empresas e instituciones <sup>(4)</sup></b>					
España	105.331	708	0,67	4.832	4,59
México	23.450	252	1,07	1.122	4,78
Resto	114.452	695	0,61	4.036	3,53
<b>Total</b>	<b>243.232</b>	<b>1.655</b>	<b>0,68</b>	<b>9.990</b>	<b>4,11</b>

(1) Incluye posiciones fuera de balance a las que se aplican los correspondientes factores de conversión.

(2) Excluidas carteras morosas.

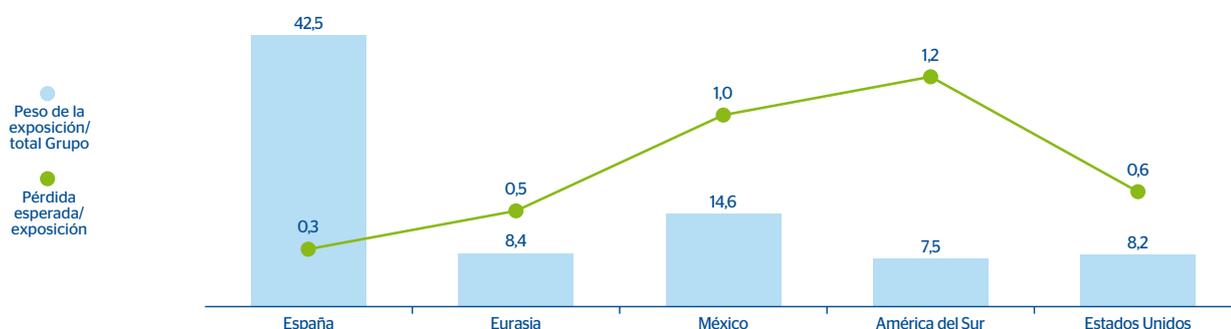
(3) Resto minorista = Consumo + tarjetas + pymes + resto minorista.

(4) Empresas e instituciones = corporativa + empresas + promotor + instituciones.

En el gráfico 23 se detallan los consumos de pérdida esperada por áreas de negocio a 31-12-2012. España, con una exposición del 42,5% del total, tiene un ratio de pérdida esperada sobre exposición del 0,3%; Eurasia representa un 8,4% de la exposición, con un ratio del 0,5%; México tiene un peso del 14,6% y un ratio del 1,0%; América del Sur, un peso del 7,5%, con un ratio del 1,2%; y Estados Unidos, un peso del 8,2% y un ratio del 0,6%.

### 23 Grupo BBVA. Pérdidas esperadas atribuibles (saldos no morosos) por áreas de negocio

(Porcentaje sobre la exposición a 31-12-2012)

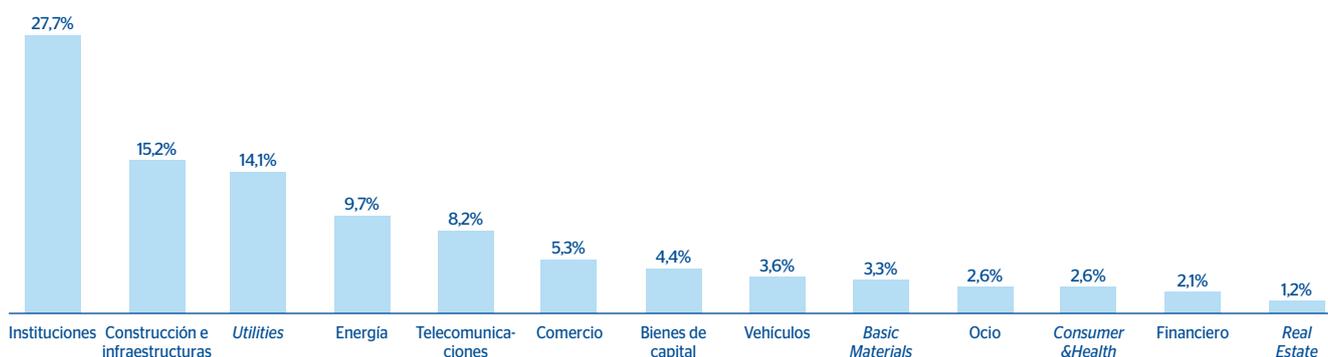


## Concentración

En BBVA, sin considerar ni riesgos soberanos ni entidades financieras, existen 129 grupos de sociedades (135 en 2011) con riesgo dispuesto (inversión, avales, derivados de crédito y emisiones de renta fija) superior a 200 millones de euros, de los que el 71% tienen calificación crediticia de grado de inversión. El riesgo crediticio (inversión más avales) de estos grupos representa el 20% del total del riesgo del Grupo (19% en 2011). Este riesgo se desglosa de la siguiente forma: el 80% en Europa y el 17% en América, del que el 74% corresponde a México. El riesgo está diversificado entre los principales sectores de actividad, siendo los pesos más significativos: instituciones 28%, construcción e infraestructuras 15%, utilities 14%, energía 10% y telecomunicaciones 8%, tal y como se expone en el gráfico 24.

### 24 Concentración. Distribución por sectores en el Grupo BBVA

(Riesgos superiores a 200 millones de euros. 31-12-2012)

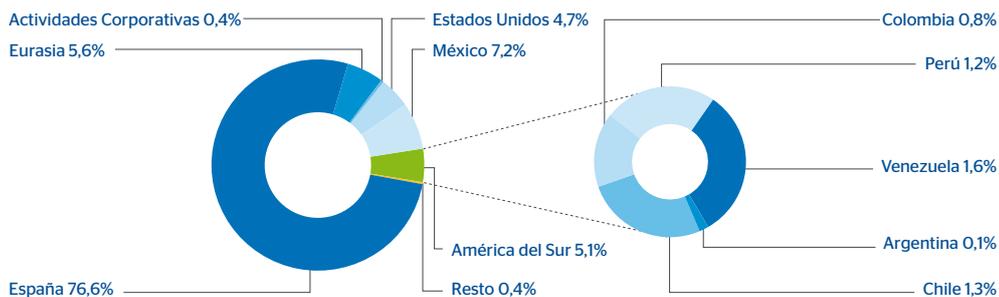


## Riesgos dudosos y prima de riesgo

La cifra de **riesgos dudosos** finaliza a 31-12-2012 en 20.603 millones de euros, es decir, sube 4.737 millones en el año. Parte de este ascenso se basa en la integración de los saldos de Unnim, que al cierre de diciembre incorpora unos dudosos de 3.122 millones, pero con una elevada cobertura. El resto del incremento se explica por el empeoramiento de los índices de morosidad en España, en línea con las previsiones existentes. Por lo que respecta a los movimientos de dudosos, a lo largo del ejercicio 2012 se registra un nivel más alto de las entradas y ligeramente inferior de las recuperaciones, lo que sitúa el ratio de recuperaciones sobre entradas en mora en el año 2012 en el 57,1%. En cuanto a las entradas en mora, cabe resaltar que muchas de ellas han sido de carácter subjetivo.

### 25 Grupo BBVA. Riesgo crediticio dudoso. Distribución por áreas de negocio

(31-12-2012)



Riesgos dudosos: 20.603 millones de euros

En las tablas siguientes se muestran los movimientos habidos durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012 para los créditos deteriorados y pasivos contingentes dudosos, tanto en el Grupo BBVA como en cada área de negocio.

## Grupo BBVA. Evolución de los riesgos dudosos

(Millones de euros)

	2012	2011	2010
<b>Saldo inicial</b>	<b>15.866</b>	<b>15.685</b>	<b>15.602</b>
Entradas	14.525	13.045	13.207
Recuperaciones	(8.291)	(8.992)	(9.063)
<b>Entrada neta</b>	<b>6.234</b>	<b>4.053</b>	<b>4.144</b>
Pases a fallidos	(4.395)	(4.093)	(4.307)
Tipo de cambio y otros	2.899	221	246
<b>Saldo final</b>	<b>20.603</b>	<b>15.866</b>	<b>15.685</b>

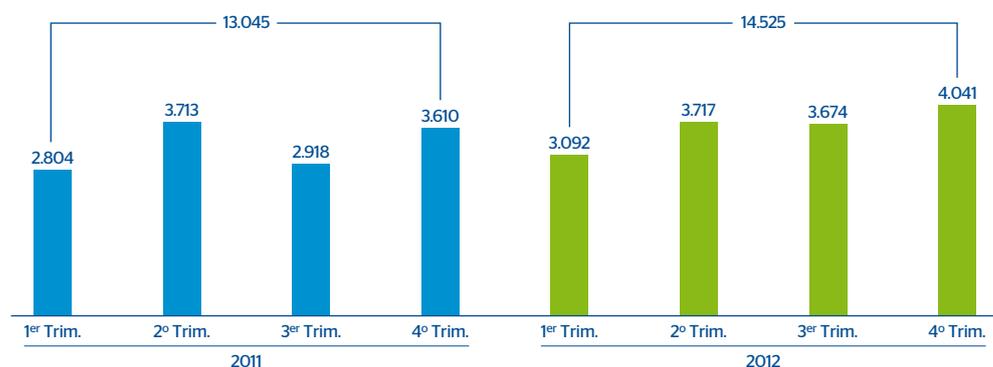
## Grupo BBVA. Evolución de los riesgos dudosos por áreas de negocio

(Millones de euros)

	España		Eurasia		México		América del Sur		Estados Unidos	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
<b>Saldo inicial</b>	<b>11.176</b>	<b>11.289</b>	<b>701</b>	<b>311</b>	<b>1.275</b>	<b>1.181</b>	<b>996</b>	<b>880</b>	<b>1.616</b>	<b>1.964</b>
<b>Entrada neta</b>	<b>3.754</b>	<b>1.998</b>	<b>594</b>	<b>200</b>	<b>1.370</b>	<b>1.317</b>	<b>543</b>	<b>363</b>	<b>(84)</b>	<b>113</b>
Pases a fallidos	(2.249)	(2.151)	(137)	(46)	(1.212)	(1.126)	(437)	(263)	(346)	(496)
Tipo de cambio y otros	3.098	40	3	236	56	(97)	20	16	(208)	35
<b>Saldo final</b>	<b>15.778</b>	<b>11.176</b>	<b>1.160</b>	<b>701</b>	<b>1.488</b>	<b>1.275</b>	<b>1.121</b>	<b>996</b>	<b>978</b>	<b>1.616</b>

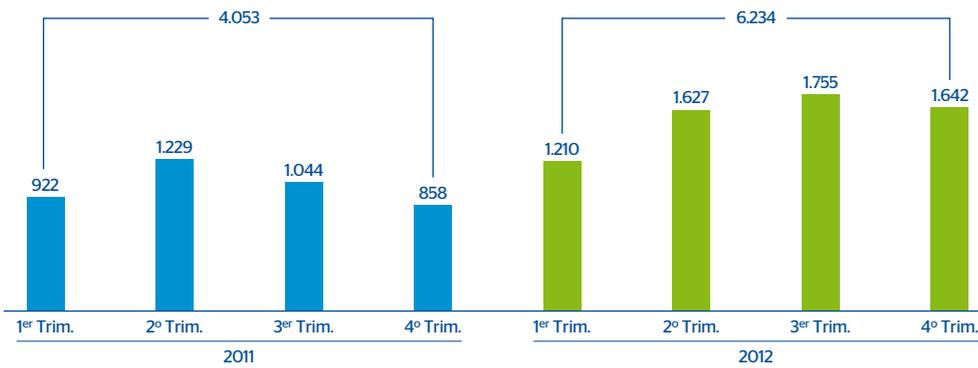
## 26 Grupo BBVA. Entradas brutas en mora

(Millones de euros)



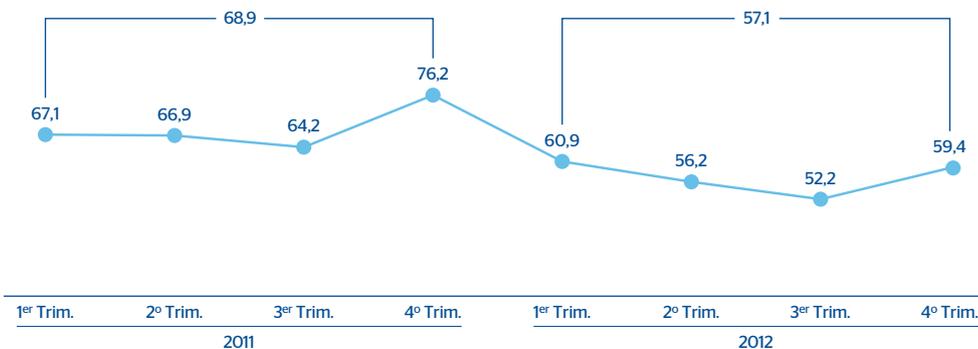
## 27 Grupo BBVA. Entradas netas en mora

(Millones de euros)



## 28 Grupo BBVA. Recuperaciones sobre entradas en mora

(Porcentaje)



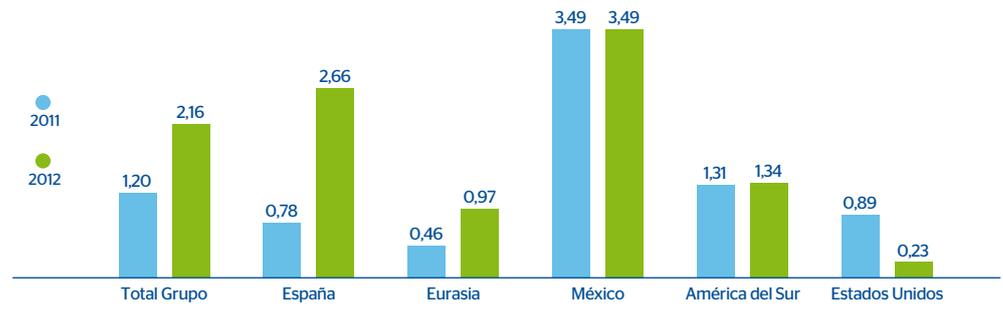
La **tasa de mora** del Grupo a finales de diciembre de 2012 se sitúa en el 5,1%, lo que equivale a un incremento en el ejercicio de 110 puntos básicos, de los que 56 puntos proceden de la mencionada integración de Unnim en BBVA. El resto es consecuencia, sobre todo, del deterioro de la situación económica en España, unido al proceso de desapalancamiento financiero del país, lo que hace que el ratio en esta área ascienda al 6,9% a finales de diciembre de 2012. En México, la morosidad evoluciona de manera estable en el ejercicio y cierra en el 3,8%. En Eurasia sube hasta el 2,8%. En Estados Unidos vuelve a disminuir significativamente hasta alcanzar el 2,4% gracias a una nueva mejora de la calidad de los activos de la franquicia. Por último, en América del Sur desciende levemente, del 2,2% de finales de 2011 al 2,1%, según datos a cierre de diciembre de este año.

La **prima de riesgo** del Grupo, que mide el cargo en cuenta de resultados en concepto de saneamientos netos por unidad de inversión crediticia, sube 96 puntos básicos en 2012 y se sitúa en el 2,16%. Por áreas de negocio, en España y en Eurasia la prima de riesgo aumenta hasta el 2,66% y el 0,97%, respectivamente, mientras que en México se mantiene en el 3,49% y en América del Sur en el 1,34%. En Estados Unidos disminuye 66 puntos básicos hasta el 0,23%.

Por lo que respecta a los **fondos de cobertura** para los riesgos con clientes, suben en el año hasta los 14.804 millones de euros. Ello representa un avance desde finales de diciembre de 2011 del 52,8% que se debe principalmente al importante incremento de las provisiones en España y, en menor medida, a la incorporación de Unnim. Lo anterior resulta en una mejora de la **cobertura** del Grupo de 11 puntos porcentuales hasta el 72%. Por áreas de negocio, España y Estados Unidos incrementan este ratio hasta el 67% y 90%, respectivamente. América del Sur lo mantiene en el 146%. Por último, México cierra en el 114% y Eurasia en el 87%.

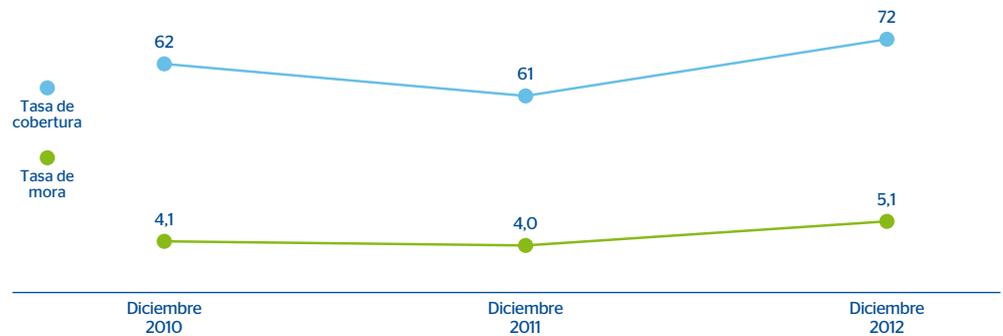
## 29 Grupo BBVA. Primas de riesgo por áreas de negocio

(Porcentaje)



## 30 Grupo BBVA. Tasas de mora y cobertura

(Porcentaje)



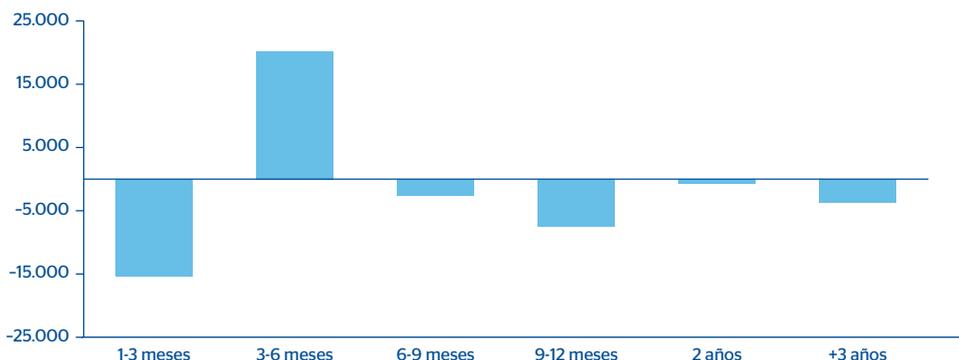
# Riesgos estructurales

## Riesgo de interés estructural

Durante 2012 se ha intensificado el escenario de contracción de la actividad económica, especialmente en la zona euro, donde la crisis se ha agravado como consecuencia de las dudas sobre la capacidad de los países periféricos para acometer reformas fiscales y estructurales. Esta situación ha derivado en nuevos descensos de los tipos de interés en Europa, alcanzándose mínimos históricos, Estados Unidos y México. Por otro lado, en América del Sur los bancos centrales han mantenido una política monetaria expansiva, a pesar de la presión al alza sobre la inflación.

Las variaciones en los tipos de interés de mercado provocan alteraciones en el margen financiero y en el valor patrimonial de una entidad. Este impacto potencial se recoge en el **riesgo de interés estructural**, cuya principal fuente de riesgo surge por el diferente plazo de vencimiento o reprecación de los activos y pasivos del *banking book* y de las posiciones fuera de balance. En el gráfico adjunto se muestran los *gaps* del balance estructural en euros de BBVA.

### 31 Gaps de vencimientos y reprecaciones del balance estructural en euros de BBVA (Millones de euros)



La exposición de una entidad financiera a movimientos adversos en las tasas de mercado constituye un riesgo inherente al desarrollo de su actividad, al tiempo que supone una oportunidad para la generación de valor. Por ello, el riesgo de interés estructural debe ser gestionado eficazmente y guardar una relación razonable tanto con los recursos propios de la entidad como con el resultado económico esperado.

La **gestión** de los riesgos estructurales del Grupo BBVA recae en la unidad de **Gestión de Balance**, situada dentro de la Dirección Financiera del Banco, quien, a través del Comité de Activos y Pasivos (COAP), se encarga de maximizar el valor económico de la Entidad y de preservar el margen financiero, garantizando con ello la generación recurrente de resultados. Con este objetivo, Dirección Financiera evalúa las posibles alternativas proponiendo las acciones más adecuadas según sus expectativas, en función del resultado económico esperado y del impacto en el nivel de riesgos. Todo ello adecuándose siempre al perfil de riesgos establecido, así como a la estrategia y políticas de gestión definidas por los órganos de dirección del Grupo. Para facilitar el desempeño de esta labor, BBVA cuenta con un sistema de tasas de transferencia que centraliza el riesgo de interés de la Entidad en los libros del COAP.

Dentro del área corporativa de **Global Risk Management**, la unidad de Gestión Corporativa de Riesgos (GCR) es la encargada de realizar el **control y seguimiento** del riesgo de interés estructural con la finalidad de preservar la solvencia del Grupo, apoyar su estrategia y asegurar el desarrollo del negocio. Para ello actúa como una unidad independiente, lo que garantiza la adecuada separación entre las funciones de gestión y de control del riesgo, tal y como recomienda el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. GCR se ocupa del diseño de los modelos y de los sistemas de medición, del desarrollo

de las políticas de seguimiento, información y control, así como de la elaboración de las mediciones de riesgo de interés estructural en las que se apoya la gestión del Grupo. Asimismo, a través del Risk Management Committee (RMC), desempeña una función de control y análisis del riesgo que traslada posteriormente a los principales órganos de administración, como son la Comisión Delegada Permanente (CDP) y la Comisión de Riesgos del Consejo (CRC).

El procedimiento de gestión del riesgo de interés estructural de BBVA incorpora un avanzado conjunto de **métricas y herramientas** que le permiten monitorizar de forma precisa su perfil de riesgo. Este modelo se apoya en un estudiado grupo de hipótesis que tiene como objeto caracterizar el comportamiento del balance con la mayor exactitud. La medición del riesgo de interés incorpora métricas probabilísticas, además de cálculos de sensibilidad ante un movimiento paralelo de +/-100 puntos básicos en las curvas de mercado. Así, se miden regularmente el margen en riesgo (MeR) y el capital económico del Banco (CE), definidos como las máximas desviaciones desfavorables en el margen de intereses y en el valor económico, respectivamente, para un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados. Para obtener dichas desviaciones, se aplica un método de simulación de curvas de tipos que contempla otras fuentes de riesgo adicionales a los movimientos direccionales, como son los cambios en la pendiente y en la curvatura, y que también considera la diversificación entre divisas y unidades de negocio. El modelo se somete periódicamente a una validación interna, la cual incluye pruebas de *backtesting*.

En el gráfico 32 se muestra el perfil de sensibilidades de las principales entidades del Grupo BBVA.

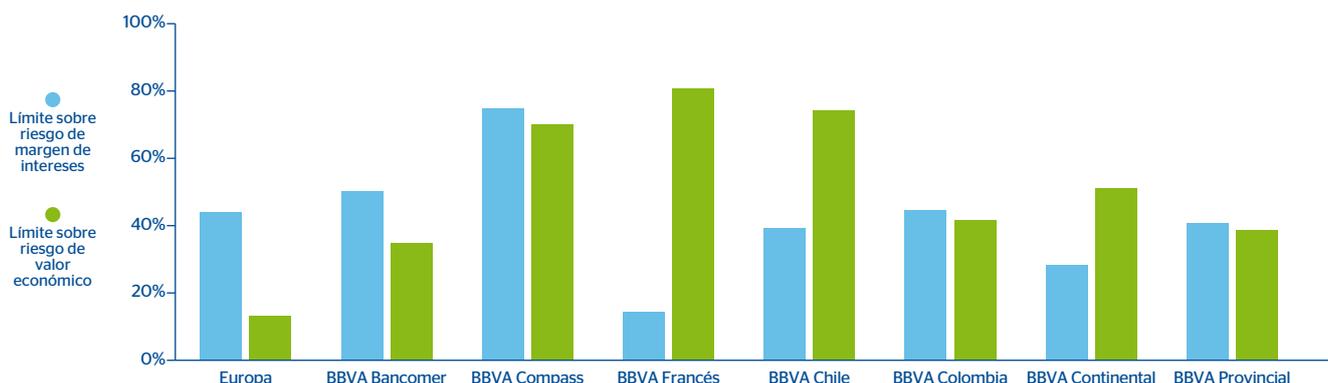
### 32 Grupo BBVA. Perfil de riesgo de interés estructural



SMF: Sensibilidad del margen financiero (en porcentaje) de la franquicia ante +100 puntos básicos.  
SVE: Sensibilidad del valor económico (en porcentaje) de la franquicia ante +100 puntos básicos.  
Tamaño: Core capital de cada franquicia.

La CDP determina el apetito al riesgo de cada entidad a través de la **estructura de límites**, acotando los impactos máximos negativos, tanto en margen como en valor, en cada una de ellas. Durante 2012, la exposición se ha mantenido en niveles acordes con el perfil de riesgo objetivo del Grupo, tal y como se refleja en el gráfico 33, gracias a una gestión activa del balance.

### 33 Consumo medio de límites de riesgo de interés estructural en 2012



Las mediciones de riesgo de interés se complementan con el análisis de escenarios específicos y previsionales de BBVA Research y pruebas de **stress testing**, en las que se evalúan casos extremos ante una eventual ruptura de los niveles de tipos y de las correlaciones y volatilidades históricas.

## Riesgo de cambio estructural

El **mercado cambiario** se ha comportado de manera volátil a lo largo del año, afectado por la incertidumbre sobre la evolución de la crisis en la zona euro. Este entorno ha favorecido la apreciación generalizada de las divisas latinoamericanas frente al euro, de especial relevancia en el caso de México y Chile. Lo anterior ha contribuido a cerrar un ejercicio positivo en ratios de capital y patrimonio del Grupo BBVA, fruto de las variaciones en los tipos de cambio.

La gestión del **riesgo de cambio estructural** en BBVA se orienta a minimizar los potenciales impactos negativos derivados de las fluctuaciones de los tipos de cambio en el valor patrimonial y en la contribución a resultados de las inversiones internacionales que mantiene el Grupo con carácter de permanencia.

El área corporativa de **GRM** actúa como unidad independiente encargada del seguimiento y análisis de los riesgos, impulsando la integración en la gestión de las métricas de riesgos y proporcionando herramientas que permitan anticipar potenciales desviaciones sobre los objetivos fijados. Adicionalmente, monitoriza el grado de cumplimiento de los límites de riesgos establecidos, reportando de forma periódica al RMC, a la CRC y a la CDP, en especial en caso de desviación o tensionamiento en los niveles de riesgo asumidos.

La unidad de **Gestión de Balance**, a través del COAP, diseña y ejecuta las estrategias de cobertura con el objetivo prioritario de minimizar los potenciales impactos negativos en los ratios de capital por fluctuaciones de los tipos de cambio y de garantizar el contravalor en euros de los resultados en divisa que aportan las diferentes filiales, modulando las operaciones según las expectativas de mercado y el coste de las coberturas. Para llevar a cabo esta labor, asegurando que el perfil de riesgos del Grupo se adecúa en todo momento al marco definido por la estructura de límites autorizada por la CDP, Gestión de Balance se apoya en las métricas de riesgos, obtenidas según el modelo corporativo diseñado por el área de GRM.

Además del seguimiento en términos de exposición y sensibilidad ante las distintas divisas, el control y la gestión del riesgo se basan en métricas probabilísticas que estiman impactos máximos para distintos niveles de confianza en cada uno de los ejes, sobre los que se fijan límites y alertas, según los niveles de tolerancia establecidos por el Grupo. El control del riesgo de cambio estructural se completa con el análisis de las contribuciones marginales al riesgo por divisa, los efectos diversificación, la eficacia de las coberturas y el análisis de escenarios y estrés. Lo anterior permite obtener una visión completa de la exposición del Grupo a este riesgo.

En **2012**, en un entorno que ha vuelto a estar marcado por la incertidumbre y la volatilidad de los mercados, se ha continuado con una política de prudencia, lo que ha permitido moderar el riesgo asumido, a pesar de la creciente contribución del ámbito "no euro" a los resultados y al patrimonio del Grupo. El nivel de cobertura del valor en libras de las participaciones del Grupo BBVA en divisa se ha mantenido en promedio en el 42%. La cobertura de los resultados en divisa del ejercicio se ha situado en niveles cercanos al 50% y, al cierre del año, existe una cobertura significativa de los resultados en divisa proyectados para 2013.

## Riesgo de liquidez y financiación

La gestión del **riesgo de liquidez y financiación** tiene como objetivo evitar que una entidad tenga dificultades para atender a sus compromisos de pago o que, para atenderlos, tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones onerosas. En el Grupo BBVA, la gestión de la financiación estructural y de la liquidez a corto están descentralizadas para evitar eventuales contagios por crisis que afecten sólo a una o varias geografías.

La evolución de los mercados financieros internacionales en **2012** ha seguido estando condicionada por la crisis de deuda soberana en la Eurozona. Durante el último semestre, la situación fiscal en

Estados Unidos y en Japón y la mayor vulnerabilidad de algunos países, con un ritmo de actividad menor al esperado, han sido riesgos que han adquirido mayor relevancia. Entre mayo y finales de julio se recrudecieron las tensiones financieras en el área euro, sobre todo en España e Italia, lo que derivó en un endurecimiento de las condiciones de financiación tanto del sector público como privado y, en especial, de las entidades de crédito.

Aunque las tensiones en los mercados financieros del área euro han remitido desde finales de julio, la situación no se ha normalizado completamente y la incertidumbre sigue siendo elevada. En este entorno de máxima presión, tanto en el ámbito mayorista como minorista, BBVA ha continuado con una sólida posición estructural de liquidez, apoyada en las fortalezas de su balance y en la anticipación en la gestión. En este sentido, el Banco ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Mantenimiento permanente de un colchón suficiente de activos líquidos plenamente disponibles para su redescuento que cubriera los principales compromisos de la Entidad a corto plazo, alineándose con la propuesta regulatoria.
- Mejora significativa del ratio de autofinanciación de la actividad comercial.
- Diversificación de las diferentes fuentes de financiación disponibles en términos de instrumentos, mercados y plazos.
- Amplia base de depósitos y recursos en balance de elevada estabilidad.
- Optimización en la generación de colateral disponible para hacer frente a situaciones de tensión de los mercados.

A pesar del contexto descrito, durante 2012 BBVA ha aprovechado todas las ventanas de oportunidad y ha realizado emisiones mayoristas de deuda *senior* y cédulas, tanto hipotecarias como territoriales, con una buena acogida y con un diferencial aplicado siempre inferior al nivel del Credit default swap (CDS). En el conjunto del año se han efectuado emisiones por importe de 14.000 millones de euros. Cabe destacar que BBVA dispone de una adecuada estructura de financiación a medio y largo plazo y bien diversificada por productos (deuda *senior*, deuda subordinada, cédulas, etc.). De esta manera, además, el Banco ha podido minimizar el grado de apelación a la financiación a corto plazo y fortalecer su estructura de financiación.

El Grupo BBVA continúa reforzando su **estrategia** de medio plazo en materia de liquidez, fundamentada en los principios que rigen su gestión en la Entidad:

- Gestión descentralizada.
- Independencia de las filiales.
- Combinación de autofinanciación de la actividad inversora por las áreas de negocio con políticas de emisiones selectivas que aseguren una financiación diversificada. Todo ello para preservar la solvencia, la sostenibilidad del crecimiento y la recurrencia de resultados.

La Dirección Financiera, a través de **Gestión de Balance**, realiza la gestión de la liquidez y financiación en el Grupo BBVA, acorde con las políticas y límites fijados por la CDP a propuesta del área corporativa de **GRM** quien, de modo independiente, realiza su medición y control en cada entidad, según el esquema corporativo, que incorpora de manera periódica análisis de estrés y establece planes de contingencia. Gestión de Balance planifica y ejecuta la financiación del *gap* estructural de largo plazo de cada balance, proponiendo al COAP las actuaciones a adoptar en esta materia. Una vez acordadas las propuestas por el COAP, la unidad de Gestión de Balance garantiza la coordinación y homogeneidad de los procesos en todas las geografías.

## Riesgo de renta variable estructural

El área corporativa de **GRM** lleva a cabo un seguimiento continuo del riesgo de renta variable estructural con la finalidad de limitar el potencial impacto negativo en solvencia y en la recurrencia de los resultados del Grupo derivado de una evolución desfavorable del valor de las participaciones. Con ello, además, garantiza que este riesgo se mantenga dentro de los niveles compatibles con el perfil de riesgo objetivo de BBVA.

El **perímetro de seguimiento** comprende las participaciones que el Grupo tiene en el capital de otras compañías industriales o financieras registradas como cartera de inversión, incluyendo las participaciones que consolidan en el Grupo, aunque las variaciones de valor no tengan, en este último caso, un efecto patrimonial inmediato. Adicionalmente, se consideran las posiciones mantenidas en derivados sobre subyacentes de la misma naturaleza con la finalidad de limitar la sensibilidad de la cartera ante potenciales caídas de precios.

El área corporativa de GRM realiza estimaciones de los niveles de riesgo asumidos y monitoriza el grado de cumplimiento de los límites fijados, según el apetito al riesgo y autorizados por la CDP, informando periódicamente sobre su evolución a la alta dirección del Grupo. Los mecanismos de control y limitación de riesgos se centran en los ejes de exposición, resultado y capital económico. Las mediciones de capital económico se integran, además, en las medidas de rentabilidad ajustada al riesgo con el fin de fomentar la gestión eficiente del capital en el Grupo. Asimismo, GCR es la unidad responsable, dentro de GRM, de informar a la CDP y a la Comisión de Riesgos sobre la repercusión en el Grupo BBVA de las situaciones críticas de mercado que pudieran producirse en el futuro. Para profundizar en el análisis del perfil de riesgos, periódicamente se llevan a cabo pruebas de tensión y análisis de sensibilidad ante distintos escenarios simulados, tomando como base tanto situaciones de crisis pasadas como las previsiones realizadas por BBVA Research. Además, con periodicidad mensual, se realizan contrastes de *backtesting* del modelo de medición de riesgos utilizado.

En el año **2012**, la gestión del riesgo de renta variable estructural se ha centrado en preservar el valor patrimonial de las participaciones del Grupo, teniendo en cuenta el contexto actual de crisis financiera. Así, la gestión activa de las posiciones, unida a la política de coberturas, ha permitido mantener el riesgo asumido, medido en términos de capital económico, en niveles moderados.

# Riesgos en unidades de mercados

El ejercicio **2012** se ha caracterizado, un año más, por la continuidad de la crisis económica en España, lo que ha supuesto que se mantenga la inestabilidad en los mercados y la presión en los precios. En este contexto, la función de control de los riesgos en actividades de mercados presenta una especial relevancia.

La actividad desarrollada en cada una de las salas de tesorería del Grupo es controlada y monitorizada en términos de cómo impactaría una posible evolución negativa de las condiciones de los mercados, tanto bajo circunstancias ordinarias como en situaciones de tensión de los factores de riesgo.

## Riesgo de mercado en actividades de mercados

El modelo de medición básico del riesgo de mercado sigue siendo el de **Value at Risk** (VaR), que proporciona una predicción de la pérdida máxima a un día, con un 99% de probabilidad, que podrían experimentar las carteras de *trading* como resultado de las variaciones de los precios de los mercados de renta variable, tipos de interés, tipos de cambio y *commodities*. Adicionalmente, y para determinadas posiciones, resulta necesario considerar también otros riesgos, como el de *spread* de crédito, el de base, el de volatilidad o el riesgo de correlación. Para realizar la estimación de VaR se utiliza un período histórico de 2 años de observación de los factores de riesgo.

Banco de España ha autorizado la utilización del **modelo interno** para el cálculo de recursos propios por las posiciones de riesgo de la cartera de negociación de BBVA, S.A. y de BBVA Bancomer que, conjuntamente, contribuyen en torno a un 80-90% del riesgo de mercado de la cartera de negociación del Grupo. Asimismo, y siguiendo las directrices establecidas por las autoridades españolas y europeas, BBVA incorpora métricas adicionales con el fin de satisfacer los requerimientos regulatorios de Banco de España. Las nuevas medidas de riesgo de mercado para la cartera de negociación incluyen el cálculo del VaR estresado (que cuantifica el nivel de riesgo en situaciones históricas extremas), la cuantificación de los riesgos de impago y de bajada de calificación crediticia de las posiciones de bonos y derivados de crédito de la cartera y las cargas de titulizaciones y cartera de correlación, estos dos últimos estimados por modelo estándar.

El modelo vigente de **límites de riesgo** de mercado consiste en un esquema de límites de VaR (Value at Risk), capital económico y sublímites de VaR, así como de *stop loss* para cada una de las unidades de negocio del Grupo. Los límites globales son aprobados anualmente por la CDP, a propuesta del área corporativa de GRM, previa presentación a la CR. Esta estructura de límites es desarrollada atendiendo a la identificación de riesgos específicos, por tipología, actividades y mesas. La coherencia entre límites es preservada por las unidades de riesgos de mercado. Este esquema de límites se complementa con mediciones de impacto de movimientos extremos de mercado en las posiciones de riesgo mantenidas.

Actualmente se realiza el **análisis de estrés** tomando como base escenarios de crisis históricos. El escenario histórico de referencia ahora es la quiebra de Lehman Brothers en 2008. Además, se elaboran escenarios económicos de crisis, actualizados mensualmente y realizados *ad hoc* para cada una de las tesorerías del Grupo. En estos escenarios se identifican las posiciones de riesgo de mercado más significativas y se evalúa el impacto que los movimientos de las variables de mercado puedan tener sobre las mismas.

BBVA continúa trabajando en mejorar y enriquecer la información proporcionada por los ejercicios de estrés, elaborando escenarios que permitan detectar cuáles son las posibles combinaciones de impactos en las variables de mercado que pueden afectar de una manera relevante al resultado de las carteras de *trading*, completando la información proporcionada por el VaR y los escenarios históricos y funcionando como un indicador de alerta que complemente las políticas de medición y control de los riesgos habituales.

Con el objeto de considerar el desempeño de las unidades de negocio en el transcurso del año, se vincula la acumulación de resultados negativos a la reducción de los límites VaR establecidos. El esquema de control definido se complementa con límites a las pérdidas y con un sistema de señales de alerta para anticipar situaciones no deseadas en cuanto a niveles de riesgo y/o resultado. Todos los trabajos relacionados con el *stress testing*, metodologías, escenarios de variables de mercados e informes son desarrollados en coordinación con las distintas unidades de riesgos del Grupo BBVA.

El modelo de medición de los riesgos de mercado incorpora finalmente un *backtesting*, o contraste *a posteriori*, que ayuda a precisar la validez de las mediciones del riesgo que se efectúan, comparando los resultados de gestión diarios con las medidas de VaR correspondientes.

## El riesgo de mercado en 2012

El riesgo de mercado del Grupo continúa en niveles bajos si se compara con las magnitudes de riesgos gestionadas por BBVA, especialmente las de riesgo de crédito. Ello es consecuencia de la naturaleza del negocio y de la política del Grupo, con apenas posiciones propias. Durante el año **2012**, el riesgo de mercado de la cartera de negociación del Grupo BBVA ha descendido respecto al ejercicio anterior, situándose, en términos de capital económico promedio, en 242 millones de euros.

### 34 Evolución del riesgo de mercado en 2012

(VaR, en millones de euros)



El principal factor de riesgo en el Grupo continúa siendo el ligado a los tipos de interés, con un peso del 72% del total a finales de 2012 (esta cifra incorpora el riesgo de *spread*). El de renta variable representa un 5%, disminuyendo su proporción con respecto a la de la misma fecha del ejercicio anterior. Por su parte, el riesgo cambiario también disminuye su peso ligeramente hasta el 5%. Finalmente, el riesgo de volatilidad sube y supone un 18% del riesgo total de la cartera.

## Grupo BBVA. Riesgo de mercado por factores de riesgo en 2012

(Millones de euros)

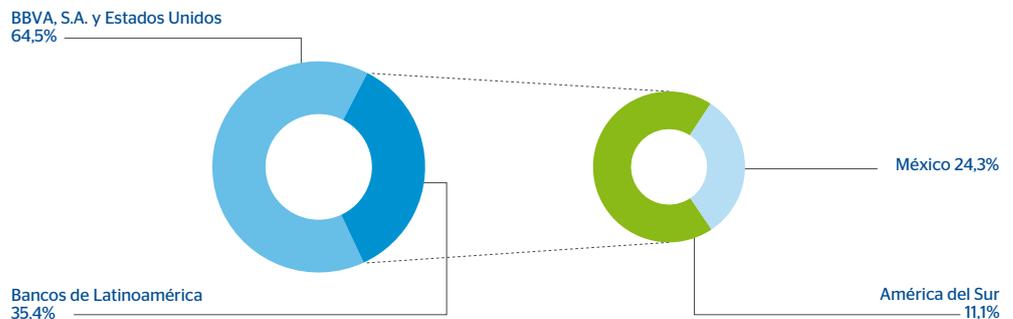
VaR por factores de riesgo	Riesgo de interés y spread de crédito	Riesgo de cambio	Riesgo de renta variable	Riesgo vega/correlación	Efecto diversificación (*)	Total
VaR medio del período						22
VaR máximo del período	35	2	3	11	(21)	31
VaR mínimo del período	21	3	1	11	(21)	15
<b>VaR al final del período</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>(19)</b>	<b>30</b>

(\*) El efecto diversificación es la diferencia entre la suma de los factores de riesgos medidos individualmente y la cifra de VaR total que recoge la correlación implícita existente entre todas las variables y escenarios usados en la medición.

Por **áreas geográficas**, en promedio anual, el 64,5% del riesgo de mercado corresponde a la tesorería de BBVA, S.A. y de Estados Unidos, y el 35,4% a los bancos latinoamericanos del Grupo, del cual un 24,3% se concentra en México.

## 35 Grupo BBVA. Riesgo de mercado por áreas geográficas

(Media 2012)



El contraste de **backtesting** realizado con resultados de gestión para el riesgo de mercado en la sociedad matriz (que es donde se concentra la mayor parte del riesgo de mercado del Grupo), siguiendo los principios enunciados por Basilea, compara cada día los resultados obtenidos con el nivel de riesgos estimado por el modelo, mostrando un correcto funcionamiento del modelo de medición de riesgos a lo largo de todo el año 2012 (gráfico 36).

## 36 Backtesting del modelo interno de BBVA, S.A. en 2012

(Simulación histórica sin alisado versus resultados diarios)



## Riesgo de crédito en actividades de mercados

La estimación del riesgo de crédito en instrumentos financieros OTC se realiza a través de **simulación de Monte Carlo**, que permite determinar no sólo el valor actual de la exposición con cada una de las contrapartes, sino también su posible evolución futura ante fluctuaciones de las variables de mercado.

El modelo combina los factores de riesgo de crédito para producir distribuciones de pérdidas crediticias futuras, permitiendo captar el efecto cartera; esto es, diversificación por plazo (la exposición derivada de las distintas operaciones presenta máximos potenciales en diferentes momentos del tiempo) y correlación (la relación entre las exposiciones, factores de riesgo, etc., son normalmente diferentes de uno). Asimismo, también considera el uso de técnicas de mitigación del riesgo de crédito, como son la existencia de acuerdos legales de compensación (*netting*) y colateral.

La cifra de **exposición máxima** en riesgo de crédito en derivados con contrapartidas en el Grupo se sitúa, a 31-12-2012, en 60.796 millones de euros, experimentando un aumento sobre el cierre del año anterior del 4%. (Excluyendo las contrapartidas intra-grupo, el riesgo máximo en derivados es de 59.755 millones). Por su parte, la exposición máxima al riesgo de crédito en derivados en BBVA, S.A. se estima en 55.516 millones (55.081 millones si no se consideran contrapartidas intra-grupo). La reducción global en BBVA, S.A. en términos de exposición debida a los acuerdos contractuales de *netting* y colateral es de 42.375 millones.

De este modo, el riesgo neto en derivados de BBVA, S.A. a 31 de diciembre de 2012 es de 13.123 millones de euros. Si no se tiene en cuenta la exposición con contrapartidas intra-grupo, el riesgo neto en derivados de BBVA, S.A. a finales de 2012 es de 12.707 millones.

### Riesgo de contrapartida por tipo de producto y por sector. Exposición máxima en BBVA, S.A. sin contrapartidas intra-grupo (Millones de euros)

	Derivados	Depos	Repos	Resto	Total
Sector financiero	4.788	231	162	53	5.234
Corporativa	5.245	-	-	(50)	5.195
Soberanos	80	17	-	3	100
Redes	2.594	-	-	-	2.594
<b>Total</b>	<b>12.707</b>	<b>248</b>	<b>162</b>	<b>6</b>	<b>13.123</b>

En el cuadro anterior se puede apreciar la **distribución por sectores y por producto** de los importes de la exposición máxima en riesgo de crédito con instrumentos financieros en BBVA, S.A. La exposición se concentra fundamentalmente en entidades financieras (40%) y en *corporates* (40%).

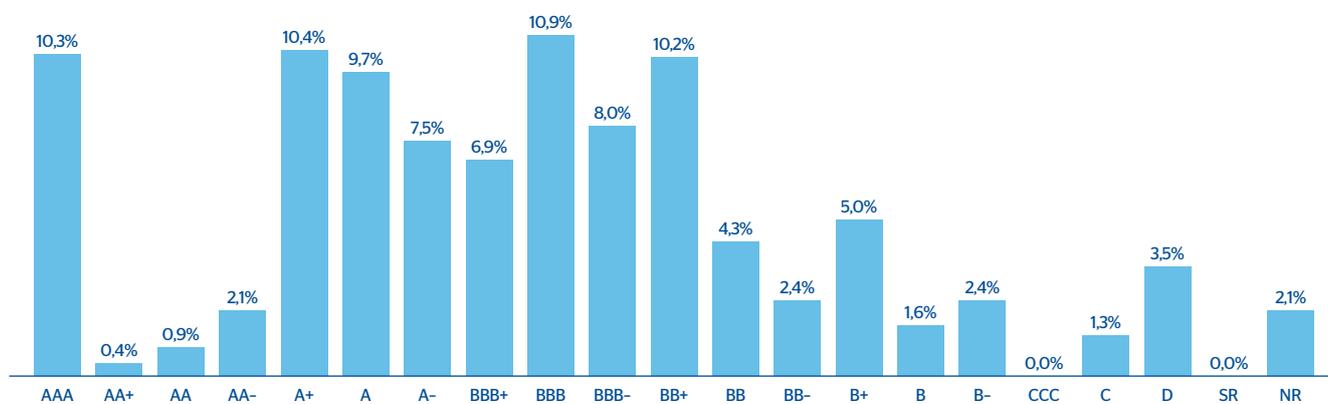
En el cuadro siguiente se puede apreciar la **distribución por plazos** de los importes de exposición máxima con instrumentos financieros. El índice de maduración se sitúa en 3,5 años.

### Vector de maduración por *rating* y tramos en BBVA, S.A. (excluidas contrapartidas intra-grupo. Datos a diciembre de 2012) (Millones de euros)

	Hasta 3 meses	Hasta 12 meses	Hasta 3 años	Hasta 5 años	Hasta 10 años	Mayor a 10 años
AAA	-	108	-	-	439	681
AA	19	45	133	75	75	37
A	1.171	808	758	310	612	370
BBB	136	960	717	218	368	288
Non investment grade	94	430	549	329	336	510
NR	5	24	60	36	44	36
D	-	6	12	15	115	174

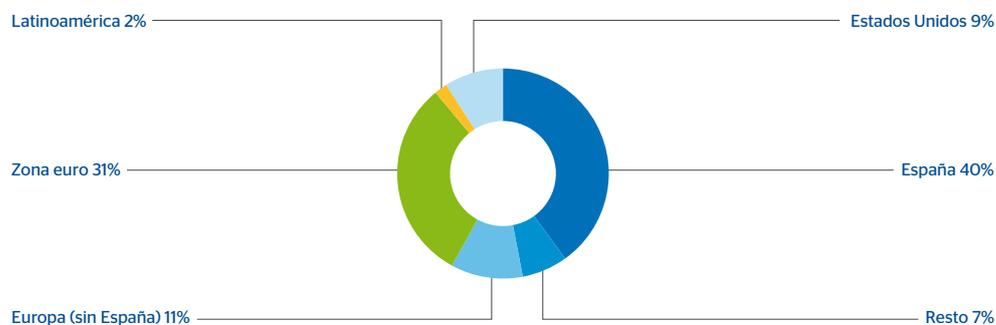
El **riesgo de contrapartida** asumido en esta actividad se realiza con entidades con una alta calidad crediticia (igual o superior a A- en el 41% de los casos).

### 37 Distribución por *ratings* de la exposición máxima en BBVA, S.A. (sin contrapartidas intra-grupo)



Por **zonas geográficas**, la exposición máxima de BBVA, S.A. se concentra en contrapartidas en Europa (82%) y en Estados Unidos (9%), que suponen el 91% del total.

### 38 Distribución por zonas geográficas de la exposición máxima en BBVA, S.A. (sin contrapartidas intra-grupo)



# Riesgo operacional

**Riesgo operacional** es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional.

El riesgo operacional es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos, y sus orígenes son muy variados (procesos, fraudes internos y externos, tecnológicos, recursos humanos, prácticas comerciales, desastres, proveedores). La gestión del riesgo operacional está integrada en la estructura de gestión global de riesgos del Grupo BBVA.

## 39 Características del modelo de gestión del riesgo operacional en BBVA

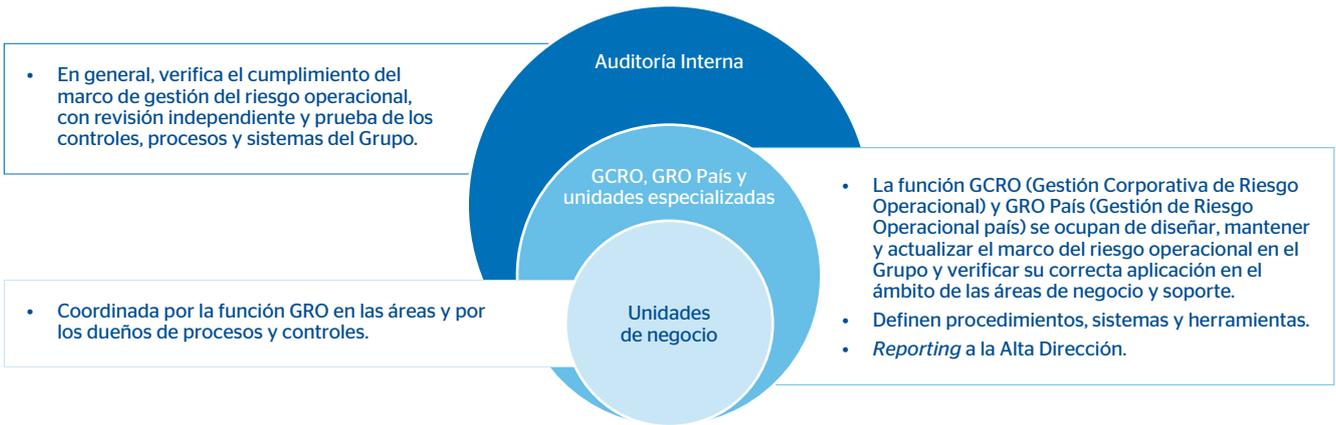
Solidez	Consejo - Holding - País - Unidad
Profundidad	Modelo iniciado en 1999 con base de datos desde 2002
Integrado en la gestión	Capital, presupuestos, incentiviación, <i>benchmark</i> interno, cultura
<i>Forward looking</i>	Utiliza variables futuras para análisis, cálculos y mitigaciones
Foco en anticipar lo relevante	Identifica y prioriza los riesgos relevantes y promueve su mitigación
Mejora continua	Función de mejores prácticas y actualización permanente

En 2012 se ha implantado en todo el Grupo una metodología integrada de control interno y riesgo operacional que supone una evolución de la herramienta de autoevaluación Ev-Ro, que en 2012 se ha mantenido actualizada en paralelo. Esta metodología permite identificar los riesgos en las áreas organizativas, generar ejercicios en los que se priorizan los riesgos de acuerdo con su riesgo residual estimado (después de incorporar el efecto de los controles), vincular los riesgos a los procesos y establecer para cada riesgo un nivel objetivo que, por comparación con el riesgo residual, identifica *gaps* para su gestión. Para dar el soporte necesario a esta metodología, el Grupo dispone de una nueva aplicación corporativa: STORM (Support Tool for Operational Risk Management), que incluye módulos de indicadores y escenarios.

## Marco de gestión del riesgo operacional

El marco de gestión del riesgo operacional definido para el Grupo BBVA incluye una estructura de *governance* basada en tres líneas de defensa, con delimitación clara de las responsabilidades; en unas políticas y procedimientos comunes a todo el Grupo; en unos sistemas para identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos y pérdidas operacionales; y en unas herramientas y metodologías para la cuantificación del riesgo operacional en términos de capital.

## 40 Marco de gestión del riesgo operacional: Tres línea de defensa



La gestión del riesgo operacional en BBVA se diseña y coordina desde la unidad de Gestión Corporativa de Riesgo Operacional (GCRO), perteneciente a GRM, y desde las unidades de Gestión de Riesgo Operacional (GRO), que se ubican en los departamentos de Riesgos de los diferentes países y áreas de negocio. Las áreas de negocio o de soporte tienen, a su vez, gestores de riesgo operacional que dependen funcionalmente de las anteriores, y que son los encargados de implantar el modelo en el día a día de las áreas. De esta forma, el Grupo dispone de una visión a pie de proceso, que es donde se identifican y priorizan los riesgos y toman las decisiones de mitigación, y que por agregación permite tener una visión macro a diferentes niveles.

Cada área de negocio o de soporte dispone de uno o más comités GRO que se reúnen trimestralmente. En dichos comités se analiza la información proporcionada por las herramientas y se toman las decisiones de mitigación oportunas. Por encima de los comités GRO se encuentra el Comité GRO País, en el que se tratan los riesgos de mayor calado y sus correspondientes planes de mitigación, así como los riesgos que afectan transversalmente a diversas áreas. Como órgano de máximo nivel en la matriz, existe el Comité Global de Corporate Assurance (CGCA), que efectúa un seguimiento general de los principales riesgos operacionales del Grupo. Adicionalmente, está el Consejo de Administración que en el ejercicio de sus competencias establece la política de control y gestión de riesgos y efectúa el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.

## 41 Marco de gestión del riesgo operacional: Estructura organizativa



BBVA está trabajando en la mejora del **modelo de gestión** del riesgo operacional en dos líneas:

- Incorporando a unidades especialistas de control para obtener una visión más independiente y experta y para unificar el *governance* de las funciones de control del Grupo.
- Reforzando los escenarios de riesgo operacional, con una base de escenarios actualizable cada año, para los que se construyen *dossiers* exhaustivos de cuantificación bajo entornos diferentes, con la colaboración de expertos independientes y especialistas.

La gestión del riesgo operacional en el Grupo se construye a partir de las palancas de valor que genera el **modelo avanzado** o AMA (*advanced measurement approach*), y que son las siguientes:

1. La gestión activa del riesgo operacional y su integración en la toma de decisiones del día a día supone:
  - El conocimiento de las pérdidas reales asociadas a este riesgo (base de datos SIRO).
  - La identificación, priorización y gestión de riesgos potenciales y reales.
  - La existencia de indicadores que permiten analizar la evolución del riesgo operacional en el tiempo, definir señales de alerta y verificar la efectividad de los controles asociados a los riesgos.

Todo lo anterior contribuye a un modelo anticipatorio que permite la toma de decisiones de control y de negocio, así como priorizar los esfuerzos de mitigación en los riesgos relevantes para reducir la exposición del Grupo a eventos extremos.

2. Mejora el entorno de control y refuerza la cultura corporativa.
3. Genera un impacto reputacional positivo.

## Perfil de riesgo operacional del Grupo

A continuación se muestran dos gráficos con el perfil de riesgo operacional de BBVA. En el gráfico 42 se exhibe el riesgo del Grupo evaluado a través de la herramienta Ev-Ro. En el gráfico 43 se proporciona una distribución histórica de pérdidas en distintas geografías donde BBVA opera, clasificadas por tipo de riesgo.

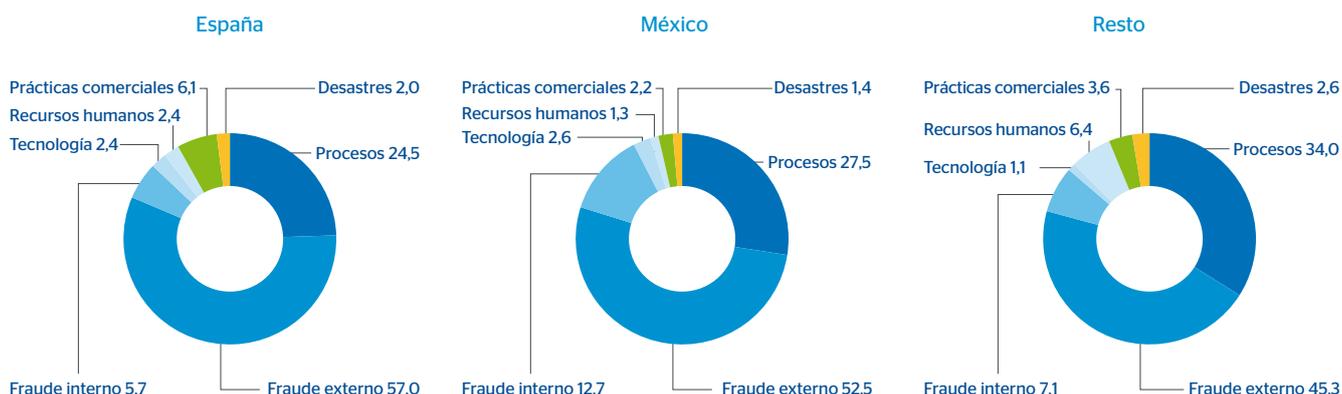
### 42 Grupo BBVA. Riesgo evaluado a través de la herramienta Ev-Ro

(Porcentaje)



### 43 Distribución histórica de pérdidas por clases de riesgos

(Porcentaje)



## Capital por riesgo operacional

La **metodología** utilizada por BBVA para el cálculo de capital por modelos internos avanzados (AMA) es la denominada LDA (*loss distribution approach*), considerada la más robusta permitida por Basilea desde un punto de vista estadístico. Esta metodología se alimenta de tres fuentes de datos: la base de datos interna de pérdidas operacionales del Grupo (SIRO o Sistema Integrado de Riesgo Operacional), eventos producidos en el sector financiero nacional e internacional (base de datos externa) y eventos simulados (también llamados escenarios). BBVA tiene aprobada la aplicación de los modelos AMA para España y México.

El **capital** resultante de la aplicación de los modelos avanzados es corregido tanto por los factores de entorno del país como por factores de control interno que están en función del grado de mitigación de las debilidades identificadas en los controles.

### Capital económico por riesgo operacional

(Millones de euros)

Clase de riesgo	Capital	Método
España	701	AMA
México	441	AMA
Otros	867	Estándar
Otros	205	Básico
<b>Total</b>	<b>2.214</b>	

## Aprobación de nuevos negocios, productos y servicios

En 2012, la función de GCRO ha elaborado, como parte de su labor enmarcada dentro de la mejora continua de la fase de admisión de riesgo operacional, un nuevo **procedimiento** para la aprobación de nuevos negocios, productos y servicios, cuya implantación completa se realizará en 2013. Con este nuevo procedimiento, BBVA profundiza en la integración de la gestión del riesgo operacional en el día a día del Grupo, adoptando las mejores prácticas y recomendaciones realizadas recientemente por organismos y reguladores europeos. Las mejoras introducidas en la aprobación de negocios, productos y servicios son:

- Una más clara distinción entre negocio y producto y/o servicio.
- Un *governance* más sencillo, configurado por comités con mayor nivel de representación, que unifica la visión global de los negocios y productos en las áreas de negocio y geografías.
- Una definición de las etapas y tareas que los procesos de aprobación deben superar, así como los responsables de realizarlas.
- Un fortalecimiento del seguimiento de los nuevos negocios y productos con posterioridad a su aprobación.
- Un rol protagonista de la función de riesgo operacional, como coordinador y garante de la aplicación de los criterios y procesos, y de la intervención de los diferentes especialistas que toman las decisiones en sus ámbitos de especialidad.

## Riesgo reputacional

Es otra clase de riesgo que se define como el riesgo asociado a los cambios de percepción del Grupo, o de las marcas que lo integran, por parte de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, etc.). El riesgo de crédito, el de mercado y el operacional pueden generar riesgo reputacional.

El riesgo reputacional se analiza y evalúa en cada país con una metodología desarrollada de manera conjunta por Gestión Corporativa de Riesgo Operacional (GCRO) y por Comunicación y Marca/ Responsabilidad y Reputación Corporativas. Cada país dispone de un Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas que evalúa e impulsa la gestión de esta clase de riesgo, debiendo tenerse en cuenta que los planes de acción pertenecen a las áreas de negocio y de soporte. Asimismo, en la matriz existe un Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales que impulsa y coordina la gestión de este riesgo en el Grupo.

# Gestión del riesgo en actividades no bancarias

## Actividades de seguros y administración de fondos

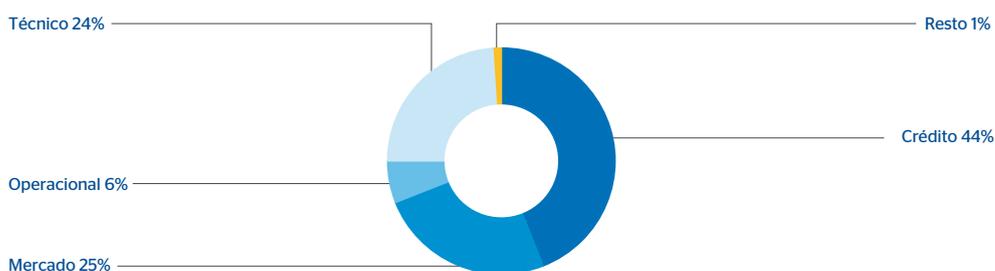
Las **funciones** de riesgo en las actividades de seguros y administración de fondos de inversión y pensiones están integradas en la unidad de GRM de Banca Minorista con la finalidad de acompañar al negocio en la gestión de sus riesgos, apoyando su estrategia y desarrollo. En este sentido, GRM Banca Minorista centraliza la gestión de estos riesgos a través de las unidades corporativas Insurance & Prevision y Asset Management & Riesgo Fiduciario, cuya principal labor es establecer la estrategia de riesgos de estas actividades.

La **gestión** de estos riesgos se estructura siguiendo los principios generales de GRM: función global, única e independiente y sigue el modelo de relación entre el área corporativa y las unidades de riesgo de las áreas de negocio. Bajo este modelo, Insurance & Prevision y Asset Management & Riesgo Fiduciario se configuran como unidades de riesgo global cuya responsabilidad radica en determinar las políticas, metodologías y herramientas de riesgos. Asimismo, realizan una labor de monitorización de los riesgos, manteniendo un contacto próximo con las unidades de negocio, con las que colabora y coordina actuaciones en materia de riesgos. Por su parte, las unidades de riesgo de las áreas de negocio desarrollan los procedimientos acordes con las políticas corporativas establecidas, adaptándolos a las características locales y a las propias de la actividad. Además, ejecutan los procesos y controles necesarios para verificar su implantación y la efectividad de la mitigación y control de los riesgos.

En el Grupo BBVA, el **capital económico** es la métrica homogénea de estimación del riesgo y la base para efectuar cálculos de beneficio económico atribuido y rentabilidad ajustada al riesgo.

En este sentido, el capital económico de la **actividad de seguros** en el ejercicio 2012 se sitúa en 913 millones de euros. De esta cantidad, el riesgo de crédito representa el 44%. Le sigue en importancia el riesgo de mercado, con un 25%, y el riesgo técnico, con un 24%.

### 44 Compañías de seguros. Distribución del capital económico por tipo de riesgo (31-12-2012)

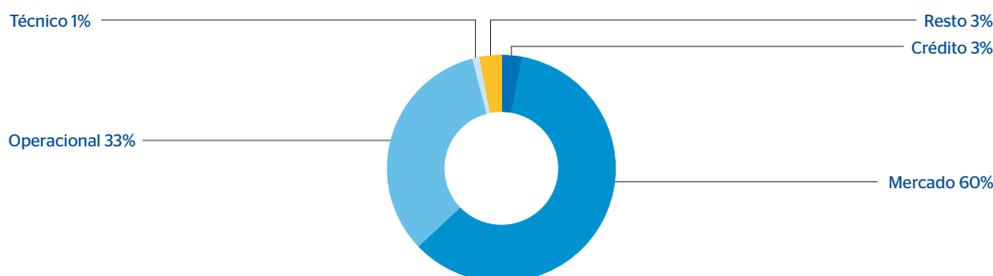


Capital económico total: 913 millones de euros

El capital económico del negocio de **Pensiones América** se estima en 168 millones de euros. El riesgo de mercado, que se deriva esencialmente de la posición de encaje regulatorio (requerimiento relacionado con el volumen de los fondos gestionados) representa el 60% del total. Le sigue en importancia el riesgo operacional, equivalente a un 33%. Cabe señalar que actualmente el Grupo BBVA se encuentra dentro de un proceso de desinversión en estos negocios.

#### 45 Pensiones América. Distribución del capital económico por tipo de riesgo

(31-12-2012)

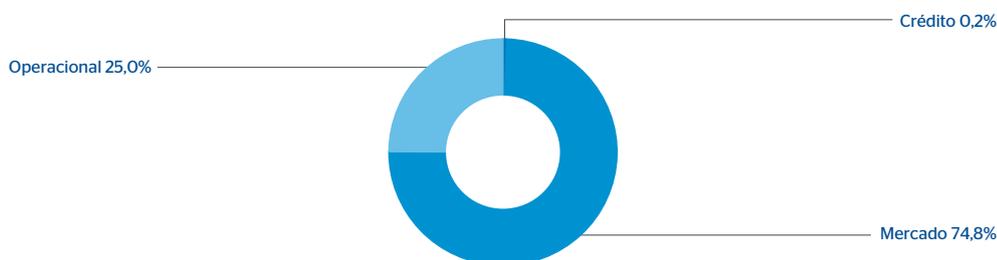


Capital económico total: 168 millones de euros

En el ámbito de la **administración de fondos de inversión**, el capital económico al cierre de 2012 se sitúa en 234 millones de euros, siendo el riesgo más relevante el de mercado y, dentro de éste, el riesgo de garantía su principal componente.

#### 46 Asset Management. Distribución del capital económico por tipo de riesgo

(31-12-2012)



Capital económico total: 234 millones de euros

## Riesgo del negocio inmobiliario

El contexto económico actual ha propiciado acometer nuevas **líneas de mejora** en esta materia, adaptando los modelos de riesgo de las actividades inmobiliarias de BBVA a la situación actual de los mercados. Esta adaptación consiste principalmente en la aproximación al valor razonable de los mismos, según la metodología corporativa, con el fin de estimar pérdidas potenciales.

El riesgo se estima simulando variaciones del precio de la vivienda, teniendo en cuenta el valor de tasación y los principales *drivers* identificados (volatilidad, parada del proyecto, liquidez, etc.) para un horizonte temporal definido. Además, este modelo se ha orientado hacia un enfoque de cartera, segmentando la información de cada proyecto o activo.

El resultado que se obtiene, bajo la denominación de **capital económico** (métrica homogénea con el resto de riesgos del Grupo), se integra en el mapa de capitales de BBVA.

# Gestión de riesgos “ESG”

BBVA integra en su sistema de gestión del riesgo las variables “ESG”. ESG obedece al acrónimo inglés de ambiental, social y de gobierno corporativo y pretende gestionar los riesgos extrafinancieros que pudieran afectar al perfil crediticio de un prestatario o de un proyecto de financiación, y que pudieran poner en peligro el repago de la deuda contraída. Lo anterior se concreta a través de las siguientes líneas de actuación:

- **Ecorating.** BBVA utiliza la herramienta *Ecorating* para valorar la cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva medioambiental, asignando a cada cliente un nivel de riesgo crediticio en función de la combinación de varios factores, como su ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, potencialidad de afectar a su entorno o legislación aplicable. Durante 2012, BBVA ha analizado con *Ecorating* el riesgo ambiental de 200.771 clientes en España.
- **Principios de Ecuador.** Se trata de estándares mundiales para determinar, evaluar y gestionar los riesgos ESG en la financiación y asesoramiento de proyectos de inversión con coste de capital superior a los 10 millones de dólares americanos. Los criterios emanan de los *performance standards* de la Corporación Financiera Internacional y han sido desarrollados por los bancos más activos en *project finance* a nivel mundial. BBVA no toma en consideración este umbral mínimo, sino que aplica los principios a operaciones de cualquier importe y cualquiera que sea el destino o aplicación de los fondos: no sólo a nuevos proyectos o expansiones significativas, sino también a construcción de proyectos, adquisiciones, refinanciaciones, etc. En cuanto al alcance por productos, BBVA los hace extensivos a asesoramiento, préstamos puente, proyectos en operación, *project bonds*, cesión de derechos de crédito y crédito comprador.
- Actividad con **bancos multilaterales** de desarrollo regional. Durante el año 2012, BBVA ha mantenido una extensa relación institucional y de negocios con Instituciones Financieras Multilaterales (IFM) que contribuyen al desarrollo regional, tales como el Banco Mundial, el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Corporación Andina de Fomento (CAF) y el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD). Estas entidades exigen a los beneficiarios de sus fondos tener implantados sistemas de gestión de riesgos ambientales, sociales, éticos y de gobierno corporativo. Entre las actividades llevadas a cabo en el ejercicio de referencia se encuentran: la financiación del comercio internacional, la co-financiación de proyectos, operaciones de intermediación financiera, emisiones de deuda en los mercados de capitales locales y operativa de tesorería.
- **Políticas sectoriales.** BBVA tenía desde el año 2005 una norma de financiación al sector defensa que a lo largo de 2011 fue objeto de una profunda revisión. En el proceso participaron todas las áreas del Grupo implicadas y se contó con el asesoramiento de expertos mundiales en la materia. Además se mantuvo un diálogo con los grupos de interés más relevantes. El resultado de este trabajo ha sido la norma de actuación en materia de defensa aprobada en 2012, que amplía el alcance de la anterior y la mejora en términos de claridad y sencillez, asegurando su cumplimiento y trazabilidad en línea con las necesidades que había puesto de manifiesto la auditoría interna del Banco.

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

(Millones de euros)

	Categoría	2012			2011			2010		
		Número de operaciones	Importe total	Importe financiado por BBVA	Número de operaciones	Importe total	Importe financiado por BBVA	Número de operaciones	Importe total	Importe financiado por BBVA
<b>Europa y Norteamérica</b>	A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	B	18	9.550	1.071	43	23.060	3.069	37	14.344	1.593
	C	8	1.482	271	26	1.687	572	30	3.679	963
<b>Total Europa y Norteamérica</b>		<b>26</b>	<b>11.033</b>	<b>1.341</b>	<b>69</b>	<b>24.748</b>	<b>3.641</b>	<b>67</b>	<b>18.023</b>	<b>2.555</b>
<b>América Latina</b>	A	4	1.380	135	1	158	53	-	-	-
	B	19	3.652	781	13	5.381	1.245	22	4.379	975
	C	7	438	190	4	275	120	2	211	84
<b>Total América Latina</b>		<b>30</b>	<b>5.470</b>	<b>1.106</b>	<b>18</b>	<b>5.814</b>	<b>1.419</b>	<b>24</b>	<b>4.590</b>	<b>1.059</b>
<b>Resto Grupo</b>	A	1	6.615	78	-	-	-	-	-	-
	B	2	56	28	2	690	161	4	1.625	206
	C	-	-	-	2	1.905	184	-	-	-
<b>Total resto Grupo</b>		<b>3</b>	<b>6.670</b>	<b>106</b>	<b>4</b>	<b>2.595</b>	<b>345</b>	<b>4</b>	<b>1.625</b>	<b>206</b>
<b>Total Grupo BBVA</b>		<b>59</b>	<b>23.173</b>	<b>2.553</b>	<b>91</b>	<b>33.157</b>	<b>5.404</b>	<b>95</b>	<b>24.238</b>	<b>3.820</b>

Categoría A: proyectos con un impacto negativo significativo que pueden afectar a 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.





# Áreas de negocio

- 135** España
- 149** Eurasia
- 159** México
- 171** América del Sur
- 186** Estados Unidos
- 196** Actividades Corporativas
- 201** Información adicional: Corporate & Investment Banking

# Áreas de negocio

En este apartado se presentan y analizan los datos más relevantes sobre la actividad y los resultados de las diferentes áreas de negocio del Grupo, así como de las principales unidades que las integran, y de las Actividades Corporativas. En concreto, se muestra la cuenta de resultados, el balance y los principales ratios: eficiencia, tasa de mora, tasa de cobertura y prima de riesgo.

En el año 2012, el principal cambio que se ha efectuado en la **estructura de reporting** de las áreas de negocio del Grupo BBVA es el traspaso a Estados Unidos de los activos y pasivos de una sucursal situada en Houston, antes perteneciente a México (BBVA Bancomer). Lo anterior se ha realizado en consonancia con el carácter geográfico de la estructura de *reporting* del Grupo. Adicionalmente, se han llevado a cabo modificaciones no significativas que afectan a otras áreas y que, dado el carácter poco relevante de las mismas, no necesitan de comentario alguno.

Por tanto, la composición de las **áreas de negocio** en 2012 es muy similar a la existente en el ejercicio previo:

- **España**, que incluye: Red Minorista, con los segmentos de clientes particulares, de banca privada y de pequeñas empresas y negocios en el mercado doméstico; Banca de Empresas y Corporaciones (BEC), que gestiona los segmentos de pymes, empresas y corporaciones, instituciones y promotores en el país; Corporate & Investment Banking (CIB), que incluye la actividad realizada con grandes corporaciones y grupos multinacionales y el negocio de tesorería y distribución en el mismo ámbito geográfico; y otras unidades, entre las que destacan BBVA Seguros y Asset Management (con la gestión de fondos de inversión y de pensiones en España).
- **Eurasia**, que incorpora la actividad llevada a cabo en el resto de Europa y Asia. En este sentido, Europa aglutina BBVA Portugal, Consumer Finance Italia y Portugal, los negocios minoristas de las sucursales en París, Londres y Bruselas, la actividad mayorista desarrollada en la región (con excepción de España) y Turquía (que incluye la participación en Garanti). Asia integra todos los negocios mayoristas y minoristas que se ejecutan en este continente y la participación en CNCB y CIFH.
- **México**: que incorpora los negocios bancarios y de pensiones y seguros en este país.
- **Estados Unidos**: con los negocios que el Grupo desarrolla en Estados Unidos.
- **América del Sur**: que incluye los negocios bancarios y de pensiones y seguros en América del Sur.

Además de las unidades indicadas, en todas las áreas existe un resto formado por otros negocios y por un complemento que recoge eliminaciones y otras imputaciones no asignadas a las unidades.

Por último, el agregado de **Actividades Corporativas** contiene todo aquello no imputado a las áreas de negocio, como en ejercicios anteriores. Básicamente aglutina los costes de las unidades centrales con una función corporativa, determinadas dotaciones a provisiones, como las correspondientes a jubilaciones, y aquellas otras también de carácter corporativo. También incorpora la unidad de Gestión Financiera, que desarrolla funciones de gestión del Grupo en su conjunto, básicamente la gestión de las posiciones estructurales de tipo de interés del balance en euros y de tipo de cambio, así como de la liquidez y de los recursos propios, situándose la gestión de los riesgos estructurales de tipo de interés de monedas diferentes al euro en las áreas correspondientes. Por último, incluye determinadas carteras y activos, con sus correspondientes resultados o costes, cuya gestión no está vinculada a relaciones con la clientela, tales como las de Participaciones Industriales y Financieras y los activos inmobiliarios del Grupo en España correspondientes a los servicios *holding* y aquellos procedentes de compras o recibidos en pago de deudas.

Adicionalmente a este desglose, se proporciona **información complementaria** del conjunto de los negocios globales (antes llamados Wholesale Banking & Asset Management -WB&AM- y ahora Corporate & Investment Banking) desarrollados por el Grupo BBVA. Este agregado no incluye el negocio de *asset management*. Por las características de los clientes a los que atiende, el tipo de productos que ofrece y los riesgos que asume, se considera un agregado relevante para una mejor comprensión del Grupo BBVA.

Cabe mencionar que, como viene siendo habitual, en el caso de las unidades de América, además de las tasas de variación interanual a **tipos de cambio** corrientes, se incluyen las resultantes de aplicar tipos de cambio constantes.

Para la elaboración de la **información por áreas** se parte de las unidades de mínimo nivel, registrándose la totalidad de los datos contables relacionados con el negocio que gestionan. Estas unidades de mínimo nivel se agregan de acuerdo con la estructura establecida por el Grupo para configurar unidades de ámbito superior y finalmente las propias áreas de negocio. Del mismo modo, todas las sociedades jurídicas que componen el Grupo se asignan también a las distintas unidades en función de la geografía en la que desarrollan su actividad.

Una vez definida la composición de cada área de negocio, se aplican determinados **criterios de gestión**, entre los que por su relevancia destacan los siguientes:

- **Recursos propios.** La asignación de capital a cada negocio se realiza de acuerdo al capital económico en riesgo (CER), que se basa en el concepto de pérdida inesperada con un determinado nivel de confianza, en función del nivel de solvencia objetivo del Grupo. Este nivel objetivo se establece a dos escalas: capital estricto, que determina la dotación de capital y que sirve de referencia para determinar la rentabilidad de cada negocio; y capital total, que determina la dotación adicional en términos de participaciones preferentes y deuda subordinada. El cálculo del CER engloba riesgos de crédito, de mercado, estructurales de balance, de participaciones, operacional, de activos fijos y riesgos técnicos en las compañías de seguros. Estos cálculos están realizados utilizando modelos internos que se han definido siguiendo las pautas y requisitos establecidos en el acuerdo de capital de Basilea II, prevaleciendo los criterios económicos sobre los normativos.

El CER, por su sensibilidad al riesgo, es un elemento que se vincula con las políticas de gestión de los propios negocios, homogeneizando la asignación de capital entre ellos de acuerdo con los riesgos incurridos y facilitando la comparación de rentabilidad entre los mismos. Es decir, se calcula de manera homogénea e integrable para todo tipo de riesgo y para cada operación, saldo o posición en riesgo, permitiendo valorar su rentabilidad ajustada a riesgo y posibilitando conocer por agregación la rentabilidad por cliente, producto, segmento, unidad o área de negocio.

- **Precios internos de transferencia.** Para el cálculo de los márgenes de intereses de cada negocio se aplican tasas de transferencia interna tanto a las partidas de activo como de pasivo. Dichas tasas están compuestas por un tipo de mercado en función del plazo de revisión de la operación, y por una prima de liquidez que intenta reflejar las condiciones y perspectivas de los mercados financieros en este aspecto. Por otra parte, el reparto de los resultados entre unidades generadoras y unidades de distribución (por ejemplo, en productos de gestión de activos) se realiza a precios de mercado.
- **Asignación de gastos de explotación.** Se imputan a las áreas tanto los gastos directos como los indirectos, exceptuando aquellos en los que no existe una vinculación estrecha y definida con los negocios por tener un marcado carácter corporativo o institucional para el conjunto del Grupo.
- **Venta cruzada.** En determinadas ocasiones se realizan ajustes de consolidación para eliminar ciertas duplicidades que, por motivos de incentivación de la venta cruzada entre negocios, se hallan contabilizadas en los resultados de dos o más unidades.

## Beneficio económico añadido recurrente por áreas de negocio

(Enero-diciembre 2012. Millones de euros)

	Beneficio atribuido económico	Beneficio económico añadido (BEA)
España	1.840	619
Eurasia	984	378
México	1.853	1.245
América del Sur	1.081	684
Estados Unidos	283	(36)
Actividades Corporativas	(864)	(884)
<b>Total Grupo</b>	<b>5.177</b>	<b>2.006</b>

## Principales partidas de la cuenta de resultados por áreas de negocio

(Millones de euros)

	Grupo BBVA	Áreas de negocio					Actividades Corporativas
		España	Eurasia	México	América del Sur	Estados Unidos	
<b>2012</b>							
Margen de intereses	15.122	4.836	847	4.164	4.291	1.682	(697)
Margen bruto	22.441	6.784	2.210	5.758	5.363	2.395	(69)
Margen neto	11.655	3.967	1.432	3.586	3.035	812	(1.176)
Resultado antes de impuestos	1.659	(1.841)	1.054	2.225	2.240	667	(2.686)
<b>Resultado atribuido</b>	<b>1.676</b>	<b>(1.267)</b>	<b>950</b>	<b>1.821</b>	<b>1.347</b>	<b>475</b>	<b>(1.649)</b>
<b>Resultado atribuido ajustado <sup>(1)</sup></b>	<b>4.406</b>	<b>1.211</b>	<b>950</b>	<b>1.821</b>	<b>1.347</b>	<b>475</b>	<b>(1.397)</b>
<b>2011</b>							
Margen de intereses	13.152	4.391	802	3.776	3.161	1.635	(614)
Margen bruto	20.028	6.328	1.961	5.321	4.101	2.324	(8)
Margen neto	10.290	3.541	1.313	3.385	2.208	827	(984)
Resultado antes de impuestos	3.446	1.897	1.176	2.146	1.671	(1.020)	(2.425)
<b>Resultado atribuido</b>	<b>3.004</b>	<b>1.352</b>	<b>1.031</b>	<b>1.711</b>	<b>1.007</b>	<b>(691)</b>	<b>(1.405)</b>
<b>Resultado atribuido ajustado <sup>(1)</sup></b>	<b>4.505</b>	<b>1.480</b>	<b>1.031</b>	<b>1.711</b>	<b>1.007</b>	<b>320</b>	<b>(1.043)</b>
<b>2010</b>							
Margen de intereses	13.316	4.898	333	3.648	2.494	1.825	117
Margen bruto	20.333	7.072	1.060	5.278	3.402	2.583	939
Margen neto	11.573	4.211	769	3.452	1.877	1.061	202
Resultado antes de impuestos	6.059	3.127	660	2.137	1.424	336	(1.625)
<b>Resultado atribuido</b>	<b>4.606</b>	<b>2.210</b>	<b>575</b>	<b>1.683</b>	<b>889</b>	<b>260</b>	<b>(1.011)</b>
<b>Resultado atribuido ajustado <sup>(1)</sup></b>	<b>4.872</b>	<b>2.151</b>	<b>575</b>	<b>1.683</b>	<b>889</b>	<b>260</b>	<b>(649)</b>

(1) En 2011, en el cuarto trimestre, cargo por el deterioro del valor del fondo de comercio en Estados Unidos. En 2010, 2011 y 2012, cargo por el deterioro de los activos relacionados con el negocio inmobiliario en España. Y en 2012, abono por el *badwill* de Unnim.

# España

## Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	España			
	2012	Δ%	2011	2010
<b>Margen de intereses</b>	<b>4.836</b>	<b>10,1</b>	<b>4.391</b>	<b>4.898</b>
Comisiones	1.607	10,0	1.461	1.673
Resultados de operaciones financieras	(13)	n.s.	11	3
Otros ingresos netos	355	(23,6)	464	497
<b>Margen bruto</b>	<b>6.784</b>	<b>7,2</b>	<b>6.328</b>	<b>7.072</b>
Gastos de explotación	(2.818)	1,1	(2.787)	(2.861)
Gastos de personal	(1.679)	(0,5)	(1.687)	(1.723)
Otros gastos generales de administración	(1.043)	4,0	(1.002)	(1.040)
Amortizaciones	(96)	(1,9)	(98)	(97)
<b>Margen neto</b>	<b>3.967</b>	<b>12,0</b>	<b>3.541</b>	<b>4.211</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros <sup>(1)</sup>	(5.710)	233,6	(1.711)	(1.321)
Dotaciones a provisiones y otros resultados <sup>(1)</sup>	(98)	n.s.	68	236
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(1.841)</b>	<b>n.s.</b>	<b>1.897</b>	<b>3.127</b>
Impuesto sobre beneficios	575	n.s.	(546)	(914)
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>(1.267)</b>	<b>n.s.</b>	<b>1.352</b>	<b>2.212</b>
Resultado atribuido a la minoría	(1)	106,4	(0)	(3)
<b>Resultado atribuido</b>	<b>(1.267)</b>	<b>n.s.</b>	<b>1.352</b>	<b>2.210</b>
Ajustes <sup>(2)</sup>	(2.478)	n.s.	(128)	58
<b>Beneficio atribuido ajustado <sup>(2)</sup></b>	<b>1.211</b>	<b>(18,2)</b>	<b>1.480</b>	<b>2.151</b>

(1) El tercer trimestre de 2010 incluye 233 millones de euros de plusvalías por la venta y posterior arrendamiento de oficinas comerciales y provisiones genéricas de insolvencias por el mismo importe.

(2) En 2010, 2011 y 2012, cargo por el deterioro de los activos relacionados con el negocio inmobiliario.

## Balances

(Millones de euros)

	España			
	31-12-12	Δ%	31-12-11	31-12-10
Caja y depósitos en bancos centrales	11.427	(14,5)	13.373	4.026
Cartera de títulos	77.867	12,9	68.974	62.438
Inversiones crediticias	221.906	(1,6)	225.480	229.112
Crédito a la clientela neto	200.568	(4,3)	209.543	213.768
Depósitos en entidades de crédito y otros	21.338	33,9	15.937	15.344
Posiciones inter-áreas activo	-	-	-	-
Activo material	823	(8,9)	903	952
Otros activos	5.127	57,4	3.257	2.658
<b>Total Activo/Pasivo</b>	<b>317.151</b>	<b>1,7</b>	<b>311.987</b>	<b>299.186</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	52.274	17,2	44.592	29.242
Depósitos de la clientela	126.777	10,4	114.832	127.445
Débitos representados por valores negociables	8.235	124,6	3.668	105
Pasivos subordinados	2.986	(48,4)	5.788	5.600
Posiciones inter-áreas pasivo	44.251	(32,4)	65.471	75.024
Cartera de negociación	53.157	9,9	48.351	34.757
Otros pasivos	17.360	(7,3)	18.727	16.914
Dotación de capital económico	12.110	14,7	10.558	10.100

## Principales ratios

(Porcentaje)

	España		
	31-12-12	31-12-11	31-12-10
Ratio de eficiencia	41,5	44,0	40,5
Tasa de mora	6,9	4,8	4,8
Tasa de cobertura	67	44	44
Prima de riesgo	2,66	0,78	0,60

## Claves de España en el año 2012

- Favorable posicionamiento ante la reestructuración del sector.
- Ganancias generalizadas de cuota en actividad.
- Positivo comportamiento de los depósitos de la clientela.
- Fortaleza del margen neto.
- Incremento del deterioro de los activos relacionados con el sector inmobiliario.
- BBVA España, mejor banco a nivel mundial según *The Banker*.

## Definición del área

Esta área incorpora los negocios del Grupo BBVA, en todos los segmentos que gestiona, en el país. Desde el 27 de julio de 2012, también incluye las actividades de Unnim Banc, S.A.

España atiende a 9,8 millones de clientes a través de 31.697 empleados y posee una adecuada red de distribución, con 3.518 oficinas y 5.995 cajeros automáticos.

## Entorno macroeconómico y sectorial

La **economía española** se encuentra en un profundo proceso de ajuste de su actividad y empleo que, en el más probable de los escenarios, se prolongará hasta la primera mitad de 2013 y supondrá una contracción del PIB del 1,3% en 2012 y del 1,1% en 2013. Durante 2012, el Gobierno ha implementado una extensa agenda de reformas estructurales cuyo objetivo principal es impulsar la competitividad de la economía. Entre las más relevantes cabe destacar:

- Una reforma laboral que dé mayor flexibilidad al mercado de trabajo y estimule el crecimiento de las empresas y sectores más dinámicos.
- Un plan de ajuste fiscal sin precedentes que permita reducir el déficit hasta el 3% del PIB en 2014.
- Un plan financiero de pago a los proveedores de las administraciones públicas, lo que ha supuesto una gran inyección de liquidez al sistema productivo español.
- Por último, una reestructuración del sistema financiero encaminada a restablecer y fortalecer su solidez.

En este contexto, las entidades financieras españolas han desarrollado su actividad comercial en un entorno de necesario desapalancamiento crediticio, más acusado en el colectivo de empresas, y escasa demanda de crédito, de tensiones de liquidez en los mercados de financiación mayorista y de deterioro de la calidad de los activos.

Por lo que respecta al **sistema financiero español**, lo crucial es que se complete el proceso de reestructuración en el que se encuentra inmerso. Durante 2012, tal y como ha quedado explicado en el apartado de Entorno y Posicionamiento de BBVA del capítulo Resumen Ejecutivo, dicha reestructuración ha avanzado significativamente, con la implementación de importantes reformas. A continuación se detallan las más relevantes y los resultados conseguidos:

- La entrada en vigor de los RDL 2/2012 y 18/2012 ha logrado que la cobertura de la cartera inmobiliaria total se sitúe en el 45% (74% para la cartera problemática).
- En junio se realizó un análisis *top-down* del sistema financiero español, en el que se fijaron unas necesidades de capital para la industria, en el escenario más adverso, de entre 51.000 y 62.000 millones de euros.

- El pasado 20 de julio, el Gobierno solicitó asistencia financiera externa para la recapitalización del sector bancario español. Esta asistencia financiera, plasmada en un memorando de entendimiento (MoU), se concretó en un importe de hasta 100.000 millones de euros.
  - En primer lugar, el MoU recogía el requisito de determinar las necesidades de capital de cada banco mediante un análisis de la calidad de los activos de su balance y la realización de unas pruebas de resistencia ante un hipotético escenario macro muy adverso. En este sentido, el pasado mes de septiembre se realizó el ejercicio *bottom-up* de la mano de Oliver Wyman. El estudio volvió a confirmar la heterogeneidad del sistema financiero español, con un núcleo de entidades fuertes, en el que las vulnerabilidades se concentran en una parte acotada del mismo.
  - En segundo lugar, incluía la forma de recapitalizar, reestructurar o, en su caso, disolver de manera ordenada las entidades débiles, sobre la base de los planes que se establezcan para abordar los déficits de capital detectados en las pruebas anteriores. Al respecto, el pasado mes de noviembre, la Comisión Europea aprobó los planes de reestructuración de las cuatro entidades españolas intervenidas. Según la Comisión, el conjunto de las cuatro necesitará una inyección de capital público de 37 millardos de euros. La que acapara la mayor parte de la ayuda pública es Bankia, con el 49% del total. A cambio, la Comisión les ha impuesto una reducción del 60% de sus activos existentes a diciembre de 2010, antes de 2017. Las entidades incluidas inicialmente en el grupo 3 han conseguido cubrir sus necesidades de capital de manera independiente. El 20 de diciembre se aprobaron los planes de recapitalización de los bancos pertenecientes al grupo 2. El capital que recibirán en conjunto se estima en 1.865 millones de euros. Al igual que en el caso de las entidades intervenidas, deberán reducir sus activos existentes en balance a 31 de diciembre de 2010 entre el 25% y el 40%, según la entidad, antes de 2017.
  - Y, en tercer lugar, se contemplaba la creación de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, SAREB, que se quedaría con los activos dañados de los bancos. El 28 de noviembre quedó constituida esta sociedad y el 31 de diciembre concluyó el traspaso de los activos tóxicos por parte de las entidades nacionalizadas. Concretamente, ha recibido 36.695 millones de euros de BFA-Bankia, Catalunya Banc, NCG Banco y Banco de Valencia, quienes han percibido a cambio deuda *senior* emitida por la SAREB y avalada por el Estado. El traspaso de activos del grupo 2 ha tenido lugar el 28 de febrero de 2013 y requerirá de una nueva ampliación de capital y la emisión de deuda subordinada, que será suscrita por los actuales accionistas y otros nuevos que se incorporen.

En definitiva, el proceso de reestructuración permitirá reducir la capacidad instalada en la industria y conducir a un sistema financiero formado por un menor número de entidades solventes, sanas y más eficientes.

Por último, y por lo que respecta a **BBVA**, cabe resaltar:

- Que en el análisis *top-down* llevado a cabo en junio resultó ser una de las pocas entidades españolas que no necesita capital adicional bajo ningún escenario de estrés.
- Que en el ejercicio *bottom-up* efectuado por Oliver Wyman se confirmó que BBVA no necesitará capital, ni en el escenario macroeconómico más adverso, gracias a la recurrencia y solidez de su modelo de negocio, lo que pone de manifiesto la fortaleza del modelo del Grupo en entornos de enorme complejidad.
- Que el 27 de julio se completó la adquisición del 100% del capital social de Unnim Banc, S.A. En actividad, aportó una inversión crediticia de 18 millardos de euros, de la que el 25% está regulada por un esquema de protección de activos (EPA), e integró unos depósitos de la clientela de 11 millardos. Esta operación tiene un gran sentido estratégico para el Banco porque completa la franquicia en Cataluña, donde la cuota de mercado es menor a la cuota natural que se posee en España. Además, permitirá la creación de valor tras la aplicación del modelo de negocio de BBVA. Por último, se trata de una transacción con los riesgos acotados, dado que el 80% de las pérdidas derivadas de la exposición a promotor y a activos inmobiliarios está cubierta a través de un esquema de protección de activos. Durante el cuarto trimestre de 2012, el área ha trabajado eficazmente en la consolidación del banco catalán, lográndose grandes avances:

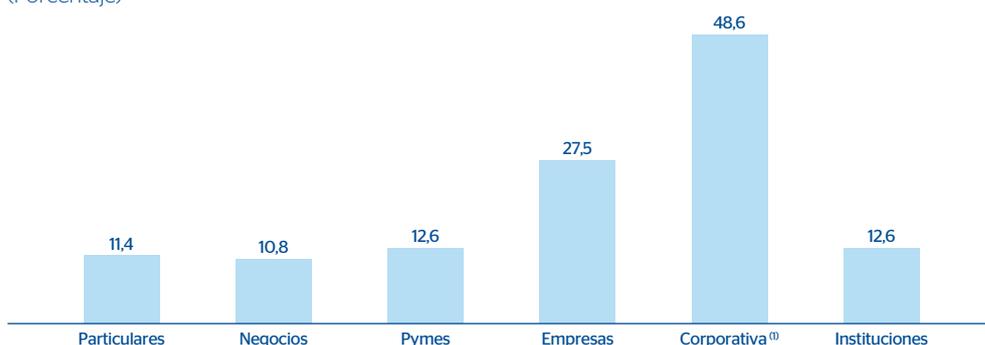
- Se ha llegado a un acuerdo con los sindicatos sobre el cierre de oficinas y reducción de plantilla. El acuerdo, que establecía una salida de 600 empleados mediante prejubilaciones, excedencias de mutuo acuerdo, extinciones voluntarias de la relación laboral o dimisiones, ha sido muy bien acogido. Al cierre de diciembre de 2012, el número total de desvinculaciones alcanzado se sitúa en 618.
- La oferta de canje de participaciones preferentes de Unnim por acciones de BBVA ha tenido una acogida excelente. El 99,3% de los titulares han podido aprovechar esta solución ventajosa para ellos, ya que les proporciona liquidez inmediata a través de la obtención de acciones de BBVA.
- Se ha firmado un acuerdo con la Obra Social de Unnim para poder apadrinar aquellos proyectos que coincidan con la filosofía de BBVA.

## Prioridades de gestión

En un entorno marcado por los planes de ajuste y la desaceleración económica, BBVA confirma su liderazgo dentro del sistema financiero español. Este liderazgo se pone de manifiesto en términos de posicionamiento competitivo, rentabilidad, eficiencia y calidad de activos.

### 1 España. Posicionamiento competitivo. Liderazgo por segmentos

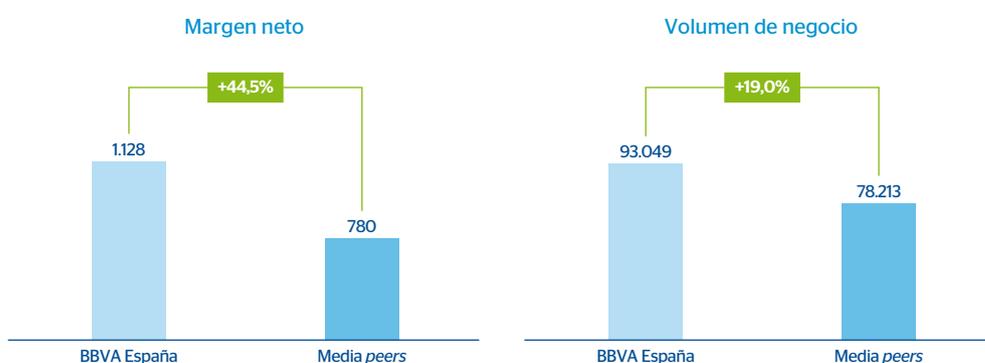
(Porcentaje)



(1) Fuente: ASAP.

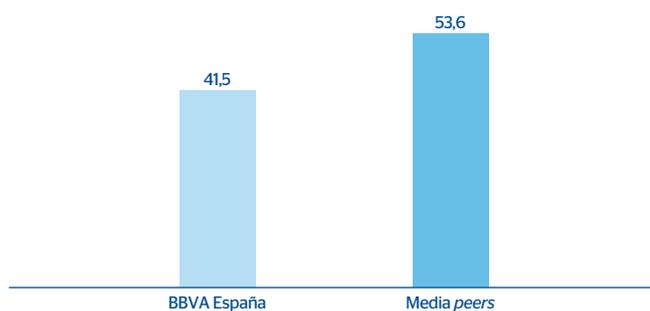
### 2 España. Margen neto y volumen de negocio por oficina frente al *peer group*<sup>(1)</sup>

(Miles de euros)



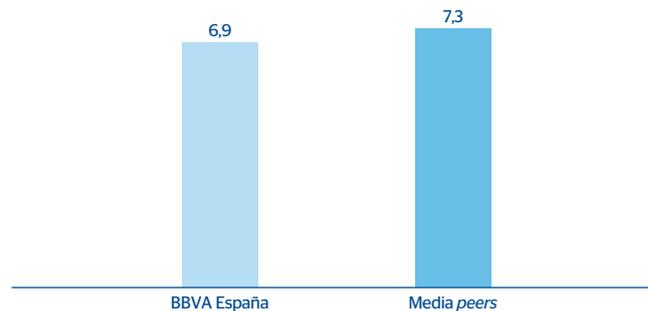
(1) *Peer group*: Santander España, Caixabank, Popular, Sabadell y Bankinter.

### 3 España. Evolución del ratio de eficiencia frente al *peer group*<sup>(1)</sup> (Porcentaje)



(1) *Peer group*: Santander España, Caixabank, Popular, Sabadell y Bankinter.

### Tasa de mora de BBVA España frente al *peer group*<sup>(1)</sup> (Porcentaje)



(1) *Peer group*: Santander España, Caixabank, Popular, Sabadell y Bankinter.

Cuatro claves de gestión explican el comportamiento del área durante 2012:

- En primer lugar, en un entorno extremadamente competitivo, BBVA continúa su estrategia de incrementar su base de clientela utilizando como palancas fundamentales los recursos y la transaccionalidad. En este sentido, se han captado más de 45.000 millones de euros de recursos de clientes, entre depósitos y pagarés, se ha seguido ganando cuota de mercado en nóminas y pensiones y se ha crecido 20 puntos básicos en la cuota de primer proveedor según FRS, hasta el 10,6%, sin incluir a Unnim. Al respecto hay que mencionar que BBVA ha lanzado el "Plan Estrategia de Clientes 2012" con un doble objetivo: 1) captar nuevos clientes y 2) fomentar la vinculación de los clientes actuales. Algunas de las acciones que se han puesto en marcha para conseguir estos objetivos se resumen a continuación. En el ámbito de la captación de nuevos clientes, se ha lanzado el "Plan Sinergias". Su finalidad es captar clientes particulares entre los empleados de los clientes institucionales y de empresas.

### 5 España. Ganancia de cuotas de mercado

(Puntos básicos desde diciembre de 2011 a diciembre de 2012)



(1) Recursos procedentes de administraciones públicas, actividad comercial y pagarés.

- En segundo lugar, destaca la buena gestión de precios, con un estricto control de los costes de pasivo y un notable esfuerzo de reprecación en los productos de activo.

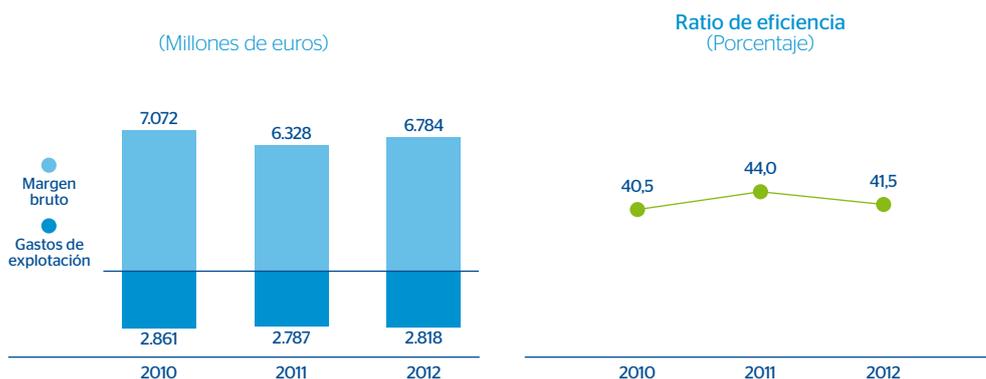
## 6 España. Evolución del coste del stock del plazo frente al sistema

(Porcentaje)



- En tercer lugar, sobresale la estricta política de control del gasto, clave para la recurrencia del margen neto.

## 7 España. Eficiencia



- En cuarto lugar, y a pesar de que continúa el deterioro de la calidad de los activos en el sistema, BBVA mantiene su posición diferencial respecto a la competencia, tal y como se muestra en el gráfico 4, fruto de una política de riesgos que se caracteriza por su esfuerzo permanente de anticipación y control.

De cara al **futuro**, y continuando con la política de diferenciación frente a la competencia, la actuación de BBVA en España se centrará en tres ejes:

- En primer lugar, la estrategia comercial va a seguir centrada en incrementar la base de clientela apalancándose en la captación de recursos y en la transaccionalidad.
- En segundo lugar, se impulsarán otras actividades que generen ingresos adicionales, en un entorno de caída de volúmenes de inversión crediticia, especialmente la venta de seguros.
- En tercer lugar, la posición de liderazgo de BBVA en el sistema le permitirá seguir invirtiendo: en calidad, para desarrollar un servicio orientado a mejorar la experiencia del cliente y en tecnología para avanzar, por un lado, en la transformación de su modelo distribución y en la integración de la banca física y virtual y, por otro, para incrementar la automatización y la digitalización de los procesos en aras de conseguir una mayor eficiencia y fiabilidad de los mismos.

Estos tres ejes de actuación seguirán reforzando la presencia del Grupo en España y el liderazgo de BBVA en la transformación tecnológica de la industria.

En definitiva, gracias a su posicionamiento y fortaleza diferencial, BBVA está consiguiendo aprovechar las oportunidades que surgen en un mercado en profunda transformación.

## Análisis de actividad

Durante 2012 ha continuado el proceso de desapalancamiento crediticio en el área de España, fruto de la coyuntura actual. Sin embargo, desde el punto de vista del pasivo, sobresale la evolución favorable de los depósitos de clientes en balance y, por tanto, la progresiva ganancia de cuota en el total de recursos de clientes por parte de BBVA, de 70 puntos básicos en el último año, según los datos disponibles a diciembre de 2012. Por tanto, el *gap* comercial y la posición de liquidez del área continúan mejorando.

El **crédito bruto a la clientela** registra, a 31-12-2012, un volumen de 210.982 millones de euros, lo que implica una reducción del 1,5% en los últimos doce meses.

En **recursos de clientes**, BBVA gestiona a 31-12-2012, entre depósitos de la clientela, pagarés y recursos fuera de balance, un importe de 170.330 millones de euros, lo que implica un crecimiento interanual del 11,2%. De éstos, 129.640 millones corresponden a **depósitos en balance más pagarés**, que experimentan un avance del 18,5% en los últimos doce meses. Este ascenso pone de manifiesto la excelente gestión de la captación de pasivo y de las renovaciones efectuadas por la red comercial.

### 8 España. Principales datos de actividad

(Millones de euros)



(1) Excluyendo CTA e incluyendo pagarés.

Con esta evolución de los créditos y recursos, el ratio *loan to deposits* <sup>(1)</sup> del sector residente se reduce desde el 148%, según los datos de diciembre de 2011, al 135% al cierre de 2012. Si se incluyesen las cédulas hipotecarias, este ratio se situaría en el 104%.

En **recursos fuera de balance**, BBVA gestiona en España un patrimonio de 51.915 millones de euros, cifra un 3,0% superior a la del ejercicio anterior. De éstos, 19.116 millones corresponden a fondos de inversión, con un retroceso en el año del 2,5% motivado, fundamentalmente, por la situación convulsa de los mercados. El resto se divide entre otros recursos fuera de balance y fondos de pensiones, que a 31-12-2012 totalizan 18.313 millones y suben un 6,3% desde finales de diciembre de 2011 gracias a la positiva gestión de la retención y captación de saldos, muy apoyada en la nueva oferta desarrollada por BBVA. Concretamente, en el cuarto trimestre de 2012, el Grupo ha lanzado seis nuevos productos que completan la oferta de planes de pensiones y entidades de previsión social vascas a sus clientes. Asimismo, el Banco bonifica las aportaciones o traspasos desde otras entidades.

(1) El ratio excluye titulizaciones, adquisiciones y cesiones temporales de activos, e incluye pagarés distribuidos a través de la red minorista.

Todo lo anterior permite que BBVA siga conservando su posición como primera gestora tanto de fondos de inversión como de pensiones en España, con unas cuotas de mercado del 17,4% (según la última información disponible a diciembre) y del 19,9% (acorde al dato publicado por Inverco en el mes de diciembre).

En **calidad crediticia**, continúa el deslizamiento al alza de la tasa de mora, fruto de la compleja situación macroeconómica y de la reducción de los volúmenes de actividad crediticia. Pese a ello, este ratio se mantiene muy por debajo del reportado por el sector y cierra el mes de diciembre en el 6,9%, incluyendo los datos de Unnim. Por su parte, las significativas dotaciones a provisiones efectuadas explican la mejora de la cobertura, que pasa del 44% al 31-12-2011 al 67% a finales de año.

## 9 España. Tasas de mora y cobertura

(Porcentaje)



## Análisis de resultados

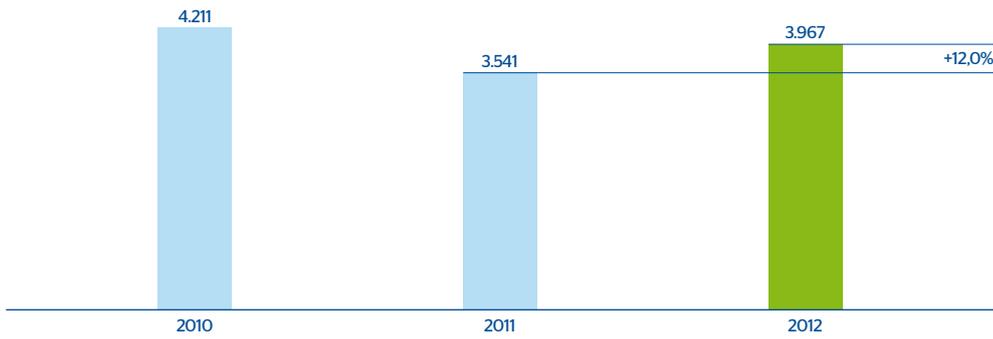
En cuanto a la evolución de los resultados del área durante el ejercicio 2012, lo más relevante es la resistencia de los ingresos, en un entorno de muy baja actividad y alta competencia por la captación de pasivo, el estricto control de los gastos y el incremento significativo de las provisiones para recoger el deterioro de los activos relacionados con el sector inmobiliario en España.

En este sentido, el margen de intereses acumulado asciende a 4.836 millones de euros, mostrando una elevada resistencia trimestre a trimestre, lo que repercute en un crecimiento interanual de esta rúbrica del 10,1%. La buena gestión de precios, así como la protección de la cartera hipotecaria ante fluctuaciones en los tipos de interés, han permitido esta positiva trayectoria. Buen comportamiento también de las comisiones, que sitúan su tasa de crecimiento interanual en el 10,0%. Lo anterior, junto a unos ROF negativos, aunque con un mejor comportamiento en el cuarto trimestre, y a un importe menor de la partida de otros ingresos en comparación con la del ejercicio previo, determina un **margen bruto** de 6.784 millones, lo que significa un avance interanual del 7,2%. Esta evolución es muy importante si se tiene en cuenta el actual contexto en el que se genera.

Por su parte, los gastos de explotación ascienden un 1,1% con respecto a los del ejercicio previo por la incorporación de Unnim. Aun así, su tasa de aumento es inferior a la de la inflación, fruto del estricto control que se sigue efectuando. Con ello, el ratio de eficiencia mejora el de 2011, gracias a la mejor evolución de los ingresos, y cierra el año 2012 en el 41,5% (44,0% en 2011). En consecuencia, el **margen neto** sube un 12,0% hasta los 3.967 millones.

## 10 España. Margen neto

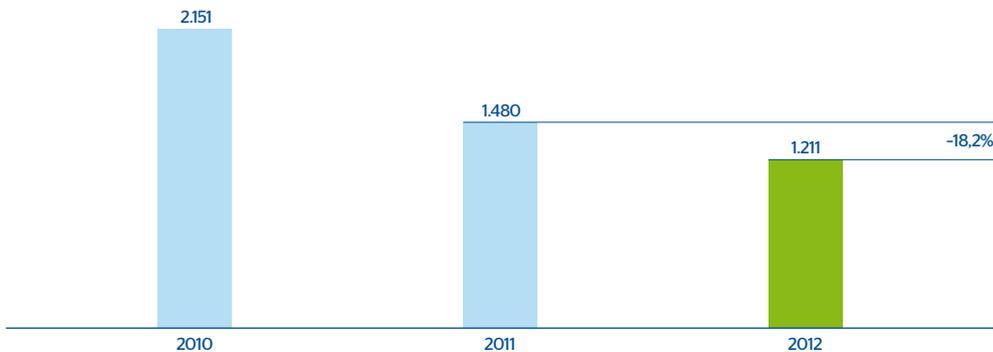
(Millones de euros)



La comentada trayectoria del margen neto permite absorber el incremento en saneamiento crediticio. En este sentido, durante el ejercicio 2012, se realiza una significativa dotación a pérdidas por deterioro de activos financieros y a provisiones para recoger el deterioro de los activos relacionados con el sector inmobiliario en España y así cumplir con los requerimientos de los RDL 02/2012 y 18/2012. Estas mayores dotaciones redundan en una mejora de la cobertura del área, tal y como se ha comentado anteriormente, y determinan un **resultado atribuido** negativo de 1.267 millones (o positivo de 1.211 millones si no se tienen en cuenta los saneamientos más elevados procedentes del perímetro de los RDL).

## 11 España. Beneficio atribuido ajustado

(Millones de euros)



# Banca Minorista y de Empresas

En esta unidad se incluye la Red Minorista, con los segmentos de clientes particulares, de banca privada y de pequeñas empresas y negocios en el mercado español; Banca de Empresas y Corporaciones (BEC), que gestiona las pymes, las empresas, las corporaciones y las instituciones; y otros negocios entre los que destaca BBVA Seguros.

A 31-12-2012, Banca Minorista y de empresas gestiona un volumen de **inversión crediticia** de 192.076 millones de euros, un 0,6% superior al importe registrado a 31-12-2011, y unos **recursos de clientes en balance**, incluyendo los pagarés, de 120.465 millones, un 21,1% más que hace un año. Por tanto, existe una clara mejora del *gap* de liquidez de la unidad.

Dentro de la **Red Minorista**, el crédito cierra 2012 con un saldo de 96.655 millones de euros, un 5,4% menos que a diciembre de 2011, y los depósitos de clientes en balance con un importe de 85.970 millones, es decir, un aumento del 11,3% en el mismo horizonte temporal.

Como **acciones comerciales** destacadas de la unidad durante 2012 cabe mencionar:

- BBVA, anticipándose a los efectos de la crisis, continúa aplicando a sus clientes una gama de soluciones financieras dirigidas a evitar al máximo que aquellos con voluntad de pago, pero dificultades sobrevenidas, dejen de pagar los préstamos y, en última instancia, puedan llegar a perder su casa. A día de hoy, más de 53.000 familias se han beneficiado de estas medidas.
- Se han llevado a cabo dos nuevas "Quincenas de Cuentas Abiertas", en las que se ha podido acceder al regalo promocional no sólo por la vía del ingreso de dinero y de la financiación, sino también por la de la contratación de seguros y planes de pensiones y la domiciliación de nóminas y pensiones. En total, se han entregado 404.000 regalos que han permitido captar 1.183 millones de euros y 7.000 nuevas pólizas.
- En el marco de la política del área de incrementar la base de clientes utilizando los recursos y la transaccionalidad como palancas de captación, se ha lanzado la campaña "Adiós Comisiones" que exime a los clientes con pensión y nómina domiciliadas de comisiones en cuenta, ofrece la tenencia gratuita de tarjeta de débito o crédito y, además, proporciona ventajas adicionales en otros productos financieros por su vinculación con la Entidad.
- En depósitos a plazo, BBVA ha apostado durante el año por el lanzamiento de productos que relacionan la rentabilidad con el grado de vinculación con la Entidad. Como productos destacados sobresalen el "Depósito BBVA UNO", "Depósito BBVA Tu Banco" y "Depósito creciente 1-2-3". Además, hay que resaltar el éxito en la gestión de vencimientos a lo largo del ejercicio, con tasas de renovación superiores al 88%.

En definitiva, esta estrategia, centrada en crecer en recursos y transaccionalidad, ha permitido incrementar el número de clientes vinculados en más de 89.000 en 2012 y aumentar la cuota en nóminas y en pensiones en 50 puntos básicos en el año.

## 12 Red Minorista en España. Cuota de mercado en recursos procedentes de administraciones públicas, actividad comercial y pagarés frente al sistema

(Porcentaje)



También en 2012 se han llevado a cabo diversos **proyectos** relevantes, entre los que sobresalen:

- Avance en la "**internetización**" del modelo de relación, con la puesta en marcha de varias iniciativas, entre las que hay que subrayar:
  - Lanzamiento de "BBVA Game". Se trata de un juego para usuarios de "BBVA Net" con el objetivo de fomentar el uso y la navegación a través Internet. Permite ganar puntos canjeables por regalos y participaciones en sorteos.

- Creación del módulo de sicavs en la web de clientes, lo que posibilita a cada uno de los accionistas realizar un seguimiento continuo de su inversión.
- Incremento importante en el número de usuarios de las aplicaciones nativas para Smartphone y Tablet. En este sentido, a finales de 2012, BBVA cuenta con casi 2 millones de usuarios activos en Internet. Actualmente, más de 3.000 clientes se están dando de alta diariamente en el servicio por Internet de BBVA.
- En **innovación** se han llevado a cabo:
  - El despliegue de la tecnología *contact-less*, pionera en pagos sin contacto del cliente, quien podrá realizar operaciones de hasta 20 euros sólo con acercar la tarjeta a un lector sin firmar recibo ni teclear el pin. Dentro de este plan, y con el fin de facilitar y agilizar el pago en los taxis de Madrid, BBVA y Radioteléfono Taxi de Madrid han presentado los nuevos terminales punto de venta (TPV) que posibilitarán a los usuarios pagar con las tarjetas *contact-less* en los vehículos de su flota.
  - Desarrollo del modelo de relación remota con clientes, concretado en la iniciativa "BBVA Contigo", lanzada el pasado año y basada en la relación a distancia para aquellos clientes que demanden un asesoramiento personalizado como complemento al uso de canales remotos. A día de hoy presta servicio a más de 300.000 clientes. Sólo en el último trimestre de 2012 se han adherido 90.000 clientes a "BBVA Contigo".
  - Además, BBVA continúa los desarrollos de dispositivos móviles, añadiendo nuevas funcionalidades a la banca móvil, como recarga de tarjetas, y adaptándose a los nuevos dispositivos que han aparecido en el mercado, como la versión para la plataforma Windows 8, lanzada en octubre. Así, el número de clientes que activamente utilizan el móvil para realizar consultas y operar se ha multiplicado por 3 durante el año 2012.

Dentro de Red Minorista, con el objetivo de mejorar la calidad en la atención y en el servicio a los clientes del **segmento premium**, se han llevado a cabo varias acciones:

- Un proceso de reagrupación de clientes de los sub-segmentos "valor" (más de 60.000 euros en recursos o nóminas netas superiores a 3.000 euros) y "alto valor" (más de 300.000 euros en recursos o nóminas netas superiores a 6.000 euros) para adaptar la calidad del servicio y la oferta de valor a las necesidades específicas de cada persona y cada situación.
- Presentación de la comunidad exclusiva "The Family Wealth Community", una plataforma *on-line* que ofrece a este segmento un servicio único y privado, con información actualizada y elaborada por especialistas sobre los temas más relevantes para sus intereses. Todo ello enmarcado en la decidida apuesta del Banco por la innovación, el uso de las nuevas tecnologías, la multicanalidad y los nuevos soportes digitales que permiten una mayor cercanía al cliente.

Este segmento continúa la línea estratégica iniciada un par de años atrás por Banca Privada, con especial énfasis en la captación y retención de clientes, además de la diferenciación. El resultado de esta estrategia ha sido un crecimiento interanual del 4,8% en clientes (último dato disponible a noviembre de 2012) y un 4,5% en recursos gestionados. En este ejercicio, BBVA Patrimonios continúa como entidad líder del segmento por patrimonio gestionado, según los últimos datos publicados por Inverco, con más de 2.810 millones de euros, es decir, una cuota de mercado del 13,4%, pertenecientes a 287 sicavs.

La unidad de **BEC**, que gestiona una inversión crediticia de 85.650 millones de euros (-2,9% interanual) y unos recursos de clientes en balance de 22.470 millones (+5,2%), ha estado también muy focalizada en la retención y captación de recursos, como una forma de consolidar y aumentar la vinculación con sus clientes. Para ello se ha ofrecido una completa gama de productos, con una remuneración competitiva y de una gran flexibilidad, lo que ha permitido conseguir más de 12.000 millones de euros en recursos a plazo durante el último trimestre del año. Lo más destacable del ejercicio se resume a continuación:

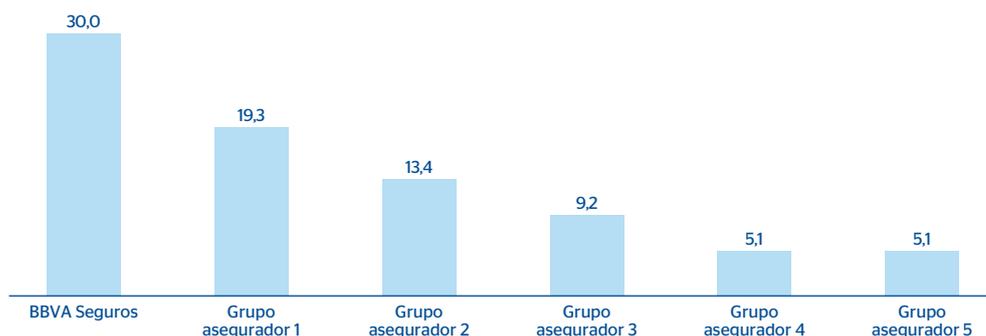
- El apoyo a las empresas españolas ha sido prioritario para el Banco. En este sentido, BBVA ratifica su papel destacado en la distribución de líneas de crédito en condiciones preferentes mediante la firma del **Convenio ICO-2012**, con las líneas "Inversión", "Internacionalización", "Liquidez", "Emprendedores", "Rehabilitación de Viviendas", "Garantía SGR" y las destinadas al comercio exterior, al interior y al turismo, entre otras. Además, BBVA ha firmado también las nuevas líneas "Producción Cinematográfica", "Emprendetur" y "Terremoto de Lorca e Isla del Hierro". Por último, cabe mencionar

que BBVA ha firmado la nueva "Línea para Entidades Locales" con el fin de dotarlas de liquidez para el pago de las deudas que tengan pendientes con empresas y autónomos. Al respecto, la Entidad ha firmado 21.673 operaciones por un importe de 1.438 millones de euros, es decir, una cuota del 12,5%.

- En **corporaciones**, BBVA es líder absoluto del mercado y referente para este colectivo, con un 95,6% de cuota de penetración y un 48,6% de cuota de primer proveedor gracias al trato diferenciado y al modelo de relación del Grupo.
- En **pymes y autónomos**, con el objetivo de dar un mejor servicio y realizar la oferta más adecuada al cliente, se ha lanzado la campaña "Negocio Inteligente" en la que asociada al TPV se ofrece una serie de servicios diferenciales, como la financiación punto de venta, para clientes con tarjeta BBVA, y la posibilidad de anticipar parte de la facturación del TPV. Con ello, en un entorno tan complicado como el actual, se ha conseguido incrementar un 6% la facturación de TPV del segmento pymes.
- Se han renovado los **acuerdos** con: la Asociación de Trabajadores Autónomos (ATA), que agrupa a un colectivo de 450.000 asociados; la Agrupación Nacional de Asociaciones de Lotería (ANAPAL), con más de 5.000 asociados; la Federación Española de Hostelería y Restauración Moderna (FEHRCAREM), con más de 3.000 franquicias; la Confederación Española de Comercio (CEC), con 450.000 asociados; la IAC Automoción, con 1.500 asociados; la Unión de Estanqueros (UAEE), con 11.000 asociados; y FEHR (Federación Española de Hostelería y Restauración), con 270.000 asociados del sector. Además, se han firmado 15 convenios de colaboración con cámaras de comercio de toda la geografía española, lo que va a permitir acercar la oferta comercial de BBVA a más de 1 millón de empresas y autónomos asociados a las mismas.
- En **Instituciones**, hay que destacar, por un lado, la participación de BBVA, con una aportación de 2.600 millones de euros, en el mecanismo de pago a proveedores puesto en marcha por el Gobierno a finales de febrero, como medida para inyectar liquidez al conjunto del sistema productivo español y, por otro, la labor de asesoramiento realizada al Ministerio de Economía y Competitividad y al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para la creación y desarrollo del Fondo de Liquidez Autonómico (FLA). El sistema bancario español participará con 8.000 millones de euros, siendo la aportación de BBVA de 1.600 millones.

La unidad de **Seguros** integra diversas sociedades con el objetivo estratégico de convertirse en referente del negocio asegurador entre los diferentes segmentos de clientes de BBVA. Esta unidad gestiona, en seguro directo, intermediando o reasegurando, y a través de distintas redes, un amplio catálogo de seguros. En cuanto a la actividad, se ha experimentado una positiva evolución a lo largo de 2012, con una emisión de primas por importe de 2.128 millones de euros (+13% interanual). Este incremento se debe, en gran parte, a los 1.608 millones aportados por el negocio de vida-ahorro (+21% interanual), lo que sitúa en 9.501 millones (+8% interanual) la cifra de recursos gestionados por la Entidad en seguros de ahorro. En esta línea cabe destacar que, al cierre del tercer trimestre de 2012 (último dato disponible), según ICEA, BBVA Seguros lideró la emisión de primas en el producto PIAS (Planes Individuales de Ahorro Sistemático), alcanzando una cuota de mercado del 30% de las primas tras emitir 372 millones. En cuanto a la aportación de los negocios de riesgo, tanto vida como no-vida, ascendió a 520 millones de euros en primas emitidas. Adicionalmente, en la Unidad se han intermediado primas por 178 millones de euros.

### 13 Cuotas de mercado en PIAS a 30-9-2012. BBVA Seguros y principales competidores<sup>(1)</sup> (Porcentaje)

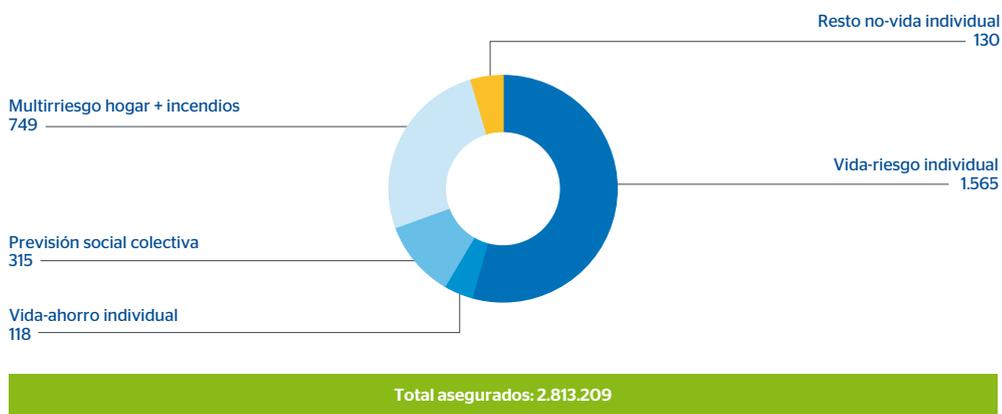


(1) Cuotas sobre primas emitidas.

A 31-12-2012, BBVA Seguros supera los 2,8 millones de asegurados, con una elevada calidad de su servicio. Las mediciones independientes periódicas otorgan una puntuación media de 7,8 sobre 10 en la atención recibida por el cliente durante el siniestro, al solucionar sin reclamaciones más del 95% de los siniestros de vida declarados y el 99% de los de hogar.

## 14 BBVA Seguros. Distribución del número de asegurados

(Miles de pólizas. 31-12-2012)



Durante este ejercicio, BBVA Seguros ha mejorado la oferta de "Seguros Remunerados" con el objetivo de captar nuevos clientes y premiar la fidelidad de los asegurados, al poderse alcanzar hasta un 35% de descuento. En esta línea de poner al cliente como centro del negocio, durante el tercer trimestre, se lanzó el nuevo "Seguro Coche BBVA", un producto flexible y adaptable a las necesidades del cliente y que permite a BBVA Seguros seguir avanzando en la diversificación de sus líneas de negocio. En la última parte del ejercicio se inició la comercialización de un nuevo catálogo de seguros de vida, que otorgan un elevado grado de personalización, gracias a la construcción modulable del producto en su contratación y a la flexibilidad para su adaptación en un momento posterior.

## Corporate & Investment Banking

Esta unidad, encargada de los negocios globales dentro de España, gestiona un **crédito bruto a la clientela** a 31-12-2012 de 18.906 millones de euros y unos **depósitos en balance** de 9.175 millones. El crédito bruto a la clientela continúa su bajada fruto, fundamentalmente, del ya comentado proceso de desapalancamiento. En este sentido, esta rúbrica acumula un retroceso en el último año del 18,9%. Por su parte, los recursos en balance disminuyen un 7,8% en el mismo período. Al respecto hay que señalar que, gracias a los esfuerzos en captación de pasivo llevados a cabo, durante los últimos tres meses de 2012 avanzan de manera significativa, un 29,5%.

Desde el punto de vista de **resultados** cabe destacar:

- Avance interanual del margen bruto de un 16,7% hasta los 927 millones de euros, apoyado principalmente en el buen comportamiento de los ingresos de clientes y, en particular, en los generados por la unidad de Global Transactional Banking. En la última parte del año, el mejor tono de los mercados ha contribuido también positivamente a la generación de margen bruto.
- Contención de los gastos de explotación, que crecen muy por debajo de la tasa de inflación (+1,2% interanual) para situarse en los 323 millones.
- Por tanto, ascenso del margen neto, que totaliza 603 millones de euros, un 27,1% superior al del ejercicio 2011.
- Mayor volumen de pérdidas por deterioro de activos financieros, fruto de la actual coyuntura. Aun así, la mora en este segmento sigue siendo reducida.

- Generación, por tanto, de un beneficio atribuido acumulado que se sitúa en niveles prácticamente iguales a los del año previo: 325 millones frente a 324 millones de 2011.
- Las operaciones e hitos más significativos del período se detallan en el apartado de CIB, al final de este informe.

## Principales hitos

BBVA ha realizado importantes avances en el desarrollo de un **modelo multicanal** que tiene la aspiración de ser pionero en el sector. Entre ellos, cabe destacar:

- Transformación del modelo de distribución física, que se concreta en la inauguración de la oficina "Flagship". Se trata de un nuevo concepto consistente en una tipología de oficina grande, con fuerzas de venta especializadas, que aglutina las capacidades de asesoramiento personalizado. Además, contará con una zona orientada al *marketing* para potenciar la atracción y captación. El espacio quiere ser un centro de experiencias en el que se puedan contemplar exposiciones, asistir a conferencias o a otras actividades que se decidan organizar allí. Este nuevo modelo de distribución física se complementa con otro tipo de oficina más pequeña y sencilla, la oficina "EasyBank", que da respuesta a las necesidades financieras más básicas. El modelo de relación en esta oficina se apalanca en el autoservicio, pero sin perder cercanía y conveniencia.

En materia de **responsabilidad corporativa** sobresalen:

- El proyecto "Territorios Solidarios". Se trata de un programa que ofrece a los empleados de BBVA en España la oportunidad de participar de forma activa en la selección y concesión de ayudas a proyectos sociales desarrollados por entidades sin ánimo de lucro. Durante 2012 se han apoyado económicamente 202 proyectos a los que se destinarán 1,9 millones de euros -con un máximo de 10.000 euros para cada proyecto-.
- La adhesión al Código de Buenas Prácticas.
- Adicionalmente, BBVA sigue apostando por fortalecer su compromiso con las sociedades en las que está presente. Al respecto se ha lanzado la tercera edición del programa educativo "Valores de futuro", cuya finalidad es fomentar la educación financiera en los colegios españoles y potenciar valores, tales como la prudencia, la responsabilidad y la solidaridad.

En cuanto a **premios y reconocimientos** sobresalen:

- BBVA España ha sido reconocido como mejor banco a nivel mundial en la edición de 2012 de los premios que concede la publicación británica *The Banker*, del grupo Financial Times. La revista ha destacado la capacidad de BBVA de seguir creciendo de forma orgánica aprovechando las oportunidades surgidas del proceso de reestructuración del sector español. En este sentido, en un contexto económico tan difícil como el actual, se ha continuado incrementando la base de clientes y ganando cuota de mercado en nóminas y pensiones.
- La unidad de Banca Privada ha sido reconocida, por tercer año consecutivo, como mejor banca privada en España en la edición de 2012 de "The Global Banking Awards", los premios que anualmente concede también la revista *The Banker*.

## Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	Eurasia			
	2012	Δ%	2011	2010
<b>Margen de intereses</b>	<b>847</b>	<b>5,5</b>	<b>802</b>	<b>333</b>
Comisiones	451	15,4	391	228
Resultados de operaciones financieras	131	16,4	113	132
Otros ingresos netos	781	19,2	655	367
<b>Margen bruto</b>	<b>2.210</b>	<b>12,7</b>	<b>1.961</b>	<b>1.060</b>
Gastos de explotación	(778)	20,0	(648)	(291)
Gastos de personal	(404)	12,7	(359)	(176)
Otros gastos generales de administración	(319)	30,1	(246)	(98)
Amortizaciones	(54)	23,6	(44)	(17)
<b>Margen neto</b>	<b>1.432</b>	<b>9,0</b>	<b>1.313</b>	<b>769</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(328)	120,8	(149)	(89)
Dotaciones a provisiones y otros resultados	(50)	n.s.	11	(20)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.054</b>	<b>(10,4)</b>	<b>1.176</b>	<b>660</b>
Impuesto sobre beneficios	(103)	(28,6)	(145)	(85)
<b>Beneficio después de impuestos</b>	<b>950</b>	<b>(7,8)</b>	<b>1.031</b>	<b>575</b>
Resultado atribuido a la minoría	-	-	-	1
<b>Beneficio atribuido al Grupo</b>	<b>950</b>	<b>(7,8)</b>	<b>1.031</b>	<b>575</b>

## Balances

(Millones de euros)

	Eurasia			
	31-12-12	Δ%	31-12-11	31-12-10
Caja y depósitos en bancos centrales	2.346	75,1	1.340	344
Cartera de títulos	11.986	3,9	11.538	6.285
Inversiones crediticias	32.088	(17,2)	38.754	26.158
Crédito a la clientela neto	29.245	(13,7)	33.905	23.441
Depósitos en entidades de crédito y otros	2.843	(41,4)	4.850	2.716
Posiciones inter-áreas activo	-	-	-	12.397
Activo material	309	(48,8)	604	372
Otros activos	1.553	38,8	1.119	425
<b>Total Activo/Pasivo</b>	<b>48.282</b>	<b>(9,5)</b>	<b>53.354</b>	<b>45.980</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	13.665	(24,2)	18.038	19.624
Depósitos de la clientela	17.470	(19,8)	21.786	20.884
Débitos representados por valores negociables	964	17,8	818	0
Pasivos subordinados	899	(57,1)	2.097	1.409
Posiciones inter-áreas pasivo	5.473	193,2	1.867	-
Cartera de negociación	414	3,3	401	161
Otros pasivos	4.791	16,8	4.104	1.356
Dotación de capital económico	4.607	8,5	4.245	2.546

## Principales ratios

(Porcentaje)

	Eurasia		
	31-12-12	31-12-11	31-12-10
Ratio de eficiencia	35,2	33,1	27,4
Tasa de mora	2,8	1,5	0,9
Tasa de cobertura	87	123	154
Prima de riesgo	0,97	0,46	0,38

## Claves de Eurasia en el año 2012

- Recuperación, en la parte final del ejercicio, de la captación de depósitos en el segmento mayorista.
- Reducción de las carteras CIB.
- Ingresos crecientes y equilibrados.
- Favorable desempeño de Garanti y de CNCB.
- Elevada fortaleza de capital y holgada posición de liquidez en Garanti.

## Definición del área

Esta área abarca la actividad llevada a cabo por BBVA en Europa, excluyendo España, y en Asia. Esto es, incluye BBVA Portugal, Consumer Finance Italia y Portugal, los negocios minoristas de las sucursales en París, Londres y Bruselas y la actividad de banca mayorista desarrollada por el Banco en la zona. Incorpora también la participación del Grupo en Garanti (Turquía) y en CNCB (China).

## Entorno macroeconómico y sectorial

Durante el año 2012, **Europa** ha continuado inmersa en un entorno macroeconómico muy complejo, tal y como ya se ha comentado, aunque a medida que ha ido transcurriendo el ejercicio se han percibido claros avances hacia la integración bancaria y fiscal. En este sentido, ya se han dado los primeros pasos para poner en marcha una supervisión bancaria única, aspecto considerado clave para romper el vínculo entre riesgo soberano y bancario.

Por lo que respecta a **Turquía**, la perspectiva de una tasa de inflación más moderada, la paulatina mejora del déficit por cuenta corriente y una cierta ralentización en el crecimiento de la demanda interna han propiciado que, durante el segundo semestre de 2012, se haya bajado, por primera vez desde hace más de un año, la tasa oficial de interés y se haya reducido el umbral superior (*lending rate*) del corredor de tipos de interés *overnight*. En este contexto, la tasa de crecimiento interanual del crédito se ha mantenido en porcentajes elevados (+16%), aunque inferiores a los de 2011, y la morosidad ha seguido en niveles bajos. Por su parte, en julio se ha comenzado a aplicar la normativa de Basilea II, que ha tenido un impacto ligeramente negativo en el ratio de capital del conjunto del sector, pero positivo en el de Garanti. Por último, hay que resaltar que, en noviembre, la agencia de calificación crediticia Fitch elevó la nota de solvencia de Turquía desde el grado especulativo (BB+) a grado de inversión (BBB-) con perspectiva estable. Entre los motivos apuntados destacan: la solidez del sector bancario y las favorables perspectivas de crecimiento a medio y largo plazo de la economía turca.

En **China**, los dos recortes consecutivos (en junio y julio) de los tipos de interés, las reducciones de 150 puntos básicos del coeficiente de reservas anunciadas en diciembre de 2011 y la implementación de diversas modalidades de flexibilidad normativa impulsaron el crédito bancario durante la primera mitad del ejercicio, lo que, a su vez, contribuyó a moderar el avance del crédito en la industria financiera informal. Además, en el mes de septiembre se publicó el plan del sector financiero, como continuación del duodécimo Plan Quinquenal (2011-2015), que reafirma la intención de abolir los controles de los tipos de interés, fomentar la innovación financiera y fortalecer el marco de regulación financiera. El Plan también establece como objetivo aumentar el peso del sector financiero sobre el PIB, en términos de valor añadido, del 4,4% establecido en la pasada década al 15% en 2015. En este contexto, el crecimiento del crédito bancario se ha mantenido relativamente estable en la segunda mitad de 2012, aunque la proporción de préstamos a largo plazo se ha incrementado, lo que refleja que los flujos de crédito están yendo hacia los proyectos de infraestructuras públicas y las inversiones empresariales.

## Prioridades de gestión

El área de Eurasia se ha focalizado durante el ejercicio 2012 en:

- Por lo que se refiere al negocio en **Europa**, realizar una adecuada gestión de precios y de las tensiones de liquidez, anteponiendo la relación con clientes y la venta cruzada sobre los volúmenes.
- En cuanto a **Turquía**, la gestión de la relación con Garanti ha continuado siendo clave para BBVA. Además, Garanti se ha focalizado en un crecimiento selectivo de su actividad, priorizando rentabilidad a volumen. En este sentido, en inversión crediticia, el banco turco se ha centrado en impulsar aquellos productos de mayor rendimiento, principalmente dentro del segmento *retail* y en moneda local, como son créditos hipotecarios, personales (los llamados *general purpose loans*) y financiación de autos. Por la parte del pasivo, se ha puesto el foco en aquellas fuentes de financiación más estables y de menor coste. Dicho en otras palabras, durante gran parte del ejercicio se ha potenciado el crecimiento de los depósitos en liras, evitando así la competencia en precios que se había desarrollado en los depósitos en otras divisas, aunque esta tendencia cambió en el último tramo del año debido a una mayor presión por la captación de recursos de clientes en liras turcas.

Para el año 2013 las prioridades de gestión se centrarán en:

- En **Europa**, el foco continuará siendo, por lo que respecta al crédito, el crecimiento selectivo en determinadas carteras y clientes. Desde el punto de vista del pasivo, se seguirá potenciando la captación de recursos de la clientela. El objetivo es realizar un adecuado manejo de la liquidez del área. La gestión de los precios también será importante, del mismo modo que el impulso de la venta cruzada y la contención de los costes, con el fin de conservar el valor de la franquicia. Se espera también aprovechar las oportunidades que el modelo de negocio de BBVA pueda dar en un entorno que se mantendrá muy complicado y con un bajo crecimiento.
- En **Turquía**, la gestión de la relación entre BBVA y Garanti continuará siendo crucial para seguir impulsando las sinergias entre ambas entidades, especialmente en aquellos campos en los que muestren un dilatado conocimiento. A nivel tecnológico, se pretende aprovechar la experiencia de la plataforma tecnológica de Garanti en diferentes ámbitos de BBVA. Asimismo, se seguirá fomentando la colaboración entre equipos de trabajo de distintas unidades, como seguros, medios de pago, tesorería, *asset management* o banca de inversión. Por lo que respecta a Garanti, entre sus líneas estratégicas para 2013 destaca el progresivo desarrollo de productos novedosos, como los depósitos en oro o el impulso del crecimiento de la actividad con el segmento de jóvenes, especialmente universitarios. En tarjetas bancarias, se explorarán nuevas formas de colaboración ligando su uso a pagos diarios, como puede ser el caso del transporte, además de intentar abarcar un mercado más amplio en tarjetas de crédito corporativas. En el segmento de banca de inversión se prevé abrir dos nuevos *investment centers* y empezar a operar en nuevos mercados con el fin de atraer más inversores institucionales extranjeros. Todo ello sin dejar de lado la apuesta del banco por mantenerse a la vanguardia de las nuevas tecnologías.

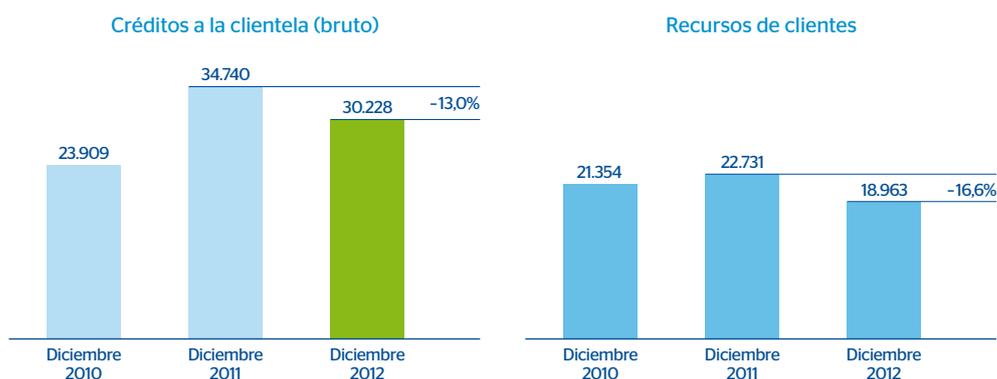
## Análisis de actividad

Esta área gestiona un **crédito bruto a la clientela** de 30.228 millones de euros al cierre del ejercicio 2012, lo que implica una tasa de variación en términos interanuales del -13,0%. La reducción de la cartera de préstamos con clientes mayoristas, resultado del proceso de desapalancamiento en curso en Europa, explica esta trayectoria. Por el contrario, cabe destacar la favorable evolución de la actividad crediticia en el negocio minorista. En este sentido, el volumen de inversión de las carteras hipotecaria, de consumo y de pequeños negocios se incrementa en los últimos doce meses un 11,3%. Sobresale la aportación de los saldos procedentes de Turquía, que representan el 36,8% del crédito bruto a la clientela del área, y avanzan un 15,1% frente a la cifra de la misma fecha del ejercicio anterior.

Los **recursos de clientes** (incluyendo CTA y fuera de balance) a 31-12-2012 totalizan 18.963 millones de euros, es decir, un descenso interanual del 16,6%. Sin embargo, en los últimos tres meses apenas retroceden un 2,0%. La recuperación de la captación en el segmento mayorista en el cuarto trimestre, que ha estado muy débil durante los primeros nueve meses del ejercicio producto de las bajadas del *rating* soberano de España y de BBVA, explica esta mejor evolución durante la última parte del ejercicio.

## 15 Eurasia. Principales datos de actividad

(Millones de euros)



Por lo que respecta a los **indicadores de riesgo**, se aprecia un incremento en la tasa de mora, que se sitúa a 31-12-2012 en el 2,8%. No obstante, este ratio sigue siendo reducido y se explica, en gran parte, por el menor volumen de inversión. En cuanto a la cobertura, termina el año en el 87% y la prima de riesgo en el 0,97%.

## 16 Eurasia. Tasas de mora y cobertura

(Porcentaje)

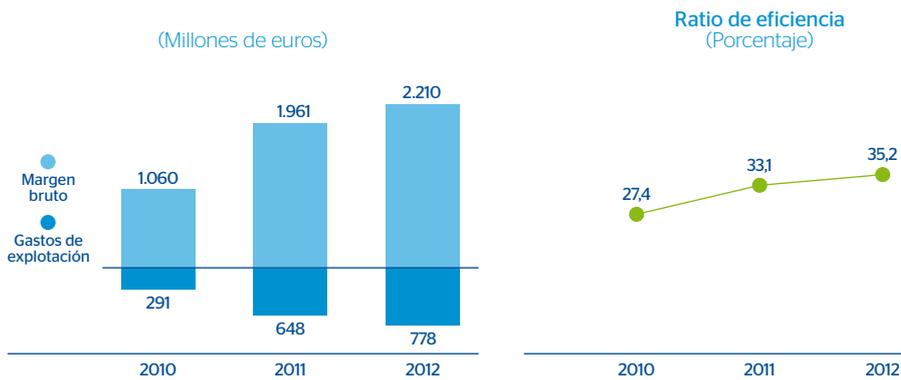


## Análisis de resultados

En el ejercicio 2012 ha continuado el favorable desempeño tanto de Garanti como de CNCB, lo que contribuye a que Eurasia alcance un **margen bruto** acumulado en 2012 de 2.210 millones de euros y suba un 12,7% interanual, producto de la capacidad de ambas entidades para generar ingresos de manera recurrente.

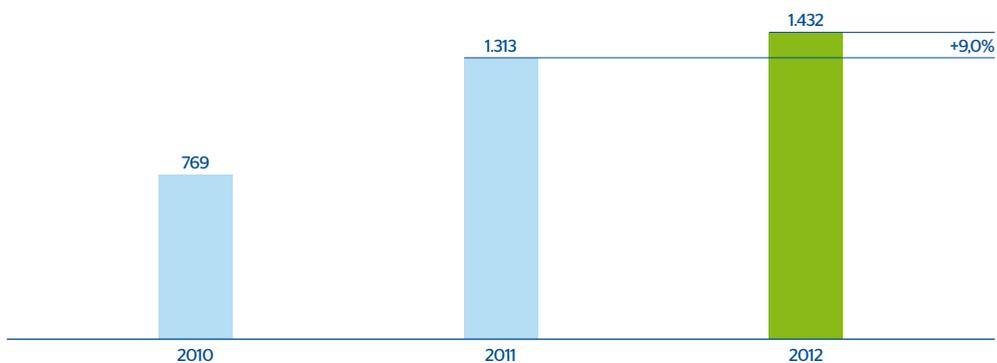
Los gastos de explotación aumentan un 20,0% en el mismo periodo, fruto de las inversiones que se siguen llevando a cabo, principalmente, en los países emergentes. Resultado de lo anterior se llega a un **margen neto** de 1.432 millones, un 9,0% superior al de doce meses atrás.

## 17 Eurasia. Eficiencia



## 18 Eurasia. Margen neto

(Millones de euros)

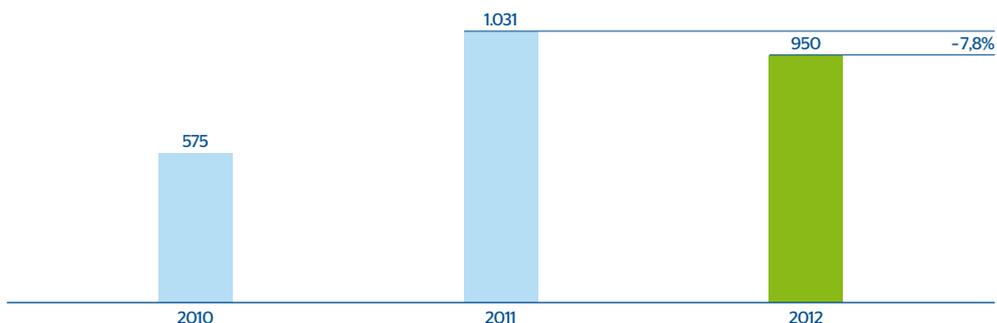


Las pérdidas por deterioro de activos financieros y las dotaciones a provisiones detraen 328 millones a la cuenta de resultados del área. En este sentido, hay que resaltar que esta partida ha subido significativamente durante el cuarto trimestre de 2012, ascenso motivado por unas dotaciones realizadas de manera puntual en Portugal.

En definitiva, Eurasia genera un **beneficio atribuido** acumulado de 950 millones, con una variación interanual del -7,8% respecto a la cifra del mismo período del año 2011.

## 19 Eurasia. Beneficio atribuido

(Millones de euros)



**Europa** contribuye con un 34,8% al resultado anteriormente comentado, es decir, con 331 millones de euros (-28,8% interanual). De esta zona cabe destacar el excelente desempeño que continúa mostrando Turquía, cuyo beneficio se sitúa en 314 millones y aumenta un 62,8% respecto al del año anterior (en parte porque Garanti contribuye durante los doce meses de 2012 y en 2011 empezó a aportar desde finales del mes de marzo). En el resto de Europa, el resultado atribuido alcanza los 17 millones y retrocede un 93,9% en el mismo horizonte temporal. La menor actividad con clientes mayoristas, la situación convulsa de los mercados y las ya comentadas dotaciones a provisiones realizadas en Portugal explican este comportamiento.

Por lo que respecta a **Garanti**, se trata de una entidad bancaria que presta servicio a 11,7 millones de clientes a través de una plantilla de 20.318 personas y una red de 936 sucursales y 3.508 cajeros automáticos. Garanti está presente en todos los segmentos de negocio, desde el minorista a la banca de inversión, pasando por el servicio que ofrece a pequeñas empresas y grandes corporaciones. Garanti posee un modelo de negocio dinámico, sustentado en el continuo desarrollo de tecnologías que faciliten las operaciones de los clientes. Es por ello que los innovadores sistemas de pago y la banca móvil y por Internet son buques insignia de la identidad del banco.

## 20 Garanti Bank. Cuotas de mercado a 31-12-2012

(Porcentaje)



(1) Datos a 30-09-2012, últimos disponibles.  
Fuente: BRSA.

Garanti pretende crear valor para sus clientes y accionistas pero también para la sociedad. Por ello apoya iniciativas en materias como la infancia, medio ambiente, igualdad o cultura. Durante 2012 destacan los proyectos de responsabilidad social, como su programa de apoyo a la mujer emprendedora, facilitando el acceso a créditos y celebrando diversos eventos para darles visibilidad. También, de la mano de la federación turca de baloncesto, de la que es *sponsor* principal, Garanti ha financiado programas de acceso a este deporte en centros educativos del país. Además, apoya a fundaciones culturales, como SALT, y a organizaciones que buscan preservar el ecosistema y la biodiversidad, como WWF.

En cuanto a la evolución del banco turco en **2012**, lo más destacable se resume a continuación (datos relativos a Garanti Bank, salvo que se indique lo contrario):

- Continúa el avance de la **actividad crediticia** (+9,4% interanual), especialmente en moneda local (+16,0%). Sobresale el empuje de la cartera minorista, con tasas de incremento positivas y por encima de la media del sector en productos de alta rentabilidad, como préstamos al sector automotriz (+10,6% interanual en Garanti frente a +2,9% en el sector) e hipotecas (+15,4% en Garanti y +13,4% en el sector).
- Los **depósitos de la clientela** mantienen su tendencia al alza (+1,4% en el año) gracias al elevado crecimiento de aquellos denominados en lira turca (+4,3%).
- Excelente gestión del **diferencial de la clientela** gracias, fundamentalmente, a la reducción del coste del pasivo. En el cuarto trimestre de 2012 se vuelve a producir una nueva disminución, lo que repercute en un incremento adicional del *spread* y, por tanto, en una mejora de los ratios de rentabilidad de la entidad.

- Lo anterior, junto con el alto rendimiento generado por los **bonos** ligados a la inflación, contribuye a reforzar el margen bruto del banco.
- Además, Garanti Group destaca por presentar un elevado ratio de **capital**, un 16,9% a diciembre de 2012 según Basilea II, lo que le sitúa en posiciones de liderazgo entre sus competidores.
- En definitiva, el aumento de la actividad, una base de ingresos diversificada y la disciplina en la gestión de los costes permiten a Garanti Group generar durante 2012 un **beneficio atribuido** de 1.453 millones de euros (1.327 millones en Garanti Bank).

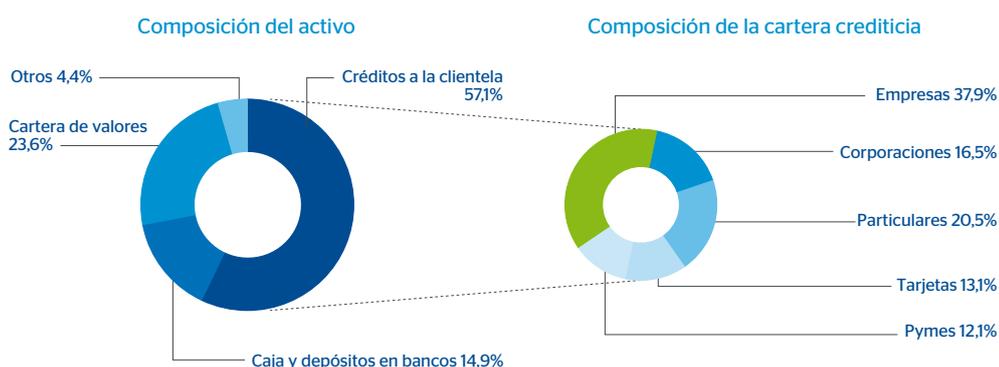
## Garanti. Principales datos a diciembre de 2011 y 2012 <sup>(1)</sup>

	31-12-12	31-12-11
<b>Estados financieros (millones de euros)</b>		
Beneficio atribuido	1.327	1.313
Total activo	68.019	60.020
Créditos a la clientela	38.990	34.305
Depósitos de la clientela	35.530	33.791
<b>Ratios relevantes (%)</b>		
Ratio de eficiencia	46,7	44,3
Tasa de mora	2,3	1,8
<b>Información adicional</b>		
Número de empleados	20.318	16.775
Número de oficinas	936	918
Número de cajeros	3.508	3.268

(1) Datos BRSA de Garanti Bank.

## 21 Garanti. Composición del activo y del crédito a la clientela <sup>(1)</sup>

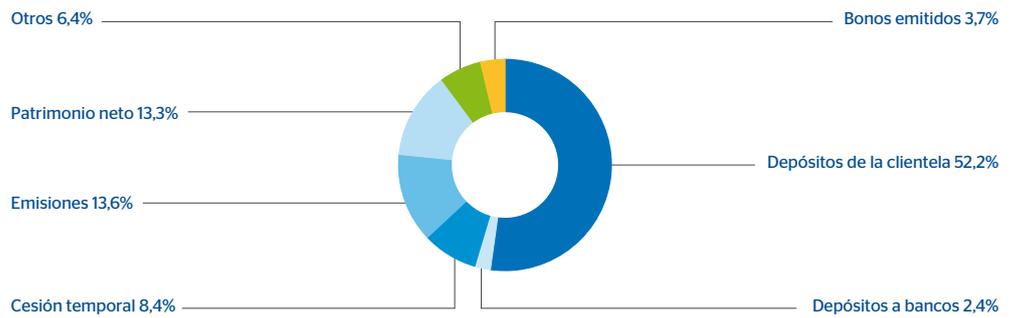
(Diciembre 2012)



(1) Datos BRSA de Garanti Bank.

## 22 Garanti. Composición del pasivo <sup>(1)</sup>

(Diciembre 2012)

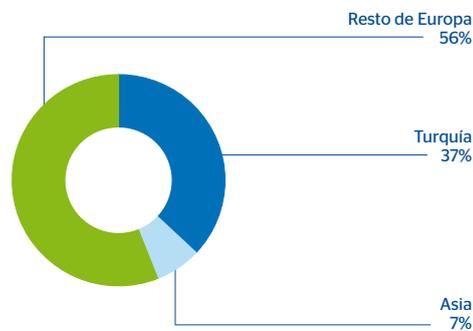


(1) Datos BRSA de Garanti Bank.

Finalmente, **Asia** registra un beneficio acumulado de 620 millones de euros y representa el 65,2% del resultado del área. Gran parte del mismo se debe a la contribución de CNCB. Según los últimos datos publicados a septiembre de 2012, el beneficio acumulado de esta entidad avanza un 12,4% interanual. En actividad destaca el éxito en la captación de depósitos, que muestran un incremento más elevado que el de la cartera crediticia (+19,7% y +15,3% en términos interanuales, respectivamente). Por último, CNCB mejora su ratio de capital que, con criterio local, asciende al 13,7% al cierre del tercer trimestre de 2012.

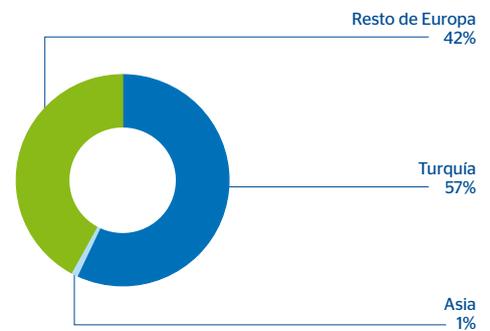
## 23 Eurasia. Distribución de la inversión crediticia por zona geográfica

(31-12-2012)



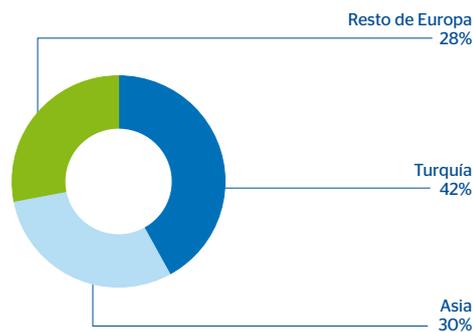
## 24 Eurasia. Distribución de los depósitos de la clientela por zona geográfica

(31-12-2012)



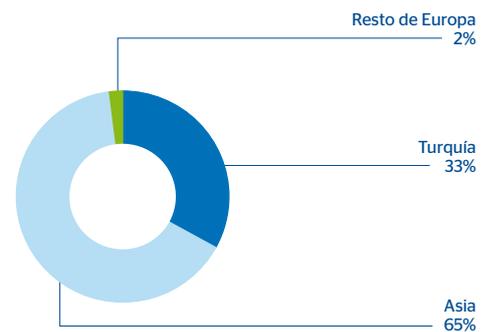
## 25 Eurasia. Distribución del margen bruto por zona geográfica

(31-12-2012)



## 26 Eurasia. Distribución del beneficio atribuido por zona geográfica

(31-12-2012)



# Principales hitos

- El Banco ha sido galardonado como el “Mejor Formador de Profesionales Chinos” por la prestigiosa asociación China Club. De esta forma, se reconoce la labor del Grupo en la captación de talento en el país asiático.
- El nombramiento de Mehmet Sezgin, procedente de Garanti, como director global de Medios de Pago en BBVA ha permitido comenzar a impulsar nuevos proyectos. En dicho sentido, se pretende incrementar la rentabilidad de la red de TPV, así como aumentar la penetración de los medios de pago *contact-less*, en los que Garanti es una referencia internacional.
- BBVA ha obtenido la autorización del Banco Central de Emiratos Árabes Unidos para abrir una oficina de representación en Abu Dabi desde la que se atenderá a sus grandes clientes corporativos e institucionales. Esta oficina supone la entrada de BBVA en Oriente Próximo y dará soporte principalmente a los negocios globales. Por su parte, el Grupo ha transformado en sucursal comercial la oficina de representación que desde 2006 tenía en Taiwán, país considerado como uno de los mercados más importantes y una apuesta clave de BBVA para continuar con sus planes de expansión en Asia.
- Garanti ha completado con éxito la mayor emisión de eurobonos (1.350 millones de dólares) con el menor cupón realizada por un banco turco. Mientras los mercados financieros europeos han atravesado un entorno extraordinariamente complejo, los inversores internacionales apuestan por los mercados de crédito en países emergentes y han depositado gran confianza en el banco y en el sector financiero turco.
- En cuanto a **premios y reconocimientos**, a continuación se resumen los más relevantes:
  - Garanti ha sido una de las primeras empresas en Turquía en recibir la certificación de *Investors in People* (IIP), pasando de un estatus “silver” en 2009 a “gold” en 2012. Ello convierte a la entidad en una de las 615 empresas, sobre una muestra de más de 24.000, que ostenta tal estatus. Este premio es el reconocimiento a los mismos valores que comparte con BBVA, es decir, una dirección diferencial centrada en las personas, un equipo altamente cualificado y una gestión eficiente de la organización.
  - Garanti ha sido nombrado “Mejor Banco Turco”, “Mejor Banco de Europa Central y de Europa Oriental” y “Mejor Banco Turco en Trade Finance” por *Global Finance*. Del mismo modo, ha sido galardonado como “Mejor Banco Turco” por *Euromoney* y ha sido la única entidad en Turquía premiada en cinco categorías distintas.
  - En el cuarto trimestre de 2012, tres nuevos reconocimientos internacionales han distinguido también la gestión de Garanti. Por una parte, ha sido elegido, por tercera ocasión, “Mejor Banco de Turquía” por la revista especializada en banca internacional *The Banker*, perteneciente al Grupo FT Business. Por otra, en el ámbito de la protección del medio ambiente, Carbon Disclosure Project (CDP) ha galardonado al banco turco con el premio “Carbon Performance Leadership Award”. Por último, la Liga Americana de Profesionales de la Comunicación ha concedido la categoría platino de los “Spotlight Awards” por el Informe Anual Interactivo de 2011 de Garanti.
  - Asimismo, el programa de fidelización MoneyCard de Garanti ha sido galardonado como “Visa Best Customer Experience”.
  - La filial Garanti Securities se hizo con la distinciones de “Best Investment Bank of 2011” otorgada por *World Finance* y “Best Equity House of 2012” por *EMEA Finance*.
  - BBVA Portugal ha sido distinguido, por segundo año consecutivo, por la revista *Euromoney* como uno de los mejores proveedores de servicios de *cash management* para empresas en Portugal. Los resultados reflejan la capacidad de BBVA, en un mercado cada vez más competitivo y especializado, de ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades de sus clientes.
- Garanti ha sido escogido, junto con BBVA, por la empresa china UnionPay como miembro fundador de UnionPay International, filial creada con el objetivo de expandir internacionalmente los medios

de pago de esta empresa, que actualmente cuenta con una cuota de mercado cercana al 30% del total de tarjetas emitidas a nivel mundial. Esta alianza permitirá, tanto a Garanti como a BBVA, participar activamente en una parte de la administración y la formulación de las reglas y estándares necesarios para expandir este negocio.

- Garanti ha renovado la alianza con Turkish Airlines para emitir, durante cinco años más, la tarjeta de crédito oficial de la aerolínea que va ligada a su programa de fidelización de clientes.
- Durante 2012, Garanti ha lanzado o ha renovado, incorporando nuevas funcionalidades, las distintas aplicaciones móviles para Iphone, Ipad, Blackberry o Android. También ha desarrollado una aplicación para todos estos dispositivos, el *e-trader*, que permite a los clientes realizar en tiempo real el seguimiento de sus carteras y controlar la evolución de los mercados. El resultado de todas estas innovaciones ha sido el aumento en un 141%, desde inicios de 2012 hasta el mes de septiembre, del número de usuarios de la banca móvil de Garanti. Además, desde principios de año y hasta el tercer trimestre, se han aumentado significativamente las cuotas de mercado en el segmento móvil, tanto en número de clientes (desde el 32,0% al 36,5%) como en transacciones financieras (desde el 41,5% al 45,0%).
- Otro de los campos en el que se han realizado grandes desarrollos en el banco turco es en el de los servicios prestados a través de redes sociales, en línea con la estrategia de captación de negocio en el segmento de población más joven. A través de la página de Facebook de Garanti, en la aplicación Garanti Kredi, pueden solicitarse préstamos simplemente ofreciendo una serie de datos personales y de contacto.

# México

## Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	México				
	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011	2010
<b>Margen de intereses</b>	<b>4.164</b>	<b>10,3</b>	<b>7,8</b>	<b>3.776</b>	<b>3.648</b>
Comisiones	1.087	6,4	4,0	1.022	1.066
Resultados de operaciones financieras	218	(26,3)	(27,9)	296	384
Otros ingresos netos	288	27,0	24,2	227	180
<b>Margen bruto</b>	<b>5.758</b>	<b>8,2</b>	<b>5,8</b>	<b>5.321</b>	<b>5.278</b>
Gastos de explotación	(2.172)	12,2	9,7	(1.936)	(1.826)
Gastos de personal	(912)	11,0	8,5	(822)	(819)
Otros gastos generales de administración	(1.126)	11,6	9,1	(1.009)	(923)
Amortizaciones	(133)	27,0	24,1	(105)	(85)
<b>Margen neto</b>	<b>3.586</b>	<b>5,9</b>	<b>3,6</b>	<b>3.385</b>	<b>3.452</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(1.320)	11,9	9,4	(1.180)	(1.229)
Dotaciones a provisiones y otros resultados	(41)	(30,5)	(32,1)	(59)	(85)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>2.225</b>	<b>3,7</b>	<b>1,4</b>	<b>2.146</b>	<b>2.137</b>
Impuesto sobre beneficios	(538)	4,7	2,4	(513)	(530)
<b>Beneficio después de impuestos de operaciones continuadas</b>	<b>1.688</b>	<b>3,4</b>	<b>1,0</b>	<b>1.633</b>	<b>1.607</b>
Beneficio después de impuestos de operaciones interrumpidas	136	69,1	65,4	81	80
<b>Beneficio después de impuestos</b>	<b>1.824</b>	<b>6,4</b>	<b>4,1</b>	<b>1.714</b>	<b>1.687</b>
Resultado atribuido a la minoría	(3)	20,6	17,9	(3)	(4)
<b>Beneficio atribuido al Grupo</b>	<b>1.821</b>	<b>6,4</b>	<b>4,0</b>	<b>1.711</b>	<b>1.683</b>

(1) A tipo de cambio constante.

## Balances

(Millones de euros)

	México				
	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11	31-12-10
Caja y depósitos en bancos centrales	5.968	8,5	3,2	5.503	6.121
Cartera de títulos	29.463	12,7	7,3	26.138	25.721
Inversiones crediticias	42.058	12,1	6,7	37.522	38.505
Crédito a la clientela neto	37.249	14,4	8,9	32.560	32.971
Depósitos en entidades de crédito y otros	4.809	(3,1)	(7,7)	4.961	5.535
Activo material	1.168	18,5	12,8	986	887
Otros activos	3.774	61,4	53,6	2.339	2.087
<b>Total Activo/Pasivo</b>	<b>82.432</b>	<b>13,7</b>	<b>8,3</b>	<b>72.488</b>	<b>73.321</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	13.927	33,9	27,4	10.403	11.909
Depósitos de la clientela	36.602	3,0	(1,9)	35.524	36.450
Débitos representados por valores negociables	3.952	1,6	(3,3)	3.889	3.861
Pasivos subordinados	4.249	77,1	68,6	2.399	2.014
Cartera de negociación	5.830	7,2	2,1	5.438	4.855
Otros pasivos	12.882	21,5	15,7	10.599	10.942
Dotación de capital económico	4.991	17,8	12,2	4.236	3.290

(1) A tipo de cambio constante.

## Principales ratios

(Porcentaje)

	México		
	31-12-12	31-12-11	31-12-10
Ratio de eficiencia	37,7	36,4	34,6
Tasa de mora	3,8	3,7	3,3
Tasa de cobertura	114	120	152
Prima de riesgo	3,49	3,49	3,74

## Claves de México en el año 2012

- Crecimiento sostenido de la actividad, especialmente de la cartera minorista.
- Buena evolución de los ingresos, sobre todo de los de carácter recurrente.
- Implementación de planes de expansión para aprovechar las oportunidades del mercado, muy centrados en tecnología e infraestructura.
- Estabilidad de los indicadores de riesgo.
- Emisiones de capital con éxito en mercados internacionales.
- Se cierra la venta de Afore Bancomer en enero de 2013.

## Definición del área

Esta área engloba los negocios bancarios, de pensiones y de seguros desarrollados en México por el Grupo BBVA (en adelante, BBVA México). Al respecto, hay que mencionar que el 9 de enero de 2013 se ha completado la venta de la totalidad de la participación del Grupo en la compañía Administradora de Fondos para el Retiro, Bancomer S.A. de C.V. El precio total ajustado ha sido de 1.735 dólares americanos, lo que ha supuesto una plusvalía, neta de impuestos, de aproximadamente 800 millones de euros.

## Entorno macroeconómico y sectorial

Durante 2012, la **economía mexicana** ha mantenido un buen ritmo de crecimiento. Ha destacado, en particular, la fortaleza del mercado interno, lo cual se ha apoyado en la positiva dinámica del empleo, la mejora de la competitividad y el aumento de los flujos de financiación. La inflación ha comenzado un proceso de retorno a niveles cercanos al 4%. Los choques de oferta, prevalecientes durante el tercer trimestre, han disminuido.

Durante 2012 se han creado más de 700.000 empleos en el sector formal privado, es decir, el ritmo promedio de crecimiento más dinámico de los últimos cuatro años. El buen desempeño del mercado laboral se ha reflejado en un favorable comportamiento del consumo privado. De esta manera, tanto el consumo como la inversión se han visto favorecidos por las condiciones de estabilidad financiera y un mayor flujo del crédito.

En el sector exterior, México ha contribuido con el 12,6% de las importaciones de manufacturas a Estados Unidos, la máxima cuota alcanzada en la historia. A pesar de las difíciles condiciones externas, México ha mantenido políticas fiscales y monetarias orientadas hacia la estabilidad, lo que le ha permitido conservar el déficit público acotado y la deuda y la inflación en niveles bajos.

De cara a 2013, se espera que sea un año más positivo en el que se abrirán nuevas ventanas de oportunidad para la aprobación de reformas clave que, en la medida en que se materialicen, implicarán un impulso adicional a las fuentes internas de crecimiento.

Por lo que se refiere al desempeño del **sector financiero**, continúa mostrando una elevada fortaleza, con un ratio de capitalización muy por encima del mínimo requerido (10%). Esto le ha permitido ser de los primeros sistemas en adoptar la regulación de Basilea III. En cuanto a la actividad bancaria, la inversión crediticia conserva un crecimiento robusto y registra 20 meses consecutivos de tasas de incremento. Esta expansión se observa en todas las carteras y se espera que el dinamismo continúe como consecuencia del entorno macroeconómico favorable. Por el lado de la captación de recursos también se observa una positiva evolución, por lo que no existen tensiones de liquidez.

En cuanto a la evolución del **tipo de cambio**, el peso se ha apreciado en el último año, tanto el *fixing* como el medio. Ello supone un impacto interanual positivo en el balance, la actividad y los resultados

del área. Para una mejor comprensión de la evolución del negocio, las tasas de variación expuestas a continuación se refieren a tipo de cambio constante, salvo que expresamente se indique lo contrario.

## Prioridades de gestión

BBVA México ofrece una amplia variedad de productos y servicios financieros a través de su extensa red e infraestructura. Su principal actividad la realiza a través del banco BBVA Bancomer, S.A., que ostenta una posición de liderazgo en México en términos de depósitos, inversión crediticia, número de cajeros automáticos y sucursales. Su modelo de negocio consiste en una distribución segmentada por tipo de cliente, con una filosofía de control prudente del riesgo y un objetivo de crecimiento y rentabilidad a largo plazo.

El Grupo BBVA en México trabaja por un futuro mejor para las personas, ofreciendo a su clientela una relación de beneficio mutuo, servicio proactivo, asesoramiento y soluciones integrales.

Esta área se ha focalizado durante el ejercicio **2012** en:

- Desarrollar estrategias de rentabilización de la actividad en un entorno de bajas tasas de interés.
- Mantener un *mix* rentable de captación de pasivo, con crecimiento en los recursos de menor coste.
- Poner en marcha un plan de optimización de costes enfocado en el control del gasto recurrente, sin afectar a los planes de expansión.
- Avanzar en el proceso de segmentación y atención en oficinas, con buenos resultados en el ejercicio piloto puesto en marcha durante 2012.
- Mantener un adecuado control del riesgo.

Para el año **2013**, las prioridades de gestión se centrarán en:

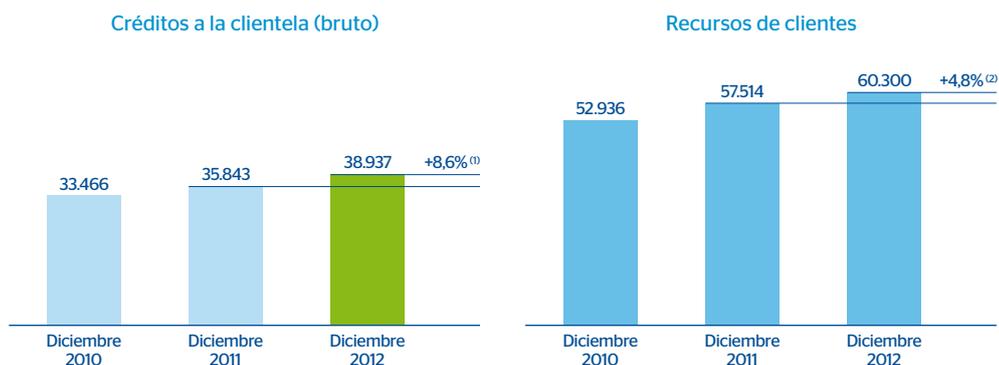
- Aumentar la actividad comercial en todas las unidades de negocio.
- Dinamizar los ingresos, con foco en las comisiones y en la rentabilidad por producto.
- Mantener el esfuerzo en el control del gasto recurrente.
- Conservar la política de crecimiento con buena calidad de riesgo.
- Lograr una mayor vinculación a través de una oferta multicanal que permita rentabilizar la base de clientes y mejorar la calidad del servicio.

## Análisis de actividad

Al cierre del año, México presenta un crecimiento interanual del **crédito bruto a la clientela** del 8,6% hasta los 38.937 millones de euros. En cuanto a los **recursos de clientes**, que incluyen depósitos en balance, cesión temporal de activos, fondos de inversión y otros recursos fuera de balance, avanzan a un ritmo del 4,8% anual y totalizan 60.300 millones de euros.

### 27 México. Principales datos de actividad

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



(1) A tipo de cambio corriente: +13,9%.

(2) A tipo de cambio corriente: +10,1%.

La **cartera minorista**, que aglutina la financiación al consumo, tarjetas de crédito, hipotecas a particulares y créditos a pequeños negocios, muestra un muy buen comportamiento, con un saldo de 20.481 millones de euros, equivalente a un aumento del 9,6% si se compara con el dato de finales de 2011.

## 28 México. Evolución de la cartera minorista

(Millardos de euros a tipo de cambio constante)



Dentro de esta cartera sobresale el dinamismo de la financiación a pequeños negocios, que avanza un 26,5% en comparación con la cifra de diciembre de 2011.

## 29 México. Evolución de la financiación a pequeños negocios

(Millardos de euros a tipo de cambio constante)



El crédito al consumo y las tarjetas de crédito registran un importe de 9.675 millones, es decir, avanzan un 13,3%. Cabe destacar que durante el ejercicio se han colocado más de un millón de préstamos al consumo, los cuales incluyen créditos nómina, auto y personales. Por su parte, la facturación por compras con tarjetas de crédito conserva una positiva evolución, con un aumento interanual del 14,1%.

### 30 México. Evolución de la cartera de consumo más tarjetas de crédito

(Millardos de euros a tipo de cambio constante)



En cuanto a la financiación a la vivienda, se observa un ascenso del 3,0% hasta los 8.911 millones. Durante 2012 se han otorgado más de 28.300 hipotecas nuevas, lo que permite mantener el liderazgo de BBVA en México en el sector privado, al dar una de cada tres nuevas hipotecas concedidas por bancos y sofoles.

La **cartera mayorista**, que incorpora préstamos a corporaciones, empresas medianas, entidades financieras y al Gobierno, alcanza los 16.084 millones de euros, es decir, un crecimiento interanual del 7,4%. Sobresale el buen desempeño de la financiación a empresas medianas, que ha mantenido un avance en los últimos doce meses de doble dígito y que al cierre de diciembre se ha situado en el +12,2%. Por lo que respecta a los préstamos al Gobierno, alcanzan un saldo de 3.590 millones de euros. Durante el ejercicio 2012 se ha impulsado especialmente la actividad con los clientes corporativos a través de CIB. Ello se ha reflejado en la activa participación del banco en colocaciones de deuda en los mercados de capitales en las que BBVA mantiene el liderazgo en México, con una cuota del 25,1% al cierre de diciembre de 2012, según *Dealogic*.

### 31 México. Evolución de la cartera mayorista

(Millardos de euros a tipo de cambio constante)



Dentro de los **recursos de clientes**, las cuentas a la vista registran un ascenso del 6,9%, con un destacado desempeño de las procedentes de la red minorista, que avanzan un 7,3% respecto al dato de cierre de 2011. BBVA mantiene el liderazgo en captación a la vista, con un tercio del mercado, siendo el banco preferido por los ahorradores del país. A lo largo del año, el Grupo BBVA en México ha mantenido la estrategia de rentabilización del pasivo, lo que se ha reflejado en un descenso interanual de los depósitos a plazo de un 7,9%. Esta evolución ha sido compensada por el aumento en el patrimonio gestionado en fondos de inversión (+6,7%) y otros productos de captación más sofisticados, como las adquisiciones temporales de activos y otros productos de renta fija.

Con esta evolución de recursos, el *mix* de pasivos de clientes sigue manteniendo una estructura rentable. El 77% del total de la captación bancaria procede de los recursos de menor coste, mientras que el restante 23% está compuesto por el plazo.

### 32 México. Estructura de los recursos de clientes. Captación bancaria <sup>(1)</sup>

(Porcentaje)



(1) Incluye vista, plazo y dólares.

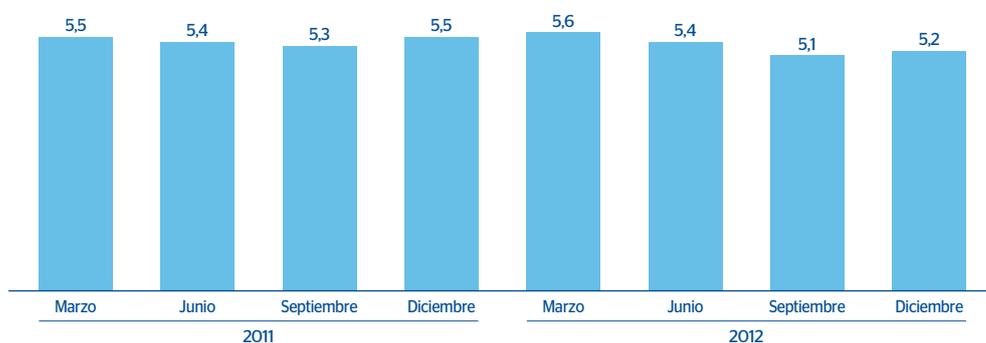
## Análisis de resultados

2012 ha sido un año en el que se ha seguido invirtiendo en México para aprovechar las oportunidades del mercado y mantener así una sólida posición financiera.

El margen de intereses del área alcanza los 4.164 millones de euros, un 7,8% más que en 2011. El volumen de actividad, junto con una adecuada gestión de precios, han permitido compensar el impacto derivado de los tipos de interés, que se han mantenido en niveles bajos a lo largo del año. Resultado de lo anterior, a pesar del escenario de tipos mencionado, la rentabilidad, calculada como margen de intereses sobre ATM, muestra una tendencia estable.

### 33 México. Evolución del margen de intereses sobre ATM

(Porcentaje)



Las comisiones crecen un 4,0% para alcanzar los 1.087 millones, debido a un mayor nivel de transacciones de los clientes con tarjetas de crédito y débito, así como a un volumen más elevado de activos gestionados en fondos de inversión. Los ROF, en cambio, registran un descenso debido a los altos ingresos obtenidos en 2011. Por otro lado, la partida de otros ingresos netos sigue mostrando una positiva tendencia gracias, sobre todo, al favorable comportamiento del negocio de seguros. Resultado de lo anterior, el **margen bruto** asciende a 5.758 millones de euros, un 5,8% por encima del conseguido durante 2011.

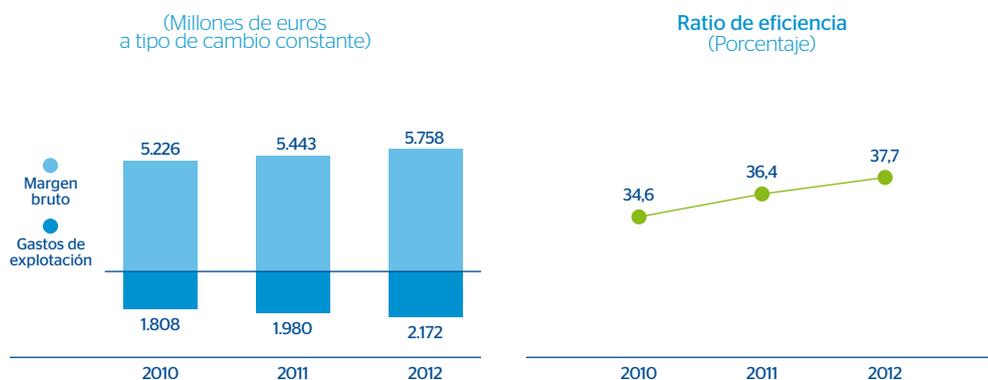
El aumento de los gastos de explotación se explica por las inversiones efectuadas en tecnología e infraestructura durante los últimos años. De esta manera, esta partida acumula en 2012 un importe de 2.172 millones de euros, equivalente a un incremento anual del 9,7%. En este sentido, los cajeros automáticos han seguido creciendo en el ejercicio para alcanzar las 7.733 unidades, mientras que los TPV avanzan en 9176 en los últimos doce meses. Con tal evolución de ingresos y gastos, el ratio de eficiencia se mantiene como uno de los mejores del sistema mexicano. En el consolidado se sitúa en el 37,7% al cierre de 2012. Por su parte, el **margen neto** alcanza los 3.586 millones de euros, un 3,6% más que el registrado en el ejercicio previo. Si se excluyen los ingresos más volátiles, provenientes de los ROF, el margen neto muestra un ascenso anual del 6,6%.

### 34 México. Evolución de la red de distribución

(Oficinas, cajeros y terminales punto de venta)



### 35 México. Eficiencia



### 36 Eficiencia de BBVA Bancomer y sistema bancario mexicano<sup>(1)</sup>

(Porcentaje)



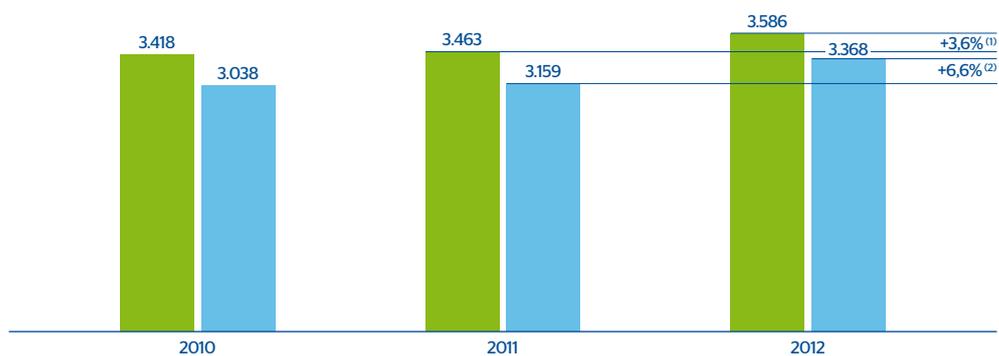
(1) Sistema bancario mexicano formado por 5 bancos: Banamex, Santander, Banorte - Ixe, HSBC y Scotiabank.

Fuente: CNBV. Cifras de bancos sin subsidiarias.

(2) Datos obtenidos según criterios de contabilidad local.

### 37 México. Margen neto y margen neto sin ROF

(Millones de euros a tipo de cambio constante)

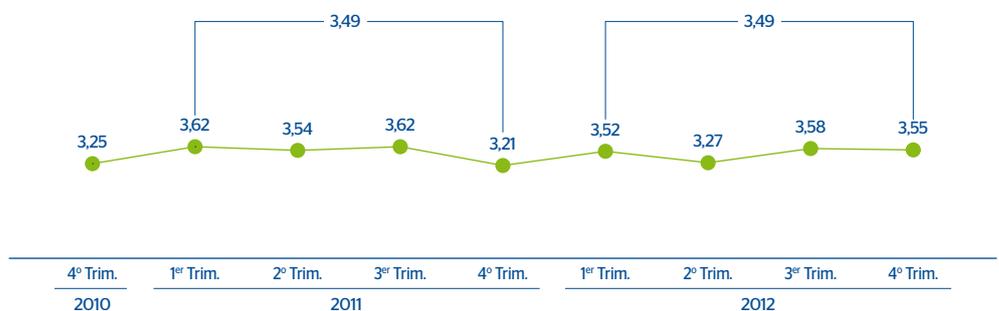


(1) A tipo de cambio corriente: +5,9%  
 (2) A tipo de cambio corriente: +9,0%

Las pérdidas por deterioro de activos financieros aumentan en línea con la actividad del área, un 9,4% interanual hasta los 1.320 millones de euros. Por tanto, la prima de riesgo acumulada evoluciona de forma estable si se compara con el dato del año pasado, un 3,49%. Por su parte, la **tasa de mora** cierra el ejercicio en el 3,8% y la **cobertura** en el 114%.

### 38 México. Prima de riesgo

(Porcentaje)



### 39 México. Tasas de mora y cobertura

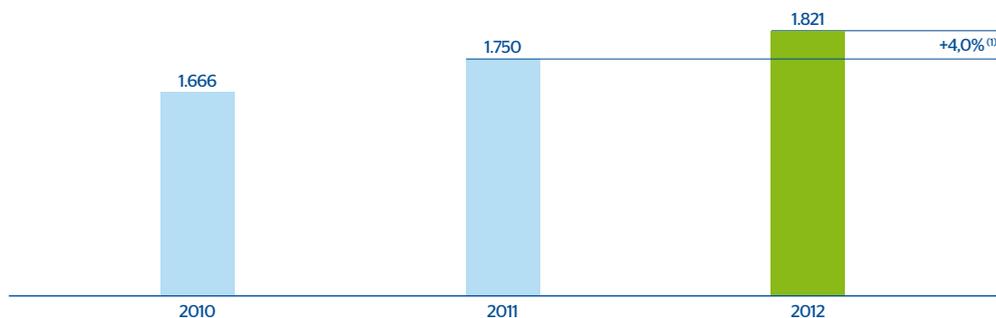
(Porcentaje)



Todo lo anterior determina un **beneficio atribuido** de 1.821 millones de euros, un 4,0% más que en 2011.

## 40 México. Beneficio atribuido

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



(1) A tipo de cambio corriente: +6,4%.

A continuación se detallan los aspectos más relevantes de la evolución de las distintas unidades de negocio durante el ejercicio 2012.

## Banca Comercial

La Banca Comercial gestiona una **inversión crediticia** de 20.481 millones de euros y unos **recursos totales de clientes** de 38.451 millones. Asimismo, presta servicio a siete de los nueve segmentos de clientes. Para ello cuenta con una amplia red de distribución en la que se ha puesto a prueba el nuevo modelo de atención consistente en una renovación de toda la sucursal y en una atención personalizada por segmento. Actualmente, las 7 oficinas en las que se ha implementado este nuevo modelo han mostrado positivos resultados en términos de rentabilidad, vinculación, mayor transaccionalidad y mejora de la percepción del servicio del cliente.

Durante 2012 se han lanzado diferentes productos dirigidos a cada uno de los segmentos que se gestionan en esta unidad. Como ejemplo cabe mencionar la venta de notas estructuradas para los clientes del **segmento privado y patrimonial**, en línea con la estrategia de rentabilizar el pasivo de la institución y ofrecer productos de mayor valor a los clientes. Para este segmento también se han ofrecido préstamos pre-aprobados de tarjetas de crédito, hipotecario y consumo, lo que ha contribuido al avance del crédito bruto a la clientela del área. Por su parte, Asset Management BBVA Bancomer se ha unido en alianza estratégica con BlackRock y ha lanzado el fondo B+RVUSA, el primero y único de su categoría en México. Este fondo amplía la gama de fondos destinados a los clientes de banca privada e invierte en instrumentos de renta variable, sobre todo en acciones internacionales. Adicionalmente, se ha llevado a cabo el lanzamiento de la aplicación "B-Estratega", a través de la cual se puede consultar información financiera en el Ipad.

Para el colectivo de **banca personal** se ha ampliado el número de banqueros, lo que ha permitido ofrecer atención y productos diferenciados, como el fondo de inversión "DIVER-C", que incluye la opción de invertir en un fondo conformado por varios fondos. También se han otorgado créditos al consumo para este segmento, con diferenciación de precio, a través de Bancomer.com.

Por su parte, la intensa actividad crediticia en el colectivo de **pequeños negocios** ha permitido que BBVA en México sea merecedor del galardón "Pyme 2012" por ser la institución bancaria que mayor crédito otorga tanto a pymes como a emprendedores. Para este segmento se ha lanzado el exitoso programa de "Membresías pyme", que busca impulsar soluciones de valor agregado para la gestión eficiente del efectivo por parte de los negocios, tales como administración de nóminas, fondos de inversión y pago de impuestos, entre otros. Esta iniciativa ha logrado captar 100.000 clientes durante el ejercicio 2012.

Con el objetivo de incrementar la penetración de servicios financieros en la población, se ha desarrollado un nuevo segmento de clientes denominado "**express**". Para el mismo se han desarrollado diversos productos de fácil y rápido acceso, tales como la "Cuenta Express", la primera cuenta móvil en México. Además, se ha intensificado la promoción de la nueva red de corresponsales, lo que ha permitido la continua ampliación de los puntos de venta. A cierre del ejercicio se cuenta con más de 20.000 tiendas inscritas, en las que se han realizado más de 52 millones de transacciones financieras básicas. Además, en septiembre de 2012 se ha llevado a cabo el lanzamiento de "Dinero Móvil BBVA Bancomer", que impulsa el acceso a la banca de nuevos usuarios, contribuyendo de esta forma a incrementar la inclusión financiera y la bancarización del país. Este servicio innova en el envío de dinero a cualquier parte de la República Mexicana a través de Internet, cajero automático o teléfono móvil. El receptor del depósito recibe un mensaje con una clave para disponer del efectivo a través de los cajeros automáticos de la red de BBVA Bancomer sin necesidad de tener una tarjeta de débito o una cuenta bancaria. Por último, se ha impulsado la estrategia de mejorar la calidad del servicio a través de los patios de autoservicio, que incorporan cajeros automáticos de "segunda generación", denominados practicajas y recicladores, que permiten realizar pagos de préstamos, tarjetas de crédito y servicios, así como depósitos a cuentas BBVA Bancomer.

## Unidad de Crédito al Consumo

Esta unidad gestiona la cartera de consumo y de tarjetas de crédito, una de las de mayor crecimiento durante el ejercicio 2012. A este impulso han contribuido los canales alternos a la sucursal y los créditos pre-aprobados a través de la red de distribución multicanal. En este sentido, el porcentaje de préstamos colocados a través de canales alternativos a la red ha alcanzado en 2012 un 9%. Por su parte, en 2012 se han otorgado más de 80.000 créditos pre-aprobados a través de los cajeros automáticos de BBVA Bancomer.

En **consumo**, al cierre del año se han colocado más de 929.200 préstamos (excluyendo auto). Sobresale el buen desempeño de los créditos nómina. Por su parte, la positiva alianza con las casas de automóviles ha contribuido a un aumento del crédito para adquisición de coches. En este sentido, a finales de 2012 se han otorgado más de 90.300 créditos de este tipo.

En el portafolio de **tarjeta de crédito** se ha observado un crecimiento interanual del 14% en facturación por compras. Durante 2012 se han colocado más de 1,8 millones de tarjetas de crédito a través de la sucursal, para el caso de las tarjetas bancarias, y a través de los "stands" de los socios comerciales, para las tarjetas finanzia. Esta evolución ha permitido que el Grupo BBVA mantenga el liderazgo en México tanto en consumo como en tarjetas de crédito.

## Banca de Empresas y Gobierno

Esta unidad cuenta con oficinas especializadas para atender a cada uno de sus segmentos de clientes: 87 oficinas para empresas, 36 oficinas para gobierno y 14 oficinas para promotores de vivienda. A 31-12-2012 gestiona un volumen de inversión crediticia de 10.430 millones de euros y unos recursos de 14.400 millones.

El segmento de **empresas** cuenta con 40.949 clientes, un 12% más que en 2011. Durante 2012, 1.344 clientes que no eran usuarios de crédito pasaron a serlo, por lo que el total de clientes usuarios de crédito avanzó hasta un total de 8.899, lo que representa el 22% de la base total de clientes de esta unidad. También se ha seguido apoyando a los clientes con diversas soluciones para que su operativa sea mucho más fácil y rápida. Actualmente, los clientes de esta unidad usan 5,04 familias de productos en promedio por cada grupo empresarial y el 66% de los grupos están vinculados a la entidad, con 5 o más productos.

La cartera de **promotores** de vivienda ha rediseñado su estrategia y modelo de atención, incorporando nuevos procesos de admisión y seguimiento para mantener la calidad del portafolio.

El segmento de **gobierno** ha experimentado un constante crecimiento de clientes a lo largo de 2012. Al cierre del año alcanza los 3.232, lo que representa el 58% de todas las dependencias del Gobierno de México. La innovación y amplia gama de servicios ofrecidos, como pagos de nómina para empleados públicos y soluciones de recaudación de impuestos para estados y municipios, ha permitido que

cuenta con uno de los más altos índices de vinculación del banco: 4,57 familias de productos en promedio por cliente.

Por lo que respecta al negocio de **arrendamiento financiero**, con la compra de FacilLeasing en 2011 se ha logrado fortalecer esta actividad. Asimismo, se ha ampliado la oferta de productos incluyendo no sólo arrendamiento para autos sino también arrendamiento especializado (aviones, barcos), para equipamiento y flotas.

## Corporate & Investment Banking (CIB)

Esta unidad está especializada en la gestión de clientes corporativos y globales, a los que se les ofrece productos de valor añadido de banca de inversión y *cash management*.

CIB cuenta con tres grandes líneas de actividad:

- Client Coverage, que gestiona la relación del Grupo BBVA con las grandes corporaciones de carácter global.
- Global Markets, proveedor de soluciones de inversión y gestión del riesgo para clientes corporativos e institucionales.
- Transactional Banking, que brinda productos y servicios de captación de fondos competitivos e innovadores.

CIB en México ha implementado un sólido modelo de negocio que le ha dotado de una gran capacidad para generar resultados recurrentes y crear valor de forma sostenible. Este modelo se basa en tres pilares básicos: 1) un claro enfoque hacia el cliente, 2) inversión en talento, y 3) disciplina en la gestión del riesgo. Este modelo de negocio ha probado su eficacia incluso en entornos financieros complejos, tal y como se puede ver reflejado en el mantenimiento del liderazgo de la unidad en diversos segmentos del mercado como: colocaciones de bonos de deuda (*debt capital market*, cuota del 28%, según últimos datos disponibles de *Dealogic*), *project finance*, notas estructuradas (cuota del 37%, según Valmer) y tipos de cambio y divisas (cuota del 21%, según Banxico).

Durante 2012, CIB en México ha participado en operaciones internacionales (*cross-border*) relevantes, incluyendo las salidas a Bolsa de Cemex en Colombia, FibraHotel y Alsea, así como en diversas operaciones de financiación de comercio exterior con Cemex, Ebramex, IBM y América Móvil.

En términos comerciales, se ha fortalecido la oferta de productos de cobro con nuevas soluciones como: "CIE Interbancario", que permite a los clientes corporativos ampliar los puntos de cobro de sus recibos a las redes de otros bancos, siendo BBVA Bancomer el consolidador del cobro, y "Cobranza Referenciada CIE", que posibilita recibir pagos con tarjetas de crédito, incluso a meses sin intereses.

## Negocio de seguros

El negocio de seguros ha mostrado un positivo desempeño comercial durante 2012, con una emisión de primas acumulada de 1.014 millones de euros. Este resultado se ha visto favorecido por los extraordinarios resultados en ILP (Inversión Libre Patrimonial), así como por el buen comportamiento de los productos de VidaSegura, HogarSeguro y TransacciónSegura.

La baja siniestralidad en el ramo de autos es el reflejo de los excelentes resultados obtenidos en la recuperación de unidades y la venta de salvamentos.

## Principales hitos

En cuanto a **premios y reconocimientos**, cabe destacar:

- BBVA Bancomer recibe el distintivo como "Empresa Socialmente Responsable" otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) como resultado de su extraordinaria labor social de

“buen ciudadano”. Entre ellas, sobresale la implementación de una serie de acciones en el campo de la bancarización, que han generado una oferta de servicios de bajo coste, en un marco de innovación permanente, utilizando canales de alta tecnología, y los avances conseguidos en el programa de educación financiera “Adelante con tu Futuro”.

- El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE) y el Forum Empresa han otorgado a BBVA Bancomer el distintivo de “Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial”, en la categoría de “Vinculación con la comunidad”, por el fondo de inversión “B+Educa”, el primero de su categoría creado por México para apoyar al programa de becas de integración “Por los que se quedan”.
- La revista especializada en finanzas *World Finance* ha reconocido a la unidad de Asset Management de BBVA Bancomer como “La Mejor Institución de Gestión de Activos en México” debido a sus positivos resultados y a la adecuada gestión que viene efectuando en fondos de inversión.

Por lo que se refiere a **productos y campañas** innovadores hay que resaltar:

- El desarrollo de “Dinero móvil”, que permite retirar dinero de los cajeros automáticos y realizar pagos sin necesidad de utilizar tarjeta. El principal canal para operar con este producto es, por lo tanto, el teléfono móvil y funciona con cualquier operador.
- El exitoso lanzamiento de la campaña “Sí acepto”, con la que se pretende apoyar a los clientes otorgándoles préstamos al instante, especializados y adaptados a cada uno de ellos, con el solo hecho de tener domiciliadas sus nóminas. Se trata de un producto rápido, cómodo y con ventajas adicionales para el cliente.

Por último, BBVA Bancomer ha colocado con éxito dos **emisiones** de notas de capital complementario a 10 años por 1.500 millones de dólares en los mercados internacionales. La oferta alcanzó una demanda superior a 3 veces el importe emitido, lo que demuestra la confianza de los inversores tanto en el crecimiento y buen desempeño de la franquicia de BBVA en México como en el país.

# América del Sur

## Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	América del Sur				
	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011	2010
<b>Margen de intereses</b>	<b>4.291</b>	<b>35,7</b>	<b>25,6</b>	<b>3.161</b>	<b>2.494</b>
Comisiones	910	26,4	18,3	720	620
Resultados de operaciones financieras	443	(8,6)	(14,9)	485	458
Otros ingresos netos	(281)	6,4	(4,3)	(264)	(170)
<b>Margen bruto</b>	<b>5.363</b>	<b>30,8</b>	<b>21,6</b>	<b>4.101</b>	<b>3.402</b>
Gastos de explotación	(2.328)	23,0	15,4	(1.893)	(1.524)
Gastos de personal	(1.165)	21,6	14,5	(958)	(774)
Otros gastos generales de administración	(989)	26,3	18,4	(783)	(624)
Amortizaciones	(173)	14,3	5,7	(152)	(126)
<b>Margen neto</b>	<b>3.035</b>	<b>37,4</b>	<b>26,8</b>	<b>2.208</b>	<b>1.877</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(593)	32,1	21,6	(449)	(419)
Dotaciones a provisiones y otros resultados	(202)	127,7	110,8	(89)	(35)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>2.240</b>	<b>34,1</b>	<b>23,7</b>	<b>1.671</b>	<b>1.424</b>
Impuesto sobre beneficios	(486)	41,6	30,8	(343)	(347)
<b>Beneficio después de impuestos de operaciones continuadas</b>	<b>1.754</b>	<b>32,2</b>	<b>21,9</b>	<b>1.327</b>	<b>1.077</b>
Beneficio después de impuestos de operaciones interrumpidas	241	51,2	39,2	160	195
<b>Beneficio después de impuestos</b>	<b>1.995</b>	<b>34,2</b>	<b>23,7</b>	<b>1.487</b>	<b>1.273</b>
Resultado atribuido a la minoría	(649)	35,1	24,0	(480)	(383)
<b>Beneficio atribuido al Grupo</b>	<b>1.347</b>	<b>33,8</b>	<b>23,6</b>	<b>1.007</b>	<b>889</b>

(1) A tipos de cambio constantes.

## Balances

(Millones de euros)

	América del Sur				
	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11	31-12-10
Caja y depósitos en bancos centrales	12.908	54,9	55,8	8.335	7.064
Cartera de títulos	10.144	13,8	10,9	8.912	8.550
Inversiones crediticias	51.638	19,9	17,7	43.069	33.845
Crédito a la clientela neto	47.146	21,4	18,9	38.831	30.408
Depósitos en entidades de crédito y otros	4.492	6,0	6,3	4.238	3.437
Activo material	881	9,4	8,9	805	652
Otros activos	2.848	22,6	19,7	2.322	1.559
<b>Total Activo/Pasivo</b>	<b>78.419</b>	<b>23,6</b>	<b>21,6</b>	<b>63.444</b>	<b>51.671</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	5.947	14,3	9,1	5.205	4.299
Depósitos de la clientela	53.870	26,8	25,5	42.468	33.496
Débitos representados por valores negociables	3.263	43,0	35,7	2.282	1.864
Pasivos subordinados	1.196	(23,7)	(26,7)	1.568	1.331
Cartera de negociación	955	(5,0)	(10,7)	1.006	876
Otros pasivos	9.913	23,9	22,9	8.002	7.381
Dotación de capital económico	3.275	12,5	10,3	2.912	2.423

(1) A tipos de cambio constantes.

## Principales ratios

(Porcentaje)

	América del Sur		
	31-12-12	31-12-11	31-12-10
Ratio de eficiencia	43,4	46,2	44,8
Tasa de mora	2,1	2,2	2,5
Tasa de cobertura	146	146	130
Prima de riesgo	1,64	1,85	2,27

## Claves de América del Sur en el año 2012

- Gran dinamismo de la actividad.
- Excelente gestión de precios.
- Favorable desempeño del negocio de seguros.
- Mejora de la eficiencia.
- Indicadores de riesgo estables.
- Se alcanza un acuerdo de venta de AFP Horizonte de Colombia y AFP Provida de Chile.

## Presencia de BBVA en América del Sur

(31-12-2012)

	Bancos	Gestoras de pensiones	Compañías de seguros
Argentina	•		•
Bolivia		•	
Chile	•	•	•
Colombia	•	•	•
Ecuador		•	
Panamá	•		
Paraguay	•		
Perú	•	•	
Uruguay	•		
Venezuela	•		•

## Definición del área

América del Sur gestiona los negocios bancarios, de pensiones y de seguros desarrollados por el Grupo en la región. El área presenta una notable diversificación, con unidades operando en prácticamente todos los países.

Hay que mencionar que, en el último trimestre de 2012 y en lo que va de año 2013, se han producido importantes avances en la firma de acuerdos de venta del negocio previsional en Latinoamérica. Concretamente, el día 24 de diciembre de 2012 se ha firmado un acuerdo para la venta de la participación en la filial de Colombia, y el 1 de febrero de 2013 un acuerdo para la enajenación de la participación en la de Chile.

## Entorno macroeconómico y sectorial

Durante el ejercicio 2012, el ya comentado **crecimiento económico** de la región ha permitido mantener un importante avance tanto de la actividad crediticia como de los recursos de América del Sur. Este dinamismo ha venido acompañado, sobre todo en la primera parte del año, por nuevas regulaciones locales referidas, principalmente, a temas de provisiones y exigencias de capital. El propósito de las mismas es implantar en la zona unos estándares internacionales que le permitan continuar por la senda de crecimiento de calidad y con un alto nivel competitivo.

En definitiva, por lo que se refiere al **sistema financiero** de la región, en la mayoría de los países se mantiene sólido. El crédito sigue creciendo a tasas elevadas, impulsado por políticas monetarias centradas en apoyar la actividad económica. En este sentido, la inversión crediticia avanza significativamente en todos los países de la zona, especialmente en Venezuela, Uruguay y Argentina, y también en Colombia, Chile y Perú, aunque a un ritmo menor que en los primeros. Por su parte, la

captación de depósitos presenta un importante dinamismo acompañando a la actividad económica, con avances anuales similares a los del crédito. Frente a la expansión monetaria externa y el consiguiente incremento de los flujos de capitales, muchos bancos centrales han optado por aplicar medidas prudenciales para desincentivar la entrada de capitales y controlar el crecimiento del crédito interno (particularmente Brasil y Perú).

En cuanto a los **tipos de cambio** de la región, se han apreciado, de manera generalizada, en los últimos doce meses, tanto en tasas medias como finales. Como resultado de lo anterior, el impacto de las monedas en el balance, la actividad y los resultados del Grupo es positivo en el año. Los comentarios sobre la evolución de la actividad y resultados que se exponen a continuación se refieren a tipos de cambio constantes, salvo que se indique lo contrario.

## Prioridades de gestión

América del Sur ha continuado durante **2012** con su gran dinamismo, tanto en actividad como en resultados, y ha mejorado, además, sus indicadores de calidad del riesgo en un entorno de elevadas turbulencias financieras a nivel global y de alta competencia en la región. Esto ha sido posible gracias a los planes impulsados en la zona, con foco en: el crecimiento en los segmentos clave (particulares y empresas), una oferta de valor individualizada y adaptada a cada segmento y mejoras de la calidad del servicio, la productividad y la eficiencia.

Para **2013** se continuará con los mismos focos estratégicos. Fundamentalmente, la estrategia de negocio en América del Sur se basará en los siguientes pilares:

1. Favorecer la transversalidad de las iniciativas de negocio del Grupo.
2. Aprovechar en cada país las fortalezas y experiencia que tiene el Grupo en segmentos, productos y geografías.
3. Lograr un adecuado equilibrio entre la especialización por geografía y la especialización por negocio (banca, segmento, producto, multicanalidad, etc.).

Además, la **sencillez** estará presente en cada una de las 5 dimensiones prioritarias para el área:

1. Innovación: para definir una propuesta de valor ajustada a las necesidades de los clientes y a las capacidades del Banco.
2. Imagen de marca: para reforzar la imagen de banco sencillo, innovador y flexible, con productos y canales diseñados para ofrecer un mejor servicio al cliente. Además, se seguirá impulsando una estrategia de publicidad, comunicación y responsabilidad social corporativa coordinada y coherente.
3. Planificación: sobre todo en lo referente a modelos organizacionales y comerciales.
4. Calidad: para pasar de la gestión de métricas a la gestión de procesos enfocados en la experiencia del cliente, utilizando para ello un "Modelo Integral de Calidad" que cada país debe tener y ejecutar.
5. Inteligencia: para construir modelos de propensión comercial en todos los países que ayuden a incrementar la productividad y a aprovechar mejor la multicanalidad, para desarrollar modelos de retención de clientela tanto proactiva como reactiva, para diseñar modelos de fidelización y para implantar un modelo de segmentación acorde a los criterios generales corporativos.

Por último, cabe destacar que con el lanzamiento del **Plan GPS** (Growth, Performance and Stability), el área de Global Risk Management ha definido las principales líneas de gestión del riesgo de América del Sur para el período 2012-2013. El objetivo es aprovechar las oportunidades que ofrece la región dentro del marco de prudencia que caracteriza a BBVA.

## Análisis de actividad

Al cierre de 2012, tanto la inversión crediticia como los depósitos de la clientela del área muestran elevadas tasas de incremento. En este sentido, el **crédito bruto a la clientela** cierra el mes de diciembre con un saldo de 48.721 millones de euros, lo que representa un avance interanual del 18,6%. Los

mayores ascensos se producen en el segmento *retail* (+38,6%), gracias a la favorable evolución de la financiación a negocios (+105,8%) y de los préstamos al consumo y las tarjetas de crédito (+29,5%).

En lo relativo a los **indicadores de riesgo** del área, la tasa de mora mejora hasta el 2,1% a diciembre de 2012 (desde el 2,2% existente a la misma fecha del año anterior), fruto de las rigurosas políticas de admisión y de gestión de recuperaciones aplicadas en la región, en línea con las corporativas. Por su parte, la cobertura se mantiene en los mismos niveles del año pasado, un 146%.

#### 41 América del Sur. Tasas de mora y cobertura

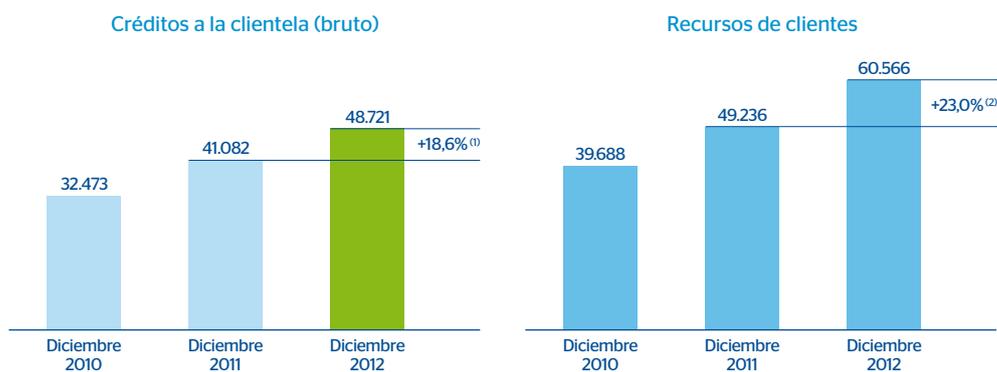
(Porcentaje)



Los **depósitos de clientes** en balance (excluidas las CTA) crecen un 24,1% interanual y alcanzan los 56.937 millones de euros. Lo anterior ha supuesto una ganancia de cuota en los últimos doce meses de 15 puntos básicos (según la información más reciente disponible a noviembre de 2012). Cabe destacar el importante avance de las partidas transaccionales de menor coste (cuentas corrientes y de ahorro), que suben un 30,6% y avanzan 53 puntos básicos en su cuota de mercado desde finales de noviembre de 2011 hasta el cierre de noviembre de 2012. Por tanto, los recursos de clientes gestionados por los bancos de América del Sur, incluyendo el patrimonio de los fondos de inversión y las CTA, ascienden a 60.566 millones de euros, lo que representa un incremento del 23,0% respecto a los del 31-12-2011.

#### 42 América del Sur. Principales datos de actividad

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



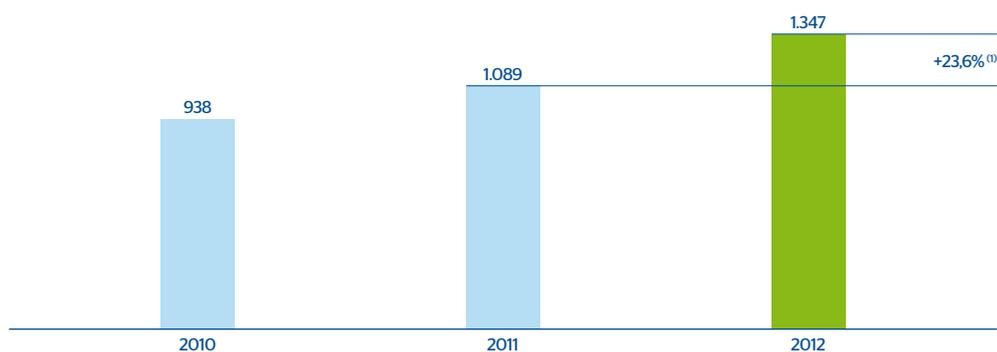
(1) A tipos de cambio corrientes: +21,1%.  
 (2) A tipos de cambio corrientes: +24,9%.

## Análisis de resultados

América del Sur cierra el año con un importante crecimiento de su resultado, del 23,6%, y alcanza un **beneficio atribuido** de 1.347 millones de euros.

### 43 América del Sur. Beneficio atribuido

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



(1) A tipos de cambio corrientes: +33,8%.

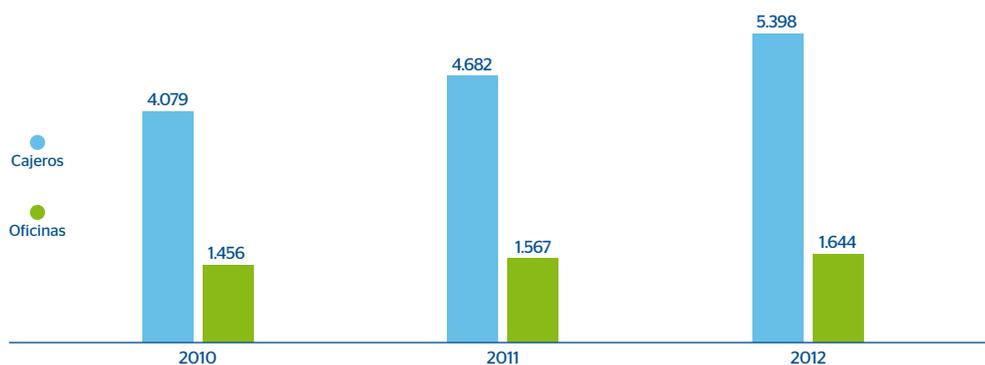
Continúa el dinamismo de los **ingresos recurrentes** gracias, por un lado, al incremento de la actividad y, por otro, a la buena gestión de precios que se ve reflejada en el aumento de los diferenciales. Lo anterior ha permitido alcanzar un margen de intereses de 4.291 millones de euros, superior en un 25,6% al obtenido en 2011. Las comisiones avanzan un 18,3% hasta los 910 millones.

Por su parte, los ROF disminuyen un 14,9% respecto a los del año anterior, ya que los resultados de 2011 incluían el efecto de la revalorización de las posiciones en dólares estadounidenses de BBVA Provincial en Venezuela. La partida de otros ingresos netos detrae 281 millones, a pesar de la favorable trayectoria del negocio de seguros en la región, debido al efecto negativo de la hiperinflación de Venezuela y a la mayor aportación a los fondos de garantía de depósitos de los distintos países donde opera el Banco.

Como consecuencia de lo anterior, el **margen bruto** acumulado del área se eleva hasta los 5.363 millones, lo que implica un avance interanual del 21,6%.

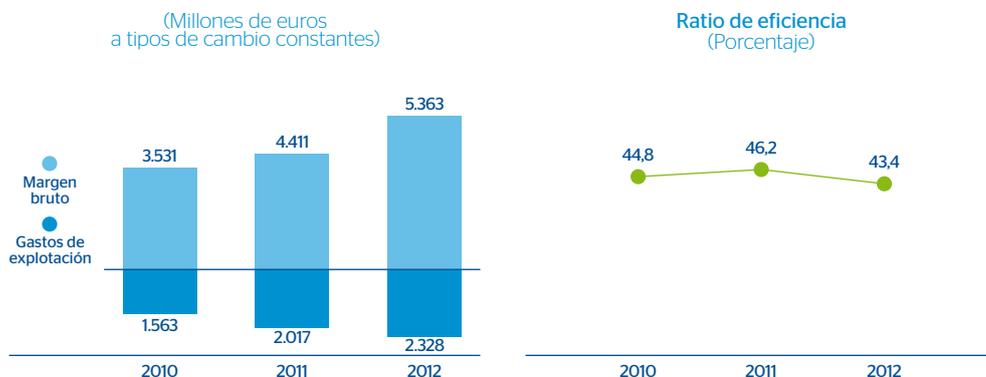
Los gastos de explotación se mantienen elevados y alcanzan la cifra de 2.328 millones, lo que supone una tasa de variación del +15,4% respecto al dato del mismo período del año anterior. Este incremento se explica, aparte de por la inflación de la zona, por las inversiones realizadas para implementar los planes de expansión y transformación tecnológica. Con este plan inversor se pretende aprovechar las oportunidades de crecimiento de la región, tanto por el dinamismo que la actividad presenta como por las posibilidades de bancarización de la población. Adicionalmente, se persigue mejorar la calidad en la atención del cliente, basada en el concepto corporativo de *customer-centric*.

### 44 América del Sur. Evolución de la red de oficinas y cajeros automáticos



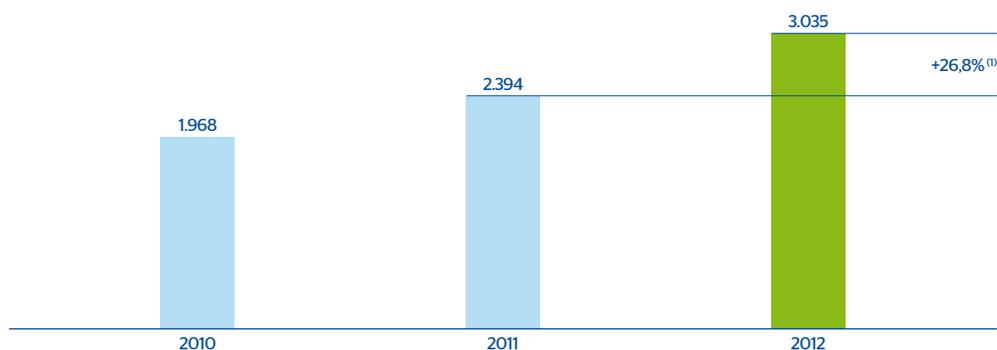
Tal comportamiento de ingresos y gastos determinan una mejora del ratio de eficiencia del área, que cierra el ejercicio en el 43,4% (46,2% un año antes) y un ascenso del **margen neto** del 26,8% hasta los 3.035 millones de euros.

#### 45 América del Sur. Eficiencia



#### 46 América del Sur. Margen neto

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



(1) A tipos de cambio corrientes: +37,4%

Por último, las pérdidas por deterioro de activos financieros se incrementan en un 21,6%, en línea con el crecimiento de la actividad, y alcanzan los 593 millones de euros. Por tanto, la prima de riesgo acumulada del área se reduce hasta el 1,64% (1,85% a 31-12-12).

En resumen, el impulso de la actividad, acompañado de una adecuada gestión de precios, ha permitido el notable crecimiento de las líneas de ingreso. Lo anterior, junto con unos gastos que incluyen planes de expansión, pero que crecen a tasas inferiores a las de los ingresos, y una mejora de la calidad crediticia, han dado como resultado un beneficio atribuido que avanza un 23,6% en el ejercicio.

A continuación se detallan los aspectos más relevantes de la evolución de los distintos países y de la actividad de seguros durante el ejercicio 2012.

## Grupo BBVA. Ranking por cuota de negocio en los principales países de América del Sur en 2012

	Créditos	Depósitos	Pensiones
Argentina	4º	3º	-
Bolivia	-	-	1º
Chile	5º	5º	1º
Colombia	4º	4º	3º
Ecuador	-	-	1º
Panamá	5º	4º	-
Paraguay	4º	4º	-
Perú	2º	2º	3º
Uruguay	2º	3º	-
Venezuela	3º	2º	-

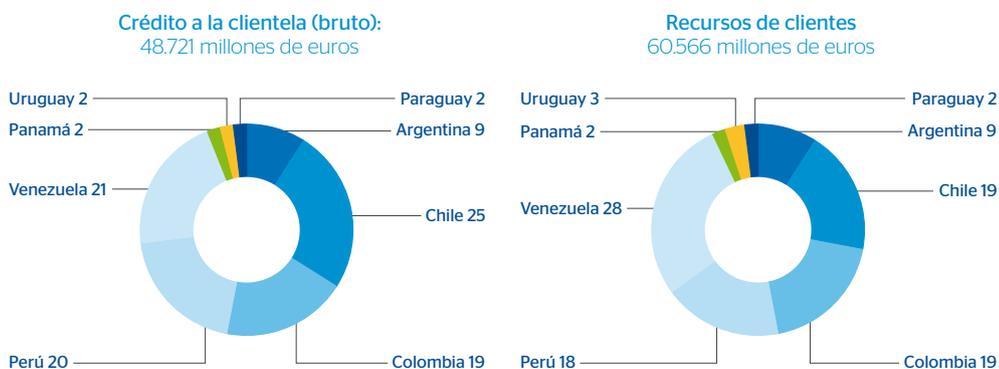
### 47 América del Sur. Distribución del margen bruto y resultado atribuido por países

(Año 2012. Porcentaje)



(1) Panamá, Paraguay, Uruguay y Bolivia. Adicionalmente, incluye eliminaciones y otras imputaciones.

### 48 América del Sur. Distribución del crédito a la clientela (bruto) y de los recursos de clientes por países (31-12-12. Porcentaje)



## América del Sur. Estados financieros de los principales países

### Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	Argentina				Chile			
	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011
<b>Margen de intereses</b>	<b>575</b>	<b>42,0</b>	<b>44,4</b>	<b>405</b>	<b>462</b>	<b>10,4</b>	<b>2,7</b>	<b>419</b>
Comisiones netas	229	31,4	33,6	174	85	0,9	(6,2)	84
Resultados de operaciones financieras	60	(32,3)	(31,2)	89	26	(16,4)	(22,3)	32
Otros ingresos netos	69	(2,4)	(0,8)	71	71	44,2	34,1	49
<b>Margen bruto</b>	<b>934</b>	<b>26,3</b>	<b>28,4</b>	<b>739</b>	<b>645</b>	<b>10,4</b>	<b>2,7</b>	<b>584</b>
Gastos de explotación	(492)	15,8	17,8	(425)	(324)	16,5	8,4	(278)
Gastos de personal	(270)	12,5	14,4	(240)	(179)	19,5	11,2	(150)
Otros gastos generales de administración	(202)	19,1	21,1	(169)	(135)	19,9	11,5	(112)
Amortizaciones	(20)	32,0	34,2	(15)	(10)	(36,8)	(41,2)	(16)
<b>Margen neto</b>	<b>442</b>	<b>40,5</b>	<b>42,8</b>	<b>315</b>	<b>321</b>	<b>4,9</b>	<b>(2,4)</b>	<b>306</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(55)	48,9	51,4	(37)	(89)	40,5	30,7	(64)
Dotaciones a provisiones y otros resultados	(15)	n.s.	n.s.	1	7	n.s.	n.s.	(4)
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>371</b>	<b>33,1</b>	<b>35,4</b>	<b>279</b>	<b>239</b>	<b>0,3</b>	<b>(6,7)</b>	<b>238</b>
Impuesto sobre beneficios	(121)	56,2	58,8	(78)	(37)	(5,7)	(12,3)	(39)
<b>Beneficio después de impuestos de operaciones continuadas</b>	<b>250</b>	<b>24,3</b>	<b>26,3</b>	<b>201</b>	<b>202</b>	<b>1,5</b>	<b>(5,6)</b>	<b>199</b>
Beneficio después de impuestos de operaciones interrumpidas	-	-	-	-	168	39,0	29,3	121
<b>Beneficio después de impuestos</b>	<b>250</b>	<b>24,3</b>	<b>26,3</b>	<b>201</b>	<b>370</b>	<b>15,7</b>	<b>7,6</b>	<b>320</b>
Resultado atribuido a la minoría	(59)	32,8	35,0	(44)	(102)	6,6	(0,9)	(96)
<b>Beneficio atribuido al Grupo</b>	<b>191</b>	<b>21,8</b>	<b>23,9</b>	<b>157</b>	<b>268</b>	<b>19,6</b>	<b>11,2</b>	<b>224</b>

(1) A tipos de cambio constantes.

### Balances

(Millones de euros)

	Argentina				Chile			
	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11
Caja y depósitos en bancos centrales	1.341	0,9	17,3	1.329	381	8,3	1,7	352
Cartera de títulos	569	(35,0)	(24,4)	875	2.499	(14,7)	(19,9)	2.930
Inversiones crediticias	4.753	3,1	20,0	4.609	12.907	21,5	14,0	10.627
Crédito a la clientela neto	4.208	5,9	23,2	3.974	11.974	24,6	17,0	9.607
Otros activos financieros	544	(14,2)	(0,2)	635	933	(8,5)	(14,2)	1.020
Activo material	109	(4,9)	10,6	115	94	(26,5)	(31,0)	128
Otros activos	183	14,6	33,3	160	1.199	59,3	49,5	753
<b>Total Activo/Pasivo</b>	<b>6.954</b>	<b>(1,9)</b>	<b>14,1</b>	<b>7.088</b>	<b>17.080</b>	<b>15,5</b>	<b>8,4</b>	<b>14.790</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	80	(54,3)	(46,8)	174	2.654	11,0	4,2	2.391
Depósitos de la clientela	5.280	1,3	17,8	5.213	7.829	11,9	5,0	6.997
Débitos representados por valores negociables	78	77,0	105,9	44	1.557	35,1	26,8	1.153
Pasivos subordinados	-	-	-	-	650	8,2	1,6	601
Cartera de negociación	-	-	-	4	766	(6,1)	(11,9)	815
Otros pasivos	1.155	(10,6)	4,0	1.292	3.074	30,7	22,7	2.352
Dotación de capital	362	0,5	16,9	361	550	14,3	7,3	481

(1) A tipos de cambio constantes.

	Colombia				Perú				Venezuela			
	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011
	<b>684</b>	<b>24,5</b>	<b>11,8</b>	<b>549</b>	<b>665</b>	<b>28,0</b>	<b>13,2</b>	<b>520</b>	<b>1.720</b>	<b>57,4</b>	<b>45,3</b>	<b>1.093</b>
	112	13,0	1,5	99	177	24,1	9,8	142	255	48,4	37,0	172
	85	119,0	96,7	39	128	38,6	22,6	93	114	(46,6)	(50,7)	214
	8	n.s.	n.s.	(7)	(13)	8,2	(4,3)	(12)	(404)	13,3	4,7	(357)
	<b>889</b>	<b>30,7</b>	<b>17,4</b>	<b>680</b>	<b>958</b>	<b>28,9</b>	<b>14,0</b>	<b>743</b>	<b>1.685</b>	<b>50,2</b>	<b>38,7</b>	<b>1.121</b>
	(373)	23,7	11,2	(302)	(316)	25,9	11,3	(251)	(623)	38,0	27,4	(452)
	(167)	22,4	10,0	(137)	(169)	25,5	11,0	(135)	(266)	40,3	29,5	(189)
	(175)	26,7	13,8	(138)	(124)	25,7	11,2	(99)	(276)	43,2	32,2	(193)
	(31)	15,3	3,6	(27)	(22)	29,1	14,1	(17)	(81)	17,3	8,4	(69)
	<b>516</b>	<b>36,2</b>	<b>22,3</b>	<b>379</b>	<b>642</b>	<b>30,5</b>	<b>15,4</b>	<b>492</b>	<b>1.061</b>	<b>58,5</b>	<b>46,3</b>	<b>670</b>
	(113)	41,5	27,1	(80)	(139)	71,4	51,6	(81)	(185)	10,3	1,8	(168)
	10	(31,9)	(38,8)	15	(4)	(31,8)	(39,7)	(6)	(194)	111,9	95,7	(92)
	<b>413</b>	<b>31,5</b>	<b>18,1</b>	<b>314</b>	<b>499</b>	<b>23,2</b>	<b>8,9</b>	<b>405</b>	<b>682</b>	<b>66,2</b>	<b>53,5</b>	<b>410</b>
	(105)	39,6	25,4	(75)	(132)	29,0	14,1	(102)	(87)	90,7	76,0	(46)
	<b>308</b>	<b>29,0</b>	<b>15,8</b>	<b>239</b>	<b>367</b>	<b>21,2</b>	<b>7,2</b>	<b>303</b>	<b>595</b>	<b>63,2</b>	<b>50,7</b>	<b>364</b>
	36	66,0	49,1	22	37	119,1	93,8	17	-	-	-	-
	<b>344</b>	<b>32,0</b>	<b>18,6</b>	<b>261</b>	<b>404</b>	<b>26,4</b>	<b>11,8</b>	<b>320</b>	<b>595</b>	<b>63,2</b>	<b>50,7</b>	<b>364</b>
	(13)	30,7	17,5	(10)	(209)	25,6	11,1	(166)	(265)	62,2	49,7	(163)
	<b>331</b>	<b>32,1</b>	<b>18,7</b>	<b>251</b>	<b>195</b>	<b>27,1</b>	<b>12,5</b>	<b>154</b>	<b>329</b>	<b>64,0</b>	<b>51,4</b>	<b>201</b>

	Colombia				Perú				Venezuela			
	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11
	1537	67,8	55,7	916	3.565	56,2	50,7	2.283	5.531	86,1	89,6	2.971
	2.325	17,3	8,8	1.982	998	9,6	5,8	911	3.232	82,1	85,5	1.775
	9.185	23,0	14,1	7.467	9.655	13,1	9,2	8.535	11.385	42,6	45,3	7.983
	8.948	22,9	14,0	7.280	9.377	14,1	10,2	8.216	9.693	43,3	46,0	6.766
	238	26,8	17,7	187	278	(12,7)	(15,8)	319	1.691	39,0	41,6	1.217
	118	9,6	1,6	108	203	15,8	11,8	175	307	34,0	36,6	229
	530	74,2	61,6	304	465	46,1	41,0	318	379	30,8	33,3	289
	<b>13.695</b>	<b>27,1</b>	<b>17,9</b>	<b>10.778</b>	<b>14.886</b>	<b>21,8</b>	<b>17,6</b>	<b>12.222</b>	<b>20.834</b>	<b>57,3</b>	<b>60,2</b>	<b>13.248</b>
	404	(54,0)	(57,4)	880	2.206	73,5	67,5	1.272	223	13,2	15,4	197
	10.256	40,8	30,6	7.286	9.335	9,5	5,7	8.527	17.449	63,4	66,5	10.677
	536	13,7	5,5	471	992	127,4	119,5	436	-	-	-	-
	157	7,7	(0,0)	145	352	(0,1)	(3,5)	352	-	-	-	-
	76	(29,2)	(34,4)	108	100	28,8	24,3	77	-	-	-	-
	1.380	36,8	26,9	1.009	1.421	26,1	21,8	1.127	2.399	31,7	34,2	1.822
	886	0,9	(6,4)	878	480	11,5	7,6	430	763	37,9	40,5	553

## Argentina

La **actividad económica** de Argentina se ha desacelerado en 2012, tras el gran dinamismo observado en el año 2011, al haberse visto afectada por la sequía, el bajo crecimiento de Brasil y el impacto de las crecientes restricciones en el mercado cambiario. Así, el PIB de los nueve primeros meses de 2012 registra un aumento del 1,8% respecto al del mismo periodo del año anterior (último dato público disponible).

El **sistema financiero** argentino ha mantenido buenos indicadores de liquidez y solvencia, aunque ha experimentado un menor ritmo de crecimiento en comparación con el del año anterior, afectado por los diversos cambios regulatorios. En el mercado cambiario, se han endurecido los límites a la compra-venta de moneda extranjera y los controles sobre movimientos de capital. También se han emitido nuevas normativas sobre la constitución de encajes y sobre el tipo de interés y la asignación de fondos destinados a la financiación de proyectos de inversión.

Bajo este nuevo escenario, **BBVA en Argentina** ha demostrado, una vez más, su gran flexibilidad y rápida capacidad de adaptación, no sólo desarrollando nuevos productos y servicios, sino también gestionando sus recursos de la forma más eficiente. El banco ha aumentado un 23,8% su cartera de préstamos, impulsada principalmente por los créditos al consumo y la financiación a negocios, con lo que alcanza una cuota de mercado del 7,5% (datos a noviembre de 2012). En materia de riesgos, los indicadores de calidad de la cartera del sistema financiero se han deteriorado. Sin embargo, la prudente gestión del riesgo en BBVA Francés ha permitido mantener sus ratios en niveles óptimos y conservar su posición de liderazgo en este sentido. En cuanto a la trayectoria de los recursos, crecen un 16,9% en su comparativa interanual. Es importante señalar que tras las regulaciones impuestas al mercado cambiario, se ha producido una importante salida de depósitos en dólares. Por esta razón, la entidad registra una reducción del 38,8% en su saldo de depósitos en moneda extranjera. Sin embargo, los denominados en pesos crecen a una tasa del 31,0%, impulsados por el incremento de los de menor coste (+39,2%).

En resultados, Argentina consigue mejorar un 23,9% su beneficio atribuido gracias al aumento del margen de intereses, las comisiones y el excelente resultado procedente de la actividad de seguros. Todo ello a pesar del ascenso en los gastos de explotación que se explica, sobre todo, por el incremento en el nivel general de precios.

## Chile

El **entorno macroeconómico** en Chile ha sido favorable durante 2012. La economía ha crecido a buen ritmo gracias al avance de la inversión y al dinamismo de la demanda interna. Para el año 2012 se espera que el PIB experimente un incremento ligeramente superior al 5%. Se conserva el pleno empleo, ya que se prevé que la tasa de desempleo cierre el ejercicio en el 6,2%, y un bajo nivel de inflación, en el entorno del 1,5% según las previsiones del Banco Central del país. En este contexto, los principales riesgos de la economía local continúan proviniendo del sector externo. Sin perjuicio de lo anterior, las perspectivas económicas para 2013 se mantienen favorables, esperándose tasas de crecimiento que alcancen de nuevo el 5% y una inflación que se sitúe en el centro del rango objetivo del Banco Central (3%). Con ello, la tasa de política monetaria se mantendría en los niveles actuales (5%).

En un entorno de dinamismo económico, el **sistema financiero** ha vivido una expansión del crédito en 2012, con una actividad mayormente concentrada en consumo y en hipotecario. Según cifras a noviembre de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, la inversión crediticia crece a una tasa interanual del 14,3% (a tipo de cambio constante), con un marcado dinamismo de la cartera de consumo (+17,7%) y una aceleración en el crecimiento de los préstamos a empresas (+15,6%). En este entorno, los resultados de la banca local presentan una contracción del 1,1% respecto a los del año anterior (considerando cifras a noviembre), en parte por el impacto negativo que ha significado el crecimiento de los gastos (+10,3%) y del saneamiento crediticio (+14,2%). Por tanto, los niveles de rentabilidad sobre el patrimonio se han ajustado a la baja: desde un 17,4% a noviembre de 2011 a un 15,1% a noviembre de 2012. Sin embargo, paralelamente se observa un incremento de los ratios de capitalización de los bancos en Chile.

Por tanto, el entorno macroeconómico y competitivo en Chile ha sido favorable para **BBVA**, lo que se ha traducido en un buen crecimiento de la inversión crediticia (+16,5% interanual), muy centrado en el segmento de particulares, y en una ganancia interanual de cuota de 4 puntos básicos, según los últimos datos de noviembre, hasta el 7,8%. Esta mejora de la posición competitiva se ha registrado, fundamentalmente, en préstamos hipotecarios y al consumo, que avanzan 29 y 39 puntos básicos, respectivamente, en el año. Lo anterior es el fruto de un exitoso desarrollo del plan estratégico, que ha supuesto un importante crecimiento de la capacidad instalada que, a su vez, está permitiendo incrementar la base de clientes. Por otro lado, Forum, la unidad especializada en financiación al consumo, líder en el sector automotriz en Chile, también se ha favorecido del alto dinamismo de la venta de coches y ha conseguido subir su tasa de penetración en venta de automóviles nuevos en el país hasta el 13,4%. En el negocio de seguros, la evolución también ha sido positiva gracias a una siniestralidad contenida. Por su parte, en recursos de clientes en balance, Chile registra un ascenso interanual del 10,2%.

Desde el punto de vista de resultados, Chile ha experimentado un año más complejo que el precedente, derivado de la percepción de los inversores de la situación macroeconómica en Europa y, en particular, en España. La incertidumbre de la zona euro ha implicado un incremento del coste de financiación, lo que ha restado fuerza al crecimiento de los ingresos de carácter más recurrente. A pesar de todo, el beneficio se sitúa en 268 millones de euros, un 11,2% por encima de la cifra del mismo período del ejercicio previo.

Adicionalmente, BBVA Chile ha avanzado en su plan de responsabilidad social. Al respecto, ha sido considerada, por tercer año consecutivo, como una de las empresas socialmente más responsables del país, según el "Ranking Nacional de Responsabilidad Empresarial 2012" elaborado por la Fundación Prohumana y la revista *Qué Pasa*. Ello es debido, fundamentalmente, al programa "Niños Adelante", al trabajo del "Voluntariado Corporativo", a la aplicación de estrictos principios y normas éticas en el desarrollo de su actividad, al plan global de Ecoeficiencia, a la mejora continua de los estándares profesionales y a la creación de un plan de igualdad y un comité de diversidad. Además, BBVA Chile también ha sido distinguido, por la cámara chileno-norteamericana de Comercio, con el "Premio al Buen Ciudadano Empresarial" por el programa "Niños Adelante" que proporciona educación de calidad a preescolares en situación de pobreza.

Por último, BBVA Chile ha aparecido, por primera vez, en la Medición Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), entre las empresas líderes y más respetadas del país.

## Colombia

El ejercicio 2012 ha sido para Colombia un año muy destacado en términos de sus **indicadores macro**: crecimiento económico elevado, en línea con los últimos años, tasa de inflación en mínimos, reducción del déficit fiscal y mejoras de los índices de desempleo. Lo anterior ha permitido a las empresas colombianas favorecerse de la fortaleza de la demanda interna y de los nuevos acuerdos comerciales para mantener un elevado ritmo de actividad, especialmente en sectores clave, como servicios, construcción y minería.

Enmarcado en este contexto, el Grupo **BBVA en Colombia** cierra 2012 con unos excelentes resultados, por encima de los alcanzados por sus competidores. En cuanto al negocio crediticio, 2012 marca nuevamente un importante crecimiento. La cartera de particulares se incrementa en un 23,2% interanual, con una significativa contribución de todas sus líneas: consumo, incluyendo tarjetas de crédito, e hipotecario (+29,2% y +16,9% interanual, respectivamente), lo que permite al banco volver a obtener ganancias interanuales en sus cuotas de mercado: +112 puntos básicos en consumo, +60 en tarjetas y +32 en hipotecario. Lo anterior determina un avance total en la cartera de particulares de 42 puntos básicos (datos todos ellos a noviembre). El desempeño de la inversión crediticia está acompañado por un elevado impulso de la captación de recursos, que crecen un 27,3% respecto al dato de cierre de 2011. También se obtienen ganancias interanuales de cuota de mercado en todas sus líneas: +57 puntos básicos en vista, +131 puntos en ahorro y +169 puntos en plazo. Nuevamente hay que destacar el excelente comportamiento de los indicadores de calidad crediticia, lo que sitúa a la entidad a la cabeza del sector. En seguros, también sobresale su positiva trayectoria, impulsada por la actividad de bancaseguros y los ROF. Como resultado de lo anterior, el beneficio atribuido del país continúa creciendo a un ritmo interanual del 18,7% hasta alcanzar los 331 millones de euros.

## Perú

La **economía** peruana también ha mostrado un destacado desempeño, a pesar de la incertidumbre financiera externa que ha afectado a la actividad económica global. En este sentido, el PIB registra un crecimiento del 6,0% debido, principalmente, al elevado dinamismo de la demanda interna.

El **sistema bancario** peruano, en consecuencia, se ha comportado muy positivamente. Al cierre de 2012, el crédito de las sociedades de depósito al sector privado ha crecido un 15,3% interanual, impulsado por el ya comentado dinamismo de la actividad económica, del empleo y las atractivas condiciones de financiación.

**BBVA en Perú**, en línea con el destacado desempeño económico del país, incrementa su actividad de manera notable. Esto se pone de manifiesto en el crecimiento de su inversión crediticia (+10,5% interanual), de su cuota en tarjetas, de los depósitos de la clientela (+8,8% interanual) y de su cuota en cuentas a la vista y de ahorro. Tal evolución se refleja en el avance del margen de intereses del país (+13,2% interanual), lo que unido las mayores comisiones (+9,8%), pese a la nueva normativa, y al destacado crecimiento de los ROF (+22,6%), permite un ascenso del margen bruto del 14,0%. Por su parte, los gastos y los saneamientos se incrementan, estos últimos en línea con el aumento de la actividad, dando como resultado un beneficio de 195 millones de euros, es decir, una subida del 12,5% respecto al dato del año anterior.

BBVA Continental, en los últimos años, ha venido desarrollando productos y servicios acordes a las nuevas exigencias del mercado peruano, un mercado moderno, competitivo y con proyección mundial. Con el objetivo de ser un banco sencillo, se ha lanzado el concepto "Nuevo Perú, Nuevo Banco". Se trata de una campaña institucional que busca contarle al país por qué el banco es un nuevo banco, en un lenguaje humano y sencillo, así como los diversos cambios realizados como organización. Esta campaña le ha permitido mejorar los indicadores de sencillez, innovación y transparencia. Asimismo, BBVA Continental ha continuado enfocando su estrategia en cultivar la cultura "experiencia cliente", contando con protocolos de atención y comerciales que le han posibilitado cerrar 2012 como líder en calidad de servicio.

También hay que destacar que BBVA Continental ha logrado colocar con gran éxito, y a una de las tasas más bajas del mercado peruano, una importante emisión de bonos de 500 millones de dólares a 10 años durante el tercer trimestre de 2012, lo que demuestra la solidez y la confianza que los mercados internacionales tienen en la franquicia peruana. Los recursos obtenidos servirán para seguir atendiendo la demanda de crédito en el país.

El buen desempeño de BBVA Continental se refleja en los reconocimientos otorgados durante 2012. Por noveno año consecutivo, el banco recibe el galardón de "Mejor Banco de Perú" por la revista *Global Finance*. Esta misma distinción también ha sido otorgada por parte de "The Euromoney Awards for Excellence" y *Latin Finance*. De igual forma ha sido elegido como el tercer mejor banco de América Latina por la revista *América Economía*, avanzando dos posiciones con respecto a la calificación obtenida en el año 2011. Además, BBVA Continental ha sido ganador del premio "Luis Hochschild Plaut 2012" en el marco de la Conferencia Anual de Ejecutivos, CADE, por la promoción de la educación de excelencia con la implementación del programa "Leer es estar adelante".

Por último, el equipo de BBVA Research de Perú ha obtenido el premio "Best Financial Institution in Terms of Research" en los Latin America's Investor Relations Awards (LIRA) de 2011. Este reconocimiento tiene como objetivo premiar las mejores prácticas de las empresas de Chile, Colombia y Perú en relaciones con inversores y en gobierno corporativo, aparte de fomentar la buena calidad del análisis económico y del mercado de capitales por parte de las instituciones financieras que se dedican a asesorar a los inversores.

## Venezuela

Durante el año 2012, el crecimiento de la **economía** venezolana ha estado impulsado por la buena evolución de la actividad de construcción y el dinamismo del sector terciario. Esta fortaleza de la demanda interna se ha traducido en un elevado incremento de las importaciones. De esta manera, el

PIB registrado en el segundo semestre del año se ha situado en el 4,7%. El grueso de este crecimiento se explica por la actividad no petrolera, la cual se ha expandido un 5,3%.

Desde el punto de vista de la inflación, cabe distinguir entre una primera parte del año, caracterizada por la desaceleración inflacionaria asociada a la Ley de Precios y Costes Justos, y el período posterior a agosto, durante el cual ha tenido lugar un repunte de la misma. Con todo, la inflación interanual alcanza el 19,9% al cierre de diciembre, reflejando una bajada de 7,7 puntos porcentuales respecto a la tasa de 2011.

A lo largo del año, **BBVA en Venezuela** ha dirigido sus esfuerzos a impulsar el crecimiento rentable y sostenido que ha mostrado en los últimos años. En este sentido, continúa exhibiendo un excelente dinamismo de la actividad. Los créditos crecen a un ritmo del 45,4% interanual y los recursos a una tasa del 60,6%, lo que explica el avance del 45,3% en el margen de intereses del país. Por su parte, las comisiones suben un 37,0%, fruto del buen comportamiento del negocio tanto bancario como de seguros. Los ROF, por el contrario, disminuyen, ya que en 2011 se registró el efecto de la revalorización de las posiciones en dólares estadounidenses. Lo anterior, sumado al incremento de los gastos y saneamientos, da un beneficio de 329 millones de euros, es decir, un ascenso del 51,4%.

BBVA Provincial sigue brindando la más amplia oferta de productos y servicios financieros adaptada a las necesidades de cada segmento de clientes, apalancando su gestión en la continua innovación y desarrollo de nuevas tecnologías, además de fortalecer la imagen del banco, estrechamente vinculada con el deporte. Adicionalmente, se ha continuado impulsando la imagen de banco pionero en servicios de banca móvil en Venezuela. Finalmente, la posición de solidez y liderazgo de BBVA Provincial en el sistema financiero venezolano ha quedado, una vez más, avalada por los diversos reconocimientos que durante el período han sido recibidos. Es así como, por sexto año consecutivo, la prestigiosa revista *Global Finance* ha otorgado a la institución el premio de "Mejor Banco en Venezuela". De igual manera, y también por sexto año, se ha obtenido el galardón de "Mejor Banco en Venezuela" de parte de la publicación internacional *Euromoney*. Asimismo, *The Banker* ha concedido a BBVA Provincial, por cuarta vez en los últimos seis años, el galardón de "Mejor Banco en Venezuela", siendo éste uno de los más importantes premios que se conceden en la industria financiera. Adicionalmente, por segundo año, el banco ha recibido la distinción de "Mejor Banco por Internet", por la publicación *Global Finance*, además de ser seleccionado a nivel nacional como "Banco de mayor efectividad en línea" y "Banco con mejor efectividad de respuesta" por la corporación Suiche 7B.

## Panamá

La **economía** panameña continúa mostrando un desempeño positivo, con un crecimiento económico estimado para el año 2012 cercano al 11%, lo que sitúa al país entre los 5 primeros dentro de Latinoamérica. Además, la tasa de desempleo sigue reduciéndose, ubicándose al cierre de este año por debajo del 5%.

**BBVA Panamá** finaliza el ejercicio con resultados positivos, alcanzando un beneficio atribuido acumulado de 27 millones de euros. Resalta el hecho de que durante el período se han fortalecido las reservas para la cobertura de préstamos, incrementándose las provisiones específicas en más de 3 millones de euros.

## Paraguay

El año 2012 ha sido un ejercicio complicado para la **economía** del país, ya que los principales motores de la misma se han visto afectados. En este sentido, en el sector agropecuario se ha registrado una disminución de las exportaciones de carne debido a dos brotes de fiebre aftosa que se dieron en el segundo semestre de 2011. Por su parte, en el sector agrícola se ha vivido una importante sequía a inicios de 2012 que ha afectado a las cosechas. Dada la importancia que el sector primario tiene para la economía de este país, la última estimación del PIB realizada por el Banco Central indica una contracción de 1,5% para 2012. Por su parte, el IPC se ha situado dentro del límite inflacionario, en el 4%.

**BBVA** no ha estado ajeno a la situación del país, ya que alrededor del 45% de su cartera de créditos procede del sector agropecuario. El banco ha experimentado un retroceso de la actividad. Esto, junto con el incremento de los costes de financiación, ha tenido un impacto negativo en el margen de intereses y en las comisiones. Por tanto, el beneficio de la unidad ha retrocedido hasta los 14 millones de euros, un 39,8% menos que en 2011.

A nivel local, la agencia de *rating* Feller-Rate ha mantenido la calificación del banco en AA, con perspectiva negativa, mientras que a nivel internacional, Standard&Poor's ha conservado la calificación en BB-, con perspectiva estable, en línea con el *rating* del soberano.

2012 ha sido un año en el cual BBVA ha reforzado sus herramientas y ha llevado a cabo las acciones pertinentes para aprovechar las oportunidades de negocio que surjan en 2013, cuando se espera que la economía tenga un mejor desempeño. Por ejemplo, BBVA ha impulsado su negocio minorista tras la compra de la cartera de tarjetas de crédito de Citibank NA, Sucursal de Paraguay. Esta adquisición colocará a BBVA entre las principales entidades del mercado y mejorará su actual posicionamiento como un banco integral para el segmento de clientes preferentes. También ha lanzado nuevos productos en el mundo hipotecario, que actualmente se encuentra desarrollándose significativamente en el país. Por último, BBVA ha empezado a operar como *broker* de seguros en Paraguay de la mano de las más renombradas aseguradoras del país, completando de este modo la oferta de productos y servicios para sus clientes.

## Uruguay

La **economía** uruguaya en 2012 ha registrado un sólido nivel de crecimiento (+4%, según estimaciones), gracias al dinamismo de la demanda interna, tanto por la parte del consumo como de las inversiones. En cuanto a la inflación, la tasa anual se ha situado en el entorno del 7,5%.

**BBVA Uruguay** se ha mantenido en el segundo lugar en el *ranking* de bancos privados por volumen de préstamos, con un crecimiento interanual del 13,6% en el crédito bruto a la clientela, lo que supone una cuota de mercado del 20%. Los recursos de clientes avanzan un 2,4%, con un gran dinamismo de los de menor coste (las cuentas corrientes y de ahorro suben un 7,0%). En definitiva, el beneficio atribuido alcanzado es de 27 millones de euros (+196,6%).

Lo más relevante del año ha sido el importante esfuerzo realizado en el mundo de particulares, apoyando la bancarización del país, y el crecimiento en tarjetas de crédito, a través de alianzas con prescriptores y promociones diferenciales. También se ha llevado a cabo el redimensionamiento del *call-center*, pasando a un concepto *serve to sale*, desarrollando el canal de venta e incorporando las células de calidad y reclamaciones.

Por lo que se refiere a la gestión financiera del banco, 2012 se ha caracterizado por un buen manejo de la liquidez y un importante dinamismo en la operativa en moneda nacional, con elevada participación en los mercados primarios y secundarios, tanto para cartera propia como para intermediación de clientes.

## Seguros

El negocio de seguros mantiene su buena evolución en 2012, a pesar de los menores ROF. Esta unidad alcanza un beneficio atribuido de 87 millones de euros, favorecido principalmente por el dinamismo de la actividad y la contención del gasto.

Durante 2012 se ha desempeñado una importante labor comercial con el fin de mejorar e incrementar los canales de distribución, desarrollar un amplio abanico de productos y fomentar la interrelación con otros negocios del Grupo BBVA. En este sentido, el canal Bancaseguros continúa siendo el principal impulsor del negocio asegurador. Por otro lado, las iniciativas desarrolladas en colaboración con la Fundación Microfinanzas BBVA están siendo muy productivas, llegando a día de hoy a que todas las instituciones microfinancieras en países de América del Sur donde BBVA cuenta con compañías de seguros distribuyan sus productos. Para el próximo año se seguirá avanzando en el diseño de productos específicos para este sector de la población.

Por compañías, Seguros **Argentina**, tras la venta de ART y Retiro, aporta un beneficio atribuido de 7 millones de euros, mejorando significativamente su elevado nivel de actividad. Importante crecimiento también de **Chile**, contribuyendo con 42 millones, y **Colombia**, que logra un resultado de 30 millones, mientras que Seguros Provincial de **Venezuela** cierra con 8 millones.

## América del Sur. Información por países

(Millones de euros)

País	Margen neto					Beneficio atribuido				
	2012	Δ%	Δ% a tipos de cambio constantes	2011	2010	2012	Δ%	Δ% a tipos de cambio constantes	2011	2010
Argentina	442	40,5	42,8	315	299	191	21,8	23,9	157	132
Chile	321	4,9	(2,4)	306	255	268	19,6	11,2	224	223
Colombia	516	36,2	22,3	379	383	331	32,1	18,7	251	223
Perú	642	30,5	15,4	492	480	195	27,1	12,5	154	149
Venezuela	1.061	58,5	46,3	670	399	329	64,0	51,4	201	123
Otros países <sup>(1)</sup>	54	12,7	1,3	48	62	31	55,2	33,7	20	39
<b>Total</b>	<b>3.035</b>	<b>37,4</b>	<b>26,8</b>	<b>2.208</b>	<b>1.877</b>	<b>1.347</b>	<b>33,8</b>	<b>23,6</b>	<b>1.007</b>	<b>889</b>

(1) Panamá, Paraguay, Uruguay y Bolivia. Adicionalmente, incluye eliminaciones y otras imputaciones.

# Estados Unidos

## Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	Estados Unidos					Unidades			
						BBVA Compass			
	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011	2010	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011
<b>Margen de intereses</b>	<b>1.682</b>	<b>2,8</b>	<b>(4,7)</b>	<b>1.635</b>	<b>1.825</b>	<b>1.467</b>	<b>4,3</b>	<b>(3,2)</b>	<b>1.400</b>
Comisiones	603	(4,8)	(11,1)	633	651	511	(2,3)	(10,0)	525
Resultados de operaciones financieras	160	14,5	7,5	140	156	120	24,9	17,9	94
Otros ingresos netos	(49)	(41,8)	(46,3)	(84)	(50)	(44)	(41,5)	(50,2)	(83)
<b>Margen bruto</b>	<b>2.395</b>	<b>3,1</b>	<b>(4,2)</b>	<b>2.324</b>	<b>2.583</b>	<b>2.054</b>	<b>5,5</b>	<b>(2,0)</b>	<b>1.936</b>
Gastos de explotación	(1.583)	5,8	(1,7)	(1.497)	(1.521)	(1.394)	6,5	(1,0)	(1.300)
Gastos de personal	(875)	6,7	(0,8)	(820)	(753)	(770)	7,0	(0,5)	(715)
Otros gastos generales de administración	(521)	2,8	(4,5)	(507)	(569)	(442)	4,6	(2,9)	(420)
Amortizaciones	(188)	10,4	2,0	(170)	(199)	(182)	9,5	2,1	(165)
<b>Margen neto</b>	<b>812</b>	<b>(1,8)</b>	<b>(8,6)</b>	<b>827</b>	<b>1.061</b>	<b>659</b>	<b>3,3</b>	<b>(4,2)</b>	<b>636</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(90)	(73,8)	(75,9)	(346)	(703)	(53)	(75,5)	(85,1)	(332)
Dotaciones a provisiones y otros resultados	(54)	(96,4)	(96,7)	(1.501)	(22)	(45)	(87,3)	(97,2)	(1.480)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>667</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>(1.020)</b>	<b>336</b>	<b>561</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>(1.175)</b>
Impuesto sobre beneficios	(192)	n.s.	n.s.	329	(76)	(174)	n.s.	n.s.	362
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>475</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>(691)</b>	<b>260</b>	<b>387</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>(814)</b>
Resultado atribuido a la minoría	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>475</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>(691)</b>	<b>260</b>	<b>387</b>	<b>n.s.</b>	<b>n.s.</b>	<b>(814)</b>
Ajustes <sup>(2)</sup>	-	-	-	(1.011)	-	-	-	-	(1.011)
<b>Beneficio ajustado</b>	<b>475</b>	<b>48,4</b>	<b>39,6</b>	<b>320</b>	<b>260</b>	<b>387</b>	<b>96,1</b>	<b>81,1</b>	<b>197</b>

(1) A tipo de cambio constante.

(2) En 2011, en el cuarto trimestre, cargo por el deterioro del valor del fondo de comercio en Estados Unidos.

## Balances

(Millones de euros)

	Estados Unidos					Unidades			
						BBVA Compass			
	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11	31-12-10	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11
Caja y depósitos en bancos centrales	5.384	59,3	62,4	3.380	2.527	4.339	95,7	110,4	2.103
Cartera de títulos	7.584	(9,9)	(8,1)	8.418	7.486	7.508	0,3	2,3	7.486
Inversiones crediticias	38.311	(9,6)	(7,9)	42.397	41.286	34.945	4,7	7,2	33.228
Crédito a la clientela neto	36.068	(11,3)	(9,6)	40.677	39.964	33.018	2,5	4,8	32.118
Depósitos en entidades de crédito y otros	2.243	30,4	33,0	1.720	1.321	1.927	66,2	77,0	1.110
Posiciones inter-áreas activo	-	-	-	-	4.625	416	-	-	-
Activo material	745	(10,5)	(8,8)	833	796	729	(7,3)	(6,4)	794
Otros activos	1.825	(16,2)	(14,6)	2.179	2.453	1.704	(10,4)	(9,8)	1.927
<b>Total Activo/Pasivo</b>	<b>53.850</b>	<b>(5,9)</b>	<b>(4,0)</b>	<b>57.207</b>	<b>59.173</b>	<b>49.641</b>	<b>8,1</b>	<b>11,2</b>	<b>45.538</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	6.652	(8,6)	(6,8)	7.278	7.714	3.901	(4,6)	(3,3)	4.112
Depósitos de la clientela	39.132	1,9	4,0	38.384	42.905	38.378	9,7	12,9	34.659
Débitos representados por valores negociables	-	-	-	363	501	-	-	-	-
Pasivos subordinados	848	(30,0)	(28,6)	1.211	1.072	800	(15,2)	(15,3)	963
Posiciones inter-áreas pasivo	203	(91,8)	(91,6)	2.466	-	-	-	-	-
Cartera de negociación	352	(22,6)	(21,0)	454	360	351	(18,2)	(18,6)	440
Otros pasivos	4.025	9,6	11,7	3.673	3.793	3.837	32,7	39,0	2.814
Dotación de capital económico	2.638	(21,9)	(20,4)	3.379	2.827	2.374	(6,2)	(5,0)	2.549

(1) A tipo de cambio constante.

## Principales ratios

(Porcentaje)

	Estados Unidos		
	31-12-12	31-12-11	31-12-10
Ratio de eficiencia	66,1	64,4	58,9
Tasa de mora	2,4	3,5	4,3
Tasa de cobertura	90	73	61
Prima de riesgo	0,23	0,89	1,65

## Claves de Estados Unidos en el año 2012

- Favorable evolución de la actividad, muy apoyada en los negocios locales.
- Contención del gasto.
- Calidad del riesgo diferencial.
- Implementación de la plataforma tecnológica en todas las sucursales.
- Significativo avance en el reconocimiento de la marca.
- Venta del negocio de Puerto Rico.

## Definición del área

Actualmente, esta área incluye los negocios que el Grupo desarrolla en Estados Unidos y los activos y pasivos de la oficina de BBVA en Nueva York, especializada en operaciones con grandes corporaciones.

Durante el segundo trimestre de 2012, BBVA llegó a un acuerdo con Oriental Financial Group para la venta de su negocio en Puerto Rico por un importe de 500 millones de dólares. El cierre de la operación se ha producido el día 16 de diciembre de 2012. BBVA Puerto Rico representaba algo menos del 1% de los activos totales del Grupo y, según datos de cierre de junio de 2012, contaba con 36 oficinas y 912 empleados. Su reducido tamaño (séptima entidad por depósitos en la isla, con una cuota de mercado inferior al 6%, acorde a la última información disponible) limita las posibilidades de implantación del modelo BBVA, que apuesta por grandes mercados y requiere de una cuota superior. Esta operación ha tenido un efecto positivo en el capital del Grupo.

## Entorno macroeconómico y sectorial

La evolución de la **actividad económica** en Estados Unidos a lo largo de 2012 ha sido desigual. El año comenzó relativamente fuerte. En este sentido, la confianza de las empresas y la producción industrial habían ido tomando impulso desde finales de 2011. Sin embargo, durante el segundo trimestre, el crecimiento se desaceleró como consecuencia de la debilidad del consumo y los elevados precios del petróleo. Además, el agravamiento de la crisis de la deuda soberana de Europa durante la primera mitad del año influyó en esta evolución. Ya en el tercer trimestre, las condiciones económicas mejoraron de forma notable. Sin embargo, la creciente incertidumbre en relación con la inminente reforma fiscal ha ejercido una influencia a la baja sobre la actividad hacia finales de 2012. Los últimos datos también apuntan al impacto negativo del huracán Sandy, lo que ha añadido más presión sobre la producción y el gasto del cuarto trimestre.

Las preocupaciones acerca de la inflación disminuyeron considerablemente desde que el precio del petróleo repuntó a comienzos de 2012. Con las expectativas de inflación a largo plazo estables, la Reserva Federal (Fed) ha cambiado su foco principal de atención para potenciar al máximo el empleo mediante una flexibilización cuantitativa adicional, anticipando que los niveles excepcionalmente bajos del tipo de interés de los fondos federales probablemente estarán justificados, al menos, hasta mediados de 2015. En última instancia, la Fed está dispuesta a aceptar una mayor inflación a corto plazo con el fin de alcanzar un punto en el que la economía sea lo suficientemente fuerte como para generar empleo por sí sola.

Las perspectivas para 2013 son modestas debido a los posibles aumentos de impuestos y recortes del gasto, que probablemente tendrán un impacto negativo en los planes de expansión de las empresas y en el gasto de los consumidores. En general, los riesgos para 2013 tienen un sesgo negativo e incluyen, entre otros factores, las reformas fiscales, la crisis europea, el continuo despalancamiento de los hogares y los conflictos geopolíticos.

Por lo que se refiere al **sector financiero**, la salud del sistema bancario estadounidense ha seguido mejorando a lo largo de 2012, con una disminución del número de instituciones con problemas. La mayoría de las entidades están incrementando sus resultados, calidad del riesgo, capital y liquidez.

La principal causa que explica la mejora en resultados es la favorable trayectoria de la calidad de los activos, que ha tenido un impacto positivo sobre el saneamiento crediticio, al haberse liberado reservas para insolvencias. Sin embargo, el crecimiento de los ingresos se ha visto muy limitado por el actual entorno de tipos de interés bajos y curva con muy poca pendiente, lo que ha ejercido una elevada presión sobre el margen de intereses del sector.

En actividad crediticia sobresale el buen comportamiento de los préstamos al sector empresarial e industrial, a pesar de la incertidumbre existente en torno a la política fiscal. Este crecimiento se evidencia aún más en el cuarto trimestre en la cartera de *commercial real estate* (empresas con colateral) y en la de tarjetas de crédito (este último debido a la temporada navideña). Es probable que las condiciones crediticias sigan siendo estrictas en 2013, especialmente con respecto a los préstamos residenciales, dada la elevada carga financiera de las familias.

Por lo que respecta a la evolución de los principales indicadores de calidad del riesgo, muestran una tendencia positiva. A pesar de ello, la tasa de morosidad de la cartera residencial se deslizó ligeramente al alza en el tercer trimestre de 2012.

Por su parte, los depósitos han mantenido un crecimiento sólido a lo largo del año producto, por un lado, de la falta de alternativas de inversión de alta rentabilidad y, por otro, de las recientes incertidumbres acerca del llamado *fiscal cliff*.

En cuanto a la evolución del **tipo de cambio** del dólar frente al euro, hay que destacar la depreciación, con respecto a los datos de hace doce meses, del tipo de cambio final, pero la apreciación del mismo en tasas medias. En suma, el impacto de la divisa en el balance y la actividad del Grupo es negativo, pero positivo en resultados. Todos los comentarios a continuación, salvo que se indique lo contrario, se refieren a tipo de cambio constante, para una mejor comprensión de la evolución del negocio del área durante el ejercicio.

## Prioridades de gestión

Estados Unidos se ha focalizado durante el ejercicio **2012** en culminar el proceso de transformación hacia una organización orientada al cliente (*customer-centric*) y, por tanto, sentar las bases del crecimiento futuro.

Como principal hito del ejercicio hay que destacar la finalización de la implantación de la nueva **plataforma bancaria** en todas las sucursales que BBVA Compass tiene en los 7 estados en los que está presente. Este complejo proceso de conversión se ha llevado a cabo sin problemas, según el calendario previsto originalmente y ha tenido una muy buena acogida entre los empleados y clientes. Como ventajas claras, mejorará el servicio prestado a través de procesos diferenciados, eficientes, más rápidos y centrados en el cliente.

Desde el punto de vista de **riesgos**, con el objetivo de reforzar el seguimiento y control de los mismos, se ha implementado un programa de gestión del riesgo corporativo (ERM), que comprende la actualización y mejora de diversas herramientas, procesos y controles de gestión de riesgos. Una nueva plataforma de originación de préstamos para empresas (*commercial loans*), un nuevo sistema de clasificación de préstamos y varios procesos y metodologías mejorados para calcular y pronosticar mejor las provisiones crediticias y las necesidades de capital económico bajo diversos escenarios posibles, son sólo algunos ejemplos de los principales logros alcanzados en 2012.

En cuanto a la construcción y fortalecimiento de la **franquicia** en el país, cabe destacar, por un lado, el inicio de la migración a la nueva plataforma Alnova. A finales del ejercicio 2012, el módulo de depósitos ha quedado completamente migrado. Esta plataforma, además de ofrecer mayores niveles de control interno y procesos más productivos y eficientes, permite a BBVA Compass evolucionar desde una organización orientada a producto a una institución centrada en el cliente, aparte de convertirse en el primer banco en su zona de influencia con capacidad de procesar la información de estos productos en tiempo real. Por otro lado, BBVA Compass ha seguido utilizando los patrocinios para reforzar la imagen de marca y generar oportunidades de negocio en todos los segmentos. La inauguración del BBVA Compass Stadium en Houston es otro ejemplo. En este sentido, el reconocimiento de la marca ha aumentado considerablemente en el sudeste de Texas, tras la inauguración del estadio y la colaboración con el Houston Dynamo, un equipo de

la liga nacional de fútbol. Además, BBVA Compass ha seguido aprovechando la relación con la NBA para darse a conocer en todos los mercados. También ha creado oportunidades de negocio locales en mercados clave con patrocinios de equipos concretos. Adicionalmente, se ha mejorado el compromiso de la plantilla con la entidad, del mismo modo que se ha realizado una adecuada retención del talento.

Por lo que se refiere a la **expansión** de BBVA Compass, el crecimiento orgánico de la entidad ha continuado durante 2012. En este sentido, se ha inaugurado la primera oficina de BBVA Compass en Miami con el objetivo de expandir sus actividades en el segmento empresarial y de *wealth management* al sur de la Península de Florida. Además, durante el cuarto trimestre del año, se han abierto nuevas oficinas de originación y captación de créditos en California, Illinois y Florida. También se han formado nuevos equipos especializados en originación de crédito en sectores estratégicos como son la asistencia sanitaria y las finanzas públicas.

En cuanto al **modelo de distribución**, el banco sigue mejorando sus capacidades de distribución remota, como lo demuestra el aumento durante el año del porcentaje de clientes activos en Internet hasta alcanzar el 44% del total de los clientes. Asimismo, en menos de un año se han realizado más de 200.000 descargas de las aplicaciones de banca móvil de BBVA para los teléfonos y dispositivos más utilizados. Por último, el número de usuarios activos de banca móvil prácticamente se ha duplicado en los últimos doce meses, representando ya casi un tercio de la clientela. Parte de estos ascensos se deben al lanzamiento de la nueva aplicación de banca a distancia para Iphone.

Para el ejercicio **2013**, el foco será claramente el cliente, una vez culminado el proceso de transformación de la franquicia. Por tanto, las acciones que se esperan llevar a cabo en los ejes anteriormente mencionados son:

- Desde el punto de vista de riesgos:
  - Continuar con la política de reducción de las carteras problemáticas, especialmente de las procedentes del sector promotor (*construction real estate*).
  - Agilizar los procedimientos de originación, manteniendo los mismos estándares de calidad en el control y seguimiento.
- BBVA Compass acometerá la fase final del proceso de transformación de la franquicia en el país con:
  - La migración a la plataforma Alnova de las tarjetas de débito y de los préstamos al consumo e hipotecarios.
  - El desarrollo e implementación de nuevas mejoras tecnológicas para potenciar, entre otros aspectos, la multicanalidad y la eficiencia.
- En diferenciación, lo más relevante se resume a continuación:
  - Focalización en una oferta de productos y servicios diferenciada y adaptada a las necesidades de cada segmento, centrándose en aquellos clientes de mayor valor añadido.
  - Mejora de los niveles de satisfacción del cliente y de la productividad de la plantilla.
  - Aumento de los ingresos vía sinergias con el resto de áreas y unidades del Grupo.
- Por último, en materia de crecimiento:
  - Incremento de la diversificación de la actividad y aceleración de la expansión orgánica de la franquicia.
  - Exploración y ejecución de alternativas innovadoras para penetrar en nuevos mercados.

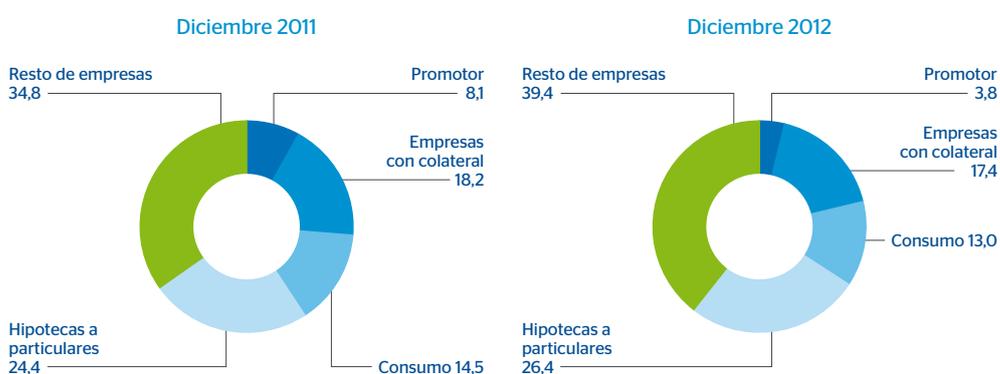
## Análisis de actividad

Estados Unidos desarrolla su actividad en este país, principalmente, a través de BBVA Compass, que representa el 95% del volumen de negocio y el 81% de los resultados del área. Dado su peso, la mayor parte de los comentarios de este apartado se refieren a esta unidad de negocio.

Al cierre de diciembre de 2012, el **crédito bruto a la clientela** de BBVA Compass crece a una tasa de 4,1% hasta un total de 33.753 millones de euros. La entidad sigue centrando su esfuerzo comercial en sus carteras objetivo. En este sentido, el crédito promotor (*construction real estate*) acumula un descenso interanual del 48,2%. Por el contrario, se producen incrementos en la cartera de empresas (+24,5% interanual) y en hipotecas residenciales. Estas últimas suben un 19,0% en el mismo horizonte temporal.

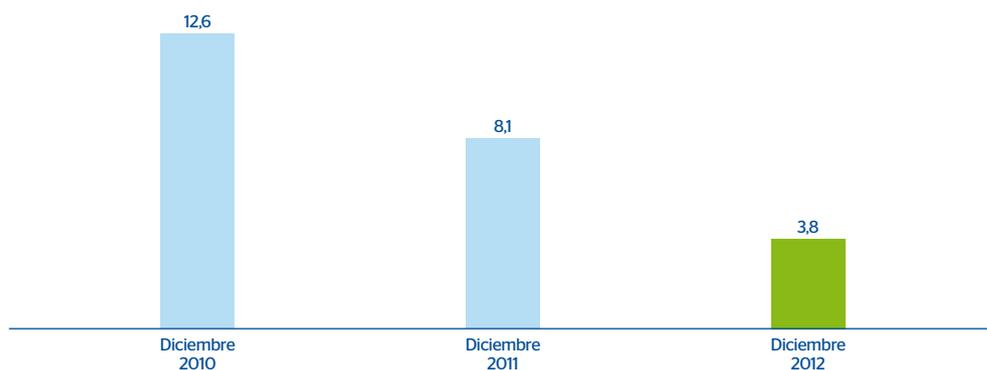
### 49 BBVA Compass. Estructura de la inversión crediticia

(Porcentaje)



### 50 Créditos a promotores sobre el total de la cartera crediticia de BBVA Compass

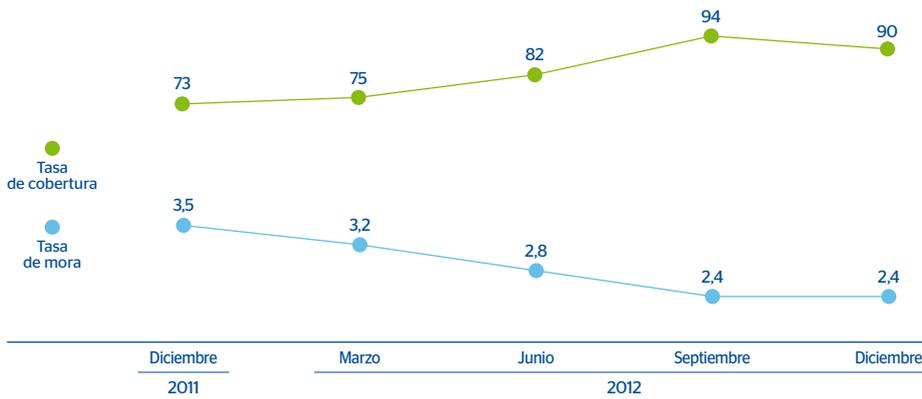
(Porcentaje)



La **calidad de los activos** del área mejora considerablemente durante el ejercicio. Al respecto, el volumen total de dudosos se ha reducido un 39,5% en comparación con el dato de 2011 (a tipo de cambio corriente). En consecuencia, la tasa de mora mejora 114 puntos básicos en el año para cerrar en el 2,4%. Por su parte, la cobertura si sitúa en el 90% y la prima de riesgo acumulada a finales de diciembre alcanza el 0,23% (0,89% al cierre de 2011).

## 51 Estados Unidos. Tasas de mora y cobertura

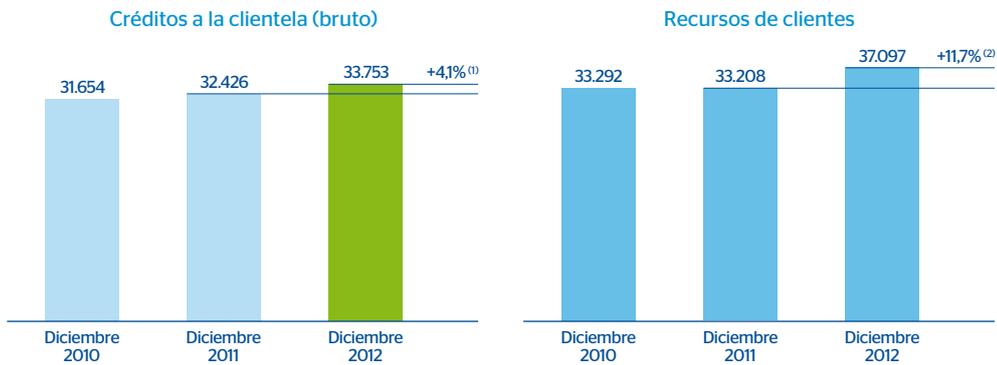
(Porcentaje)



Los **depósitos de la clientela** de BBVA Compass también se incrementan un 11,7% en los últimos doce meses. A 31-12-2012 totalizan 37.097 millones de euros. De ellos, el 29,1% corresponde a pasivos no remunerados, que son los que presentan un mejor comportamiento en el año, con un crecimiento del 12,3%.

## 52 BBVA Compass. Principales datos de actividad

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



(1) A tipo de cambio corriente: +21%.  
 (2) A tipo de cambio corriente: +9,6%.

## 53 BBVA Compass. Estructura de los depósitos

(Porcentaje)

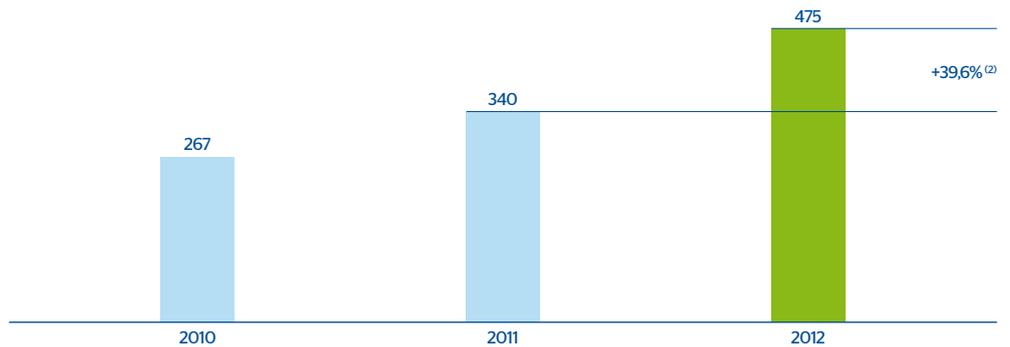


# Resultados

Estados Unidos finaliza el ejercicio con un **beneficio atribuido** de 475 millones de euros, muy superior al resultado del año anterior que, sin tener en cuenta el cargo por el deterioro del fondo de comercio, totalizó 320 millones. En definitiva, el resultado del área crece un 39,6% en comparación con la cifra de 2011 ajustada del mencionado cargo por el deterioro del fondo de comercio. La mejora continuada de la calidad crediticia, junto con la contención de los gastos de explotación, explican esta favorable evolución.

## 54 Estados Unidos. Beneficio atribuido <sup>(1)</sup>

(Millones de euros a tipo de cambio constante)

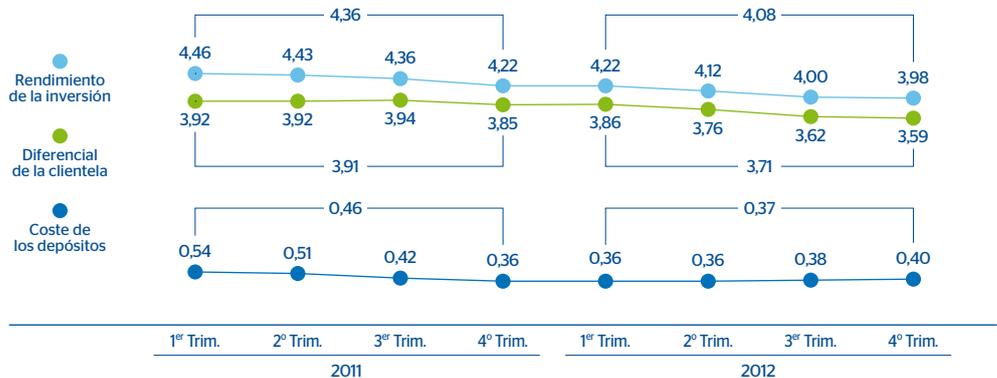


(1) Ajustado.  
(2) A tipo de cambio corriente: +48,4%.

El **margen bruto** del área alcanza los 2.395 millones de euros en el ejercicio 2012. Ello supone un descenso del 4,2% interanual. Por una parte, el entorno de tipos de interés bajos y curvas muy planas, junto con la liquidación de la cartera de Guaranty, afectan al margen de intereses, que se reduce un 4,7% en el mismo horizonte temporal. La bajada interanual del coste de los depósitos y la mejor evolución de la actividad no compensan los resultados negativos anteriormente comentados. Por otra, las presiones regulatorias impactan desfavorablemente en las comisiones, que descienden un 11,1%. En este sentido, BBVA Compass ha puesto en práctica varias medidas destinadas a mitigar los efectos adversos del nuevo entorno regulatorio (Durbin), lo que se ha reflejado, por ejemplo, en la buena evolución de las comisiones procedentes de los nuevos créditos hipotecarios residenciales.

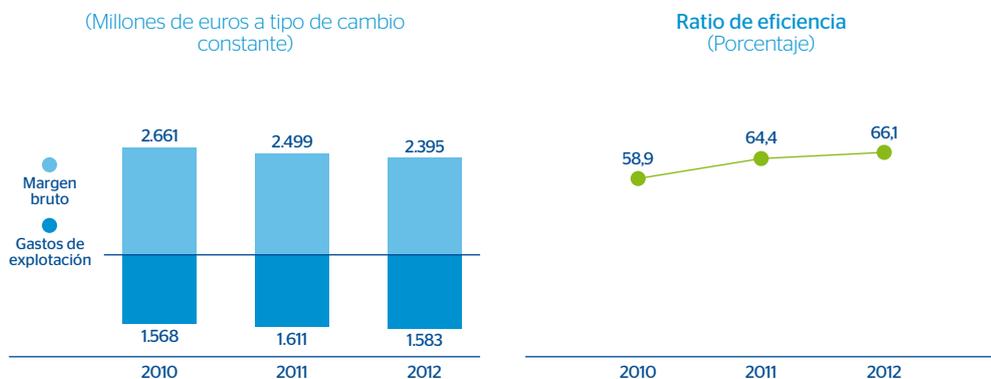
## 55 BBVA Compass. Diferencial de la clientela

(Porcentaje)



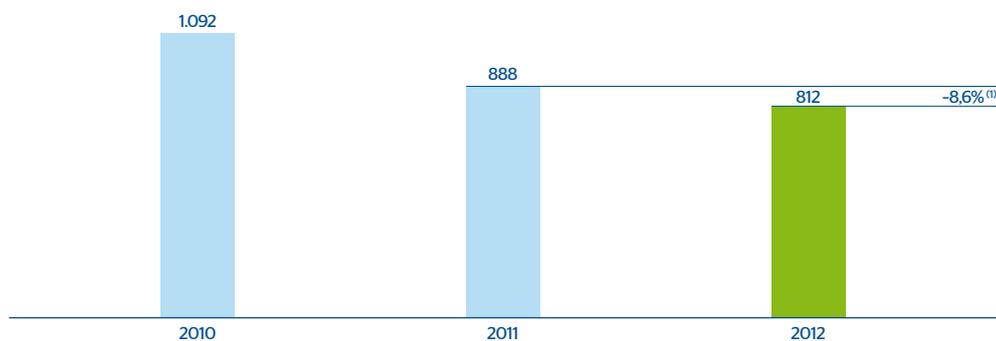
En cuanto a los gastos de explotación, el área ha conseguido gestionar eficientemente sus costes, que en el año 2012 se reducen un 1,7% frente a los del mismo período de 2011. Esta mejora se explica, en gran parte, por la racionalización de los circuitos operativos debida a la implementación de la plataforma tecnológica en todas las oficinas de BBVA Compass. En definitiva, el **margen neto** generado es de 812 millones de euros, un 8,6% menos que en 2011.

## 56 Estados Unidos. Eficiencia



## 57 Estados Unidos. Margen neto

(Millones de euros a tipo de cambio constante)



(1) A tipo de cambio corriente: -18%.

Por su parte, las pérdidas por deterioro de activos financieros decrecen un 75,9% interanual y se sitúan en los 90 millones de euros.

Por último, y según criterios locales, los ratios de **solvencia** de BBVA Compass continúan sólidos: un 11,7% en ratio de recursos propios y un 11,4% en ratio de recursos propios principales (Tier I Common).

A continuación se detallan los aspectos más relevantes de la evolución de las distintas unidades de negocio de BBVA Compass durante el ejercicio 2012.

## Commercial Banking

Esta unidad, que gestiona el colectivo de pequeñas y medianas empresas, ha registrado un nuevo crecimiento interanual en préstamos y en depósitos. Commercial Banking se ha introducido recientemente en nuevos sectores, al tiempo que ha ampliado su presencia en aquellos en los que ya estaba presente. En este sentido, se ha constituido un segmento de franquicias de alimentación para atender las necesidades de crédito, de gestión de tesorería y de mercados de capitales de los propietarios de franquicias de restaurantes en Estados Unidos. Adicionalmente, durante el cuarto trimestre de 2012, se ha iniciado el desarrollo de la actividad de financiación y arrendamiento de equipamiento, que se centrará principalmente en empresas que facturen más de 100 millones de dólares. Esta nueva actividad mejorará y apoyará el acceso previsto a otros sectores, como el transporte, la agroindustria y la atención sanitaria. El negocio se encuentra en sus fases iniciales de formación y se espera que comience su actividad de producción a finales del segundo trimestre de 2013.

## Corporate Banking

Esta unidad, que se especializa en grandes empresas, ha incrementado el tamaño de su cartera de préstamos en más del 40% en los últimos doce meses. Corporate Banking tiene previsto ampliar su presencia en diversas actividades y negocios, como productos de cambio de divisas, derivados y tarjetas comerciales, con la finalidad de crear un segmento de mercado más sólido, una oferta más completa y de mayor valor añadido para sus clientes y empezar a captar clientela internacional.

## Retail Banking

La división de Retail Banking de BBVA Compass ha experimentado un importante crecimiento de su cartera crediticia durante 2012 debido al aumento de los préstamos hipotecarios residenciales. Los recursos de clientes también han avanzado, principalmente los de menor coste.

Esta área ha desempeñado un papel clave a la hora de ofrecer la tecnología más innovadora e interactiva para mayor comodidad de sus clientes. En este sentido, casi el 6% de los nuevos clientes del banco han sido captados *on-line*, y se espera que sigan creciendo las nuevas incorporaciones digitales a medida que se vayan ejecutando las inversiones en el canal *on-line*.

Siguiendo con la estrategia de potenciación de la fidelización de los clientes, la unidad de Retail Banking ha lanzado productos y servicios que incluyen diferenciación en precios, un servicio de asesoramiento financiero, descuentos en determinados servicios, además de unidades dedicadas por completo a la atención al cliente (más personalizada, rápida y con horario ampliado).

En productos de pasivo, BBVA Compass inició en el segundo trimestre de 2012 una campaña para captar cuentas *money market*, lo que ha dado lugar a la apertura de numerosas cuentas y al incremento de los depósitos de la clientela durante el ejercicio. Además, a través del programa "Everyday Hero", a determinados clientes, como a los cuerpos de bomberos y de la policía y a los hospitales, se les está ofreciendo una cuenta corriente a medida sin comisión de servicio.

## Wealth Management

Esta división se ha beneficiado del entorno de tipos bajos y del crecimiento de los préstamos. Los depósitos a la vista también han aumentado en los últimos doce meses. Este avance se debe, en gran parte, al lanzamiento de nuevos productos que se ha efectuado durante 2012, entre otros, una solución nacional de notas estructuradas, un producto internacional de cuentas integradas y varias soluciones creativas para atender las necesidades de los clientes.

En tal sentido, Wealth Management ha empezado a ampliar su fuerza de ventas y espera triplicar el número de asesores financieros para finales de 2013 con el foco puesto en el cliente.

## Principales hitos

Los **premios y reconocimientos** más destacados de esta área se resumen a continuación:

- La entidad en Estados Unidos ha sido reconocida, por tercer año consecutivo, por Financial Services Roundtable con el galardón "Liderazgo en Servicio Comunitario" en 2011. Este reconocimiento ha sido posible gracias a los esfuerzos realizados en materias comunitarias, que incluyen programas de educación financiera, lectura para niños y proyectos de revitalización de colegios.
- La revista *American Banker* ha reconocido la plataforma de cobros de BBVA Compass por su enfoque accesible y basado en la web.
- BBVA Compass, junto a Apple, Coca-Cola y otras de las empresas más prestigiosas del país, ha recibido el galardón "Dale Carnegie Leadership Award". Este importante premio se otorga a las empresas que ponen un interés especial en el desarrollo de su capital humano, innovación y creatividad organizacional, con el fin de alcanzar sus objetivos empresariales. En concreto, se ha resaltado el compromiso de la entidad a la hora de proporcionar un excelente servicio y productos de calidad a sus clientes, una dedicación constante al crecimiento de sus empleados y a su propia valoración y un sentido de la responsabilidad que impulsa un alto nivel participativo en sus comunidades.

En temas de **reputación e imagen de marca** hay que destacar que BBVA Compass es una de las marcas, dentro del sector financiero en Estados Unidos, de mayor reputación, ocupando el tercer lugar según *American Banker* y Reputation Institute:

- BBVA Compass ha subido dos puestos, ocupando ahora el tercer lugar en el informe de *American Banker* sobre la reputación de los 30 bancos más importantes de Estados Unidos. En los tres años en los que *American Banker* ha realizado esta encuesta, BBVA Compass ha pasado del decimosexto al tercer lugar, lo que refleja el compromiso del banco con la reputación corporativa.
- El reconocimiento de la marca también ha aumentado significativamente. En mayo, con la apertura del estadio BBVA Compass de Houston, más de 22.000 aficionados al fútbol abrieron casi 1.000 cuentas de tarjetas de crédito. Además, dicha inauguración fue mencionada en los medios de comunicación más de 1.800 veces durante los primeros meses posteriores a la misma, el equivalente a casi 29 millones de dólares en valor publicitario. BBVA Compass también participa con el equipo local, el Houston Dynamo, en el "Building a Better Community", proyecto que se dedica a la reconstrucción de viviendas y de las zonas verdes existentes alrededor del estadio y a la educación infantil.
- Además, desde el pasado 16 de diciembre y hasta el próximo 31 de marzo, patrocina la primera exposición del Museo del Prado en Estados Unidos en uno de los museos más importantes del país, el Museum of Fine Arts de Houston (MFAH).

# Actividades Corporativas

## Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	Actividades Corporativas			
	2012	Δ%	2011	2010
<b>Margen de intereses</b>	<b>(697)</b>	<b>13,4</b>	<b>(614)</b>	<b>117</b>
Comisiones	(304)	55,6	(196)	(205)
Resultados de operaciones financieras	828	89,7	436	695
Otros ingresos netos	105	(71,2)	366	332
<b>Margen bruto</b>	<b>(69)</b>	<b>n.s.</b>	<b>(8)</b>	<b>939</b>
Gastos de explotación	(1.107)	13,5	(976)	(737)
Gastos de personal	(627)	14,8	(546)	(453)
Otros gastos generales de administración	(107)	(32,9)	(160)	(55)
Amortizaciones	(373)	38,1	(270)	(230)
<b>Margen neto</b>	<b>(1.176)</b>	<b>19,5</b>	<b>(984)</b>	<b>202</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	60	n.s.	(392)	(957)
Dotaciones a provisiones y otros resultados	(1.569)	49,7	(1.049)	(870)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(2.686)</b>	<b>10,7</b>	<b>(2.425)</b>	<b>(1.625)</b>
Impuesto sobre beneficios	1.020	0,8	1.012	608
<b>Resultado después de impuestos de operaciones continuadas</b>	<b>(1.665)</b>	<b>17,8</b>	<b>(1.413)</b>	<b>(1.017)</b>
Beneficio después de impuestos de operaciones interrumpidas	15	177,3	5	6
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>(1.651)</b>	<b>17,2</b>	<b>(1.407)</b>	<b>(1.011)</b>
Resultado atribuido a la minoría	2	(26,1)	2	0
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>(1.649)</b>	<b>17,3</b>	<b>(1.405)</b>	<b>(1.011)</b>
Ajustes <sup>(1)</sup>	(252)	(30,4)	(362)	(362)
<b>Resultado atribuido al Grupo (ajustado)<sup>(1)</sup></b>	<b>(1.397)</b>	<b>33,8</b>	<b>(1.043)</b>	<b>(649)</b>

(1) En 2010, 2011 y 2012, cargo por el deterioro de los activos relacionados con el negocio inmobiliario en España. Y en 2012, abono por el *badwill* de Unnim.

## Balances

(Millones de euros)

	Actividades Corporativas			
	31-12-12	Δ%	31-12-11	31-12-10
Caja y depósitos en bancos centrales	(600)	(39,5)	(992)	(101)
Cartera de títulos	34.219	39,4	24.539	26.527
Inversiones crediticias	(2.591)	(57,8)	(6.145)	(4.199)
Crédito a la clientela neto	2.656	n.s.	(3.615)	(1.696)
Depósitos en entidades de crédito y otros	(5.246)	107,4	(2.530)	(2.504)
Posiciones inter-áreas activo	(357)	(18,1)	(437)	(17.283)
Activo material	3.857	20,6	3.199	3.042
Otros activos	23.122	21,4	19.044	15.421
<b>Total Activo/Pasivo</b>	<b>57.652</b>	<b>47,0</b>	<b>39.208</b>	<b>23.407</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	14.046	101,0	6.987	(4.607)
Depósitos de la clientela	18.865	(35,3)	29.180	14.608
Débitos representados por valores negociables	70.798	(0,2)	70.910	78.848
Pasivos subordinados	1.654	(29,8)	2.355	5.993
Posiciones inter-áreas pasivo	(49.962)	(28,4)	(69.803)	(75.024)
Cartera de negociación	(4.780)	10,0	(4.347)	(3.797)
Otros pasivos	(6.426)	(1,8)	(6.541)	(3.419)
Ajustes por valoración	(2.184)	(21,6)	(2.787)	(770)
Capital y reservas	43.261	12,1	38.583	32.761
Dotación de capital económico	(27.620)	9,0	(25.329)	(21.186)

## Definición del agregado

Actividades Corporativas aglutina, básicamente, los costes de las unidades centrales con una función corporativa, determinadas dotaciones a provisiones, como las correspondientes a prejubilaciones, y aquellas otras también de carácter corporativo. Asimismo incorpora la unidad de Gestión Financiera, que desarrolla funciones de gestión del Grupo en su conjunto, fundamentalmente la gestión de las posiciones estructurales de tipo de interés del balance en euros y de tipo de cambio, así como de la liquidez y de los recursos propios, situándose la gestión de los riesgos estructurales de tipo de interés de monedas diferentes al euro en las áreas correspondientes. Por último, incluye determinadas carteras y activos, con sus correspondientes resultados o costes, cuya gestión no está vinculada a relaciones con la clientela, tales como las de Participaciones Industriales y Financieras y los activos inmobiliarios del Grupo en España correspondientes a los servicios *holding* y aquellos procedentes de compras o recibidos en pago de deudas.

## Análisis de resultados

Los aspectos más relevantes de los resultados de este agregado durante el ejercicio **2012** se resumen a continuación:

- Margen de intereses ligeramente más negativo que en 2011, -697 millones de euros frente a -614 del año previo, debido al mayor coste de la financiación mayorista, dada la coyuntura de la zona euro. No obstante, todas las emisiones que se han llevado a cabo se han hecho por debajo del precio del soberano español.
- Comportamiento favorable de los ROF como consecuencia, fundamentalmente, de las plusvalías registradas por la recompra de bonos de titulización durante el segundo trimestre de 2012 y de deuda subordinada a lo largo del cuarto trimestre. Lo anterior explica que esta rúbrica presente un crecimiento importante en el último año, del 89,7%, hasta los 828 millones.
- En definitiva, generación de un **margen bruto** de -69 millones de euros (-8 millones un año atrás).
- Los gastos de explotación, que siguen recogiendo el esfuerzo inversor del Grupo en formación de plantilla, tecnología, marca e infraestructura, suben un 13,5% interanual hasta los 1.107 millones.
- Incremento significativo de las dotaciones a provisiones para absorber el deterioro de los activos inmobiliarios y de los adjudicados en España, compensado en parte por el *badwill* generado en la operación de Unnim. Todo ello supone un importe negativo de dotaciones a provisiones y otros resultados de 1.569 millones (-1.049 durante 2011).
- En conclusión, este agregado registra un **resultado atribuido** en 2012 de -1.649 millones de euros, lo que compara con los -1.405 de un año atrás. Este comportamiento más negativo que en el mismo período del ejercicio previo se debe fundamentalmente al mencionado esfuerzo acometido en provisiones.

## Gestión Financiera

La unidad de Gestión Financiera gestiona las posiciones estructurales de tipo de interés y de tipo de cambio, la liquidez global y los recursos propios del Grupo.

La **gestión de la liquidez** tiene por objetivo financiar el crecimiento recurrente del negocio bancario en condiciones adecuadas de plazo y coste, a través de una amplia gama de instrumentos que permiten acceder a un gran número de fuentes de financiación alternativa. Un principio básico de BBVA en la gestión de la liquidez del Grupo sigue siendo el fomento de la autonomía financiera de sus filiales bancarias en América, con el fin de garantizar la adecuada

transmisión del coste de liquidez al proceso de formación de precios y al crecimiento sostenible de la actividad crediticia. Durante el año 2012, los mercados de financiación mayorista a corto y largo plazo se han visto afectados por una elevada incertidumbre, lo que ha hecho que mantengan un tono dispar:

- Evolución positiva durante el primer trimestre, consecuencia de las actuaciones extraordinarias del BCE, con la realización de dos subastas de liquidez a largo plazo, y de la mejor percepción del riesgo de los países europeos.
- Desempeño menos favorable desde abril hasta el verano, debido a las dudas sobre la viabilidad de la economía española y las bajadas de *rating* ocurridas tanto en el soberano como en las entidades financieras.
- Finalmente, desde finales de agosto, y fruto de nuevas actuaciones del BCE con las OMT, los mercados de financiación de largo plazo han mostrado un comportamiento más positivo, permitiendo a entidades de primer nivel, como BBVA, acudir de forma recurrente a ellos para la emisión tanto de deuda *senior* como de cédulas.

Por su parte, los mercados de financiación de corto plazo han estado condicionados por la falta de apetito inversor fruto de las bajadas de *ratings*, aunque en la parte final del ejercicio han mejorado su trayectoria, apreciándose un crecimiento de los saldos captados.

En este contexto, BBVA ha sido una de las pocas entidades europeas con acceso a mercado, como lo demuestran las emisiones realizadas con éxito durante 2012. Así, durante el primer trimestre, BBVA ha operado con absoluta normalidad, realizando una emisión de deuda *senior* por importe de 2.000 millones de euros. Durante el tercer trimestre, el Grupo ha llevado a cabo con éxito varias operaciones de deuda *senior*, con un nivel de demanda muy relevante. Por último, durante el cuarto trimestre, se han culminado con éxito dos operaciones de deuda *senior* en Europa, por un importe total de 2.500 millones de euros, una operación de deuda *senior* en el mercado estadounidense, por 2.000 millones de dólares, y una operación de cédulas hipotecarias, por 2.000 millones de euros y a cinco años, todas ellas con un nivel de demanda también muy significativo. Lo anterior pone de manifiesto el acceso de BBVA a mercado en condiciones muy exitosas de precio e importe.

El entorno fuera de Europa ha sido también muy constructivo. En este sentido, BBVA ha llevado a cabo con éxito emisiones en los mercados de México y Perú, entre otros, y ha reforzado la posición de liquidez en todas las jurisdicciones donde opera el Grupo.

En conclusión, la política de anticipación de BBVA en la gestión de su liquidez, el crecimiento de la base de recursos en todas las geografías, la demostrada capacidad de acceso al mercado en entornos complicados, su modelo de negocio *retail*, el menor volumen de vencimientos frente a sus equivalentes y el tamaño más reducido de su balance le otorgan una ventaja comparativa con respecto a sus *peers* europeos. Además, la favorable evolución en todas las geografías del peso de los depósitos minoristas dentro del pasivo del balance continúa reforzando la posición de liquidez del Grupo y mejorando su estructura de financiación.

La **gestión de capital** en BBVA persigue el cumplimiento de un doble objetivo: conservar un nivel de capitalización acorde con los objetivos de negocio en todos los países en los que opera y, al mismo tiempo, maximizar la rentabilidad de los recursos de los accionistas a través de la asignación eficiente del capital a las distintas unidades, de la buena gestión del balance y de la utilización, en las proporciones adecuadas, de los diversos instrumentos que forman la base de recursos propios: acciones, participaciones preferentes y deuda subordinada.

Los hechos más significativos llevados a cabo durante 2012 en cuanto a la gestión del capital del Grupo se resumen a continuación:

- Durante el primer trimestre de 2012, BBVA ha vuelto a aprobar en su Junta General el "dividendo opción", lo que permite a sus accionistas disponer de una más amplia instrumentación de la retribución de sus acciones. Dos de los cuatro dividendos pagados en 2012 han sido en formato "dividendo opción" y en ambos casos el ratio de éxito ha estado cerca del 80%. Este mecanismo posibilita, además, el ahorro de capital a través de una mayor retención del resultado del ejercicio en curso.

- Adicionalmente, el 30 de marzo, se abrió la ventana de conversión voluntaria de los bonos convertibles emitidos en diciembre de 2011, producto del canje de los tramos minoristas de las participaciones preferentes. Un 27,84% del importe total de la emisión (3.430 millones de euros) ha acudido a la conversión, emitiéndose como resultado 158 millones de nuevas acciones.
- Posteriormente, el 30 de junio, BBVA llevó a cabo la conversión obligatoria parcial de los bonos convertibles en circulación a dicha fecha mediante la reducción del 50% de su valor nominal. En consecuencia, para atender a dicha conversión, BBVA emitió 239 millones de nuevas acciones.
- En el tercer trimestre de 2012 se ha llevado a cabo la adquisición de Unnim, duplicando la presencia de BBVA en Cataluña. Esta transacción ha consumido alrededor de 10 puntos básicos de *core capital*. También se ha realizado, ya en el cuarto trimestre, el canje de la oferta de recompra de 15 emisiones de participaciones preferentes y obligaciones subordinadas distribuidas por la red minorista de Unnim (T1, UT2 y LT2) al 95% de su valor nominal, por un importe de 490 millones de euros, a cambio de acciones procedentes de la autocartera del Banco. De esta forma, la Entidad ofrece una solución a los clientes de Unnim, a quienes se les proporciona una ventana de liquidez. Además, la operación protege los intereses de los accionistas de BBVA, puesto que este canje no es dilutivo, e impacta positivamente en la generación de *core capital* del Grupo. La oferta de BBVA ha sido aceptada por el 99,3% de las participaciones preferentes y el 82,0% de las obligaciones subordinadas, entregándoles a cambio 64.229.358 acciones ordinarias de BBVA mantenidas en autocartera. En conclusión, la operación de Unnim ha sido, por tanto, prácticamente neutral en términos de consumo de capital, ya que la detracción por la adquisición prácticamente se compensa con la generación procedente del canje anteriormente comentado.
- El Banco ha realizado también dos ejercicios adicionales de *liability management*. Por una parte, BBVA ha recomprado, en el segundo trimestre de 2012, 638 millones de euros de bonos de titulización, lo que ha generado 250 millones de plusvalías que han sido utilizadas para reforzar las provisiones de la Entidad. Por otra, se ha recomprado deuda subordinada LT2 que ha supuesto unas plusvalías de 194 millones de euros, lo que ha mejorado la calidad del capital de la Entidad con un reducido impacto en liquidez. Con estas operaciones, BBVA ha generado capital gracias a una gestión activa y eficiente de sus pasivos.

Por último, el ejercicio realizado por Oliver Wyman ha ratificado la sólida posición de capital de BBVA, situándole en el Grupo O (entidades que no tienen necesidades de capital). Por su parte, EBA ha confirmado que BBVA alcanzó en junio sus recomendaciones de capital, de acuerdo con el calendario previsto a tal efecto.

En conclusión, los actuales niveles de capitalización permiten el adecuado cumplimiento, por parte del Banco, de todos los requerimientos de capital.

La gestión del **riesgo de tipo de cambio** de las inversiones de BBVA a largo plazo, derivado fundamentalmente de sus franquicias en América, tiene como finalidad preservar los ratios de capital del Grupo y otorgar estabilidad a la cuenta de resultados. Durante el año 2012, BBVA ha mantenido una política activa de cobertura de sus inversiones en México, Chile, Perú y el área dólar, con una cobertura agregada próxima al 50%. A estas coberturas, realizadas a nivel corporativo, se añaden las posiciones en dólares que localmente mantienen algunos de los bancos filiales. Adicionalmente, se gestiona el riesgo de tipo de cambio de los resultados esperados en América correspondientes al ejercicio 2012. Durante este año, las coberturas mantenidas han generado impactos negativos reconocidos en Actividades Corporativas, más que compensados por los efectos positivos que las apreciaciones de las divisas frente al euro han generado en la cuentas de resultados de los países. De cara al ejercicio 2013 se mantendrá la misma política de prudencia y anticipación en la gestión del riesgo de cambio, tanto desde el punto de vista de sus efectos en ratios de capital como en cuenta de resultados.

La unidad gestiona también el **riesgo estructural de tipo de interés** del balance del Grupo, con el objetivo de mantener un crecimiento sostenido del margen de intereses a corto y medio plazo, con independencia del movimiento de los tipos de interés. Durante el ejercicio 2012, los resultados de esta gestión han sido satisfactorios, habiéndose seguido estrategias de riesgo muy limitado en Europa, Estados Unidos y México. Esta gestión se realiza tanto con derivados de cobertura (*cap, floor, swap, fras*) como con instrumentos de balance (bonos de gobierno de máxima calidad crediticia y liquidez).

# Participaciones Industriales y Financieras

Esta unidad gestiona la cartera de participaciones industriales y financieras en los sectores de telecomunicaciones, medios de comunicación, electricidad, petróleo, gas y financiero. Al igual que Gestión Financiera, se encuadra dentro de la Dirección Financiera del Grupo.

BBVA gestiona esta cartera siguiendo estrictos procedimientos de control de riesgos, consumo de capital económico y rentabilidad exigida, dentro de una estrategia de inversión y diversificación sectorial que incluye la gestión dinámica de las participaciones a través de estrategias de monetización y cobertura. Durante el ejercicio 2012 se han realizado inversiones por 460 millones de euros y desinversiones por 484 millones.

A 31 de diciembre de 2012, el valor de mercado de la cartera de la unidad de Participaciones Industriales y Financieras se sitúa en 2.811 millones de euros.

# Información adicional: Corporate & Investment Banking

## Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	Corporate & Investment Banking				
	2012	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	2011	2010
<b>Margen de intereses</b>	<b>1.713</b>	<b>9,3</b>	<b>7,1</b>	<b>1.567</b>	<b>1.556</b>
Comisiones	713	11,9	10,4	637	628
Resultados de operaciones financieras	274	36,6	27,6	201	292
Otros ingresos netos	67	(12,1)	(9,2)	76	134
<b>Margen bruto</b>	<b>2.767</b>	<b>11,6</b>	<b>9,2</b>	<b>2.481</b>	<b>2.609</b>
Gastos de explotación	(889)	5,1	3,5	(846)	(738)
Gastos de personal	(498)	1,6	0,6	(490)	(441)
Otros gastos generales de administración	(375)	7,5	5,1	(349)	(289)
Amortizaciones	(16)	130,1	125,4	(7)	(7)
<b>Margen neto</b>	<b>1.878</b>	<b>14,9</b>	<b>12,1</b>	<b>1.635</b>	<b>1.871</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(191)	114,2	113,2	(89)	(202)
Dotaciones a provisiones y otros resultados	(31)	126,3	120,2	(14)	4
<b>Beneficio antes de impuestos</b>	<b>1.655</b>	<b>8,1</b>	<b>5,4</b>	<b>1.532</b>	<b>1.673</b>
Impuesto sobre beneficios	(479)	13,9	10,9	(421)	(447)
<b>Beneficio después de impuestos</b>	<b>1.176</b>	<b>5,9</b>	<b>3,3</b>	<b>1.111</b>	<b>1.225</b>
Resultado atribuido a la minoría	(127)	56,5	44,0	(81)	(98)
<b>Beneficio atribuido al Grupo</b>	<b>1.049</b>	<b>1,9</b>	<b>(0,1)</b>	<b>1.030</b>	<b>1.128</b>

(1) A tipos de cambio constantes.

## Balances

(Millones de euros)

	Corporate & Investment Banking				
	31-12-12	Δ%	Δ% <sup>(1)</sup>	31-12-11	31-12-10
Caja y depósitos en bancos centrales	13.029	(1,2)	(1,1)	13.187	3.699
Cartera de títulos	83.867	12,5	11,3	74.518	65.421
Inversiones crediticias	59.264	(14,6)	(14,9)	69.382	68.468
Crédito a la clientela neto	48.592	(16,2)	(16,6)	57.963	55.927
Depósitos en entidades de crédito y otros	10.671	(6,5)	(6,1)	11.418	12.540
Posiciones inter-áreas activo	14.974	88,1	87,6	7.960	25.078
Activo material	41	38,6	38,5	29	23
Otros activos	3.396	28,6	28,4	2.641	1.656
<b>Total Activo / Pasivo</b>	<b>174.572</b>	<b>4,1</b>	<b>3,4</b>	<b>167.717</b>	<b>164.345</b>
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	68.835	12,8	11,6	61.030	49.323
Depósitos de la clientela	36.442	(11,9)	(12,7)	41.387	65.385
Débitos representados por valores negociables	(228)	226,1	226,1	(70)	1
Pasivos subordinados	1.655	(26,5)	(27,3)	2.250	1.691
Posiciones inter-áreas pasivo	-	-	-	-	-
Cartera de negociación	56.201	13,7	13,6	49.429	35.699
Otros pasivos	6.290	(32,4)	(32,3)	9.305	9.191
Dotación de capital económico	5.378	22,6	22,1	4.386	3.055

(1) A tipos de cambio constantes.

## Claves de CIB en el año 2012

- Continúa el desempeño positivo de la actividad crediticia en Latinoamérica y la reducción en Europa y Estados Unidos.
- Evolución favorable de los recursos en el cuarto trimestre, lo que supone un punto de inflexión tras las bajadas de *rating* ocurridas durante el año.
- Diversificación de ingresos.
- Resistencia y recurrencia de los resultados en un entorno tan complejo.
- Posiciones de liderazgo en M&A y en renta variable en España.
- Obtención de varios premios y reconocimientos.

## Definición

Corporate & Investment Banking, CIB, integra los negocios mayoristas del Grupo en todas las geografías donde está presente. En resumen, este agregado desarrolla productos y servicios que aportan soluciones de valor añadido para clientes mayoristas, es decir, para grandes corporaciones e inversores institucionales, y minoristas, esto es, empresas, corporaciones e instituciones. Entre los productos puestos a disposición de sus clientes cabe mencionar: *global lending* (actividad de financiación), *global transaccional banking* (negocio transaccional), *corporate finance* (actividad de asesoramiento financiero y banca de inversión) y *global markets* (con el negocio de tesorería y distribución).

## Entorno macroeconómico y sectorial

El **entorno** de crisis económica predominante durante el ejercicio 2012 ha afectado a la actividad de los negocios mayoristas, que ha cerrado el ejercicio con un retroceso tanto en volúmenes como en número de operaciones, sobre todo, en los países desarrollados. En este sentido, las rebajas de *rating* de España llevadas a cabo, sobre todo durante el segundo trimestre de 2012, han afectado negativamente a la actividad de este negocio, principalmente en Europa.

Adicionalmente, el gran número de reformas regulatorias, tanto en Estados Unidos como en Europa, que ha surgido como reacción a la crisis financiera, está trayendo como consecuencia una reducción en los márgenes debido a un endurecimiento de los requisitos de capital, una mayor complejidad operativa y diversas restricciones a la actividad de banca mayorista.

Por tanto, esta situación está provocando un cambio estructural del negocio mayorista, que evoluciona hacia un modelo con una mayor desintermediación, con un uso más elevado de las plataformas digitales y en el que un entorno regulatorio más exigente y prolijo, por la proliferación de legislaciones proteccionistas a nivel local, puede propiciar una fragmentación de la industria.

En este contexto, los **competidores** han reaccionado focalizándose en sus mercados y productos *core*, reduciendo costes, conteniendo el crédito y disminuyendo la operativa con productos de alto consumo de capital.

Salvo que se indique lo contrario, todos los comentarios a continuación sobre tasas de variación se refieren a **tipos de cambio** constantes, con el objetivo de obtener una mejor comprensión del desempeño de la actividad mayorista de BBVA.

## Prioridades de gestión

Ante la situación descrita anteriormente, **Corporate & Investment Banking** ha seguido mostrando una elevada resistencia de sus resultados, apalancándose en su nivel de relación con clientes clave y en su diversificación geográfica. En otras palabras, gracias a su modelo de negocio *customer-centric* y

diversificado, una mayor eficiencia y control de costes y una gestión prudente del riesgo, este agregado ha conseguido mantener el beneficio generado en 2011. Para ello, durante el ejercicio 2012, las prioridades de gestión se han centrado en:

- Impulso de la diversificación geográfica y de producto en los mercados donde BBVA cuenta con ventajas competitivas.
- Focalización en la oferta de servicios de valor añadido a clientes.
- Crecimiento en productos rentables dentro del nuevo contexto regulatorio, en el que es clave optimizar el consumo de capital.
- Desarrollo de plataformas tecnológicas y productos enfocados a satisfacer las necesidades transaccionales de los clientes. En este sentido, se ha avanzado en el desarrollo de la plataforma transaccional, con el lanzamiento de "BBVA Global Net Cash".
- Desarrollo de productos de pasivo que se adapten mejor al contexto económico y a las necesidades del cliente, diferenciando entre lo que es riesgo BBVA y riesgo España.

A **futuro**, la presión regulatoria seguirá en aumento y la recuperación económica se producirá de forma desigual y a diversos ritmos entre las distintas geografías. Ante esta situación, BBVA CIB seguirá potenciando su: enfoque *customer-centric*, diversificación geográfica y de productos y servicios, eficiencia en costes y consumo de capital y prudencia en la gestión del riesgo. Para ello se prevé acometer acciones en los siguientes frentes:

- Potenciar el negocio *cross-border* y la colaboración con las redes locales del Grupo en todas las geografías.
- Operar en mercados *core* como elemento clave de diferenciación.
- Aprovechar las ventajas competitivas de BBVA en mercados emergentes.
- Utilizar las redes del Banco como palanca fundamental para rentabilizar la estructura del negocio.
- Invertir en el crecimiento de los productos transaccionales y consolidar el modelo de integración de la cadena de valor: originación, estructuración, distribución y *trading*.
- Migrar hacia un modelo menos intensivo en capital.
- Simplificar la gestión del negocio para ganar eficiencia y agilidad ante el cliente.
- Continuar con los planes de inversión en plataformas tecnológicas.

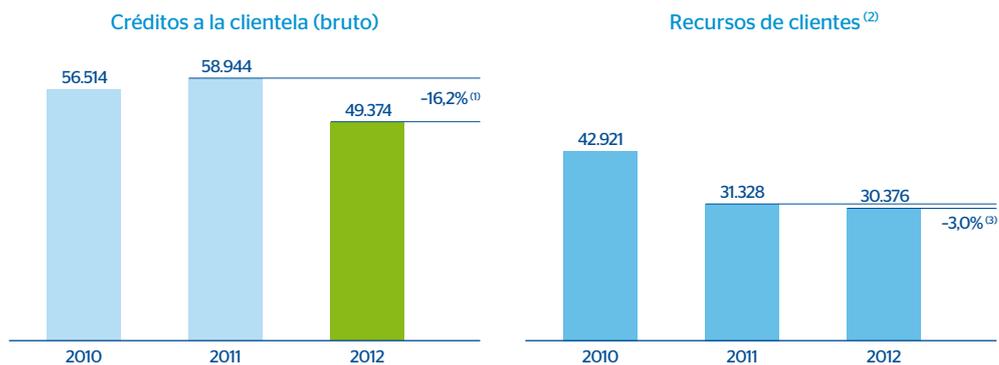
## Análisis de actividad

La coyuntura anteriormente descrita no le ha sido ajena al Grupo BBVA, cuyas carteras CIB han experimentado un retroceso en el ejercicio 2012. En este sentido, el **crédito bruto a la clientela** ha descendido, fruto, por una parte, del proceso de desapalancamiento que se viene experimentando en las economías europea y estadounidense y, por otra, de la estrategia de CIB de crecimiento selectivo en determinados clientes y carteras. Por tanto, en el año disminuye un 16,2% hasta alcanzar los 49.374 millones de euros. Por áreas geográficas, bajan los saldos en Europa, Asia y Estados Unidos, prácticamente se mantienen en México (-1,3% interanual) y aumentan en América del Sur (+5,6%).

Desde el punto de vista del **pasivo**, el esfuerzo por la adecuada gestión de la liquidez llevado a cabo en CIB se refleja en el cambio de tendencia que se ha producido en la captación de recursos. Después de las salidas observadas, principalmente durante el primer semestre de 2012, consecuencia de las bajadas del *rating* soberano de España y de BBVA, los recursos de clientes, sin CTA, se incrementan un 7,3% en el último trimestre de 2012, lo que implica un descenso interanual del 3,0%, hasta alcanzar la cifra de 30.376 millones de euros a 31-12-2012.

## 58 CIB. Principales datos de actividad

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



(1) A tipos de cambio corrientes: -15,8%.

(2) Sin CTA.

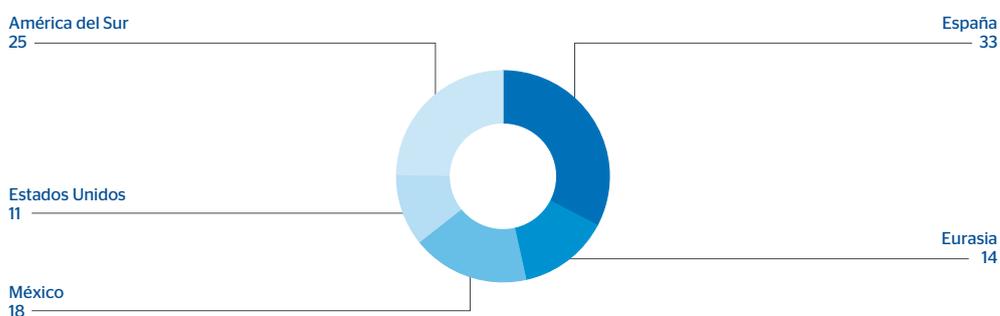
(3) A tipos de cambio corrientes: -2,2%.

## Análisis de resultados

CIB continúa mostrando una elevada recurrencia y resistencia de sus resultados. Durante el año 2012 genera un **margen bruto** de 2.767 millones de euros, lo que implica un crecimiento del 9,2% frente al dato del ejercicio anterior. Por áreas geográficas, crecen los ingresos de América del Sur, México y España (+32,6%, +27,1% y +16,7%, respectivamente) y disminuyen los de Eurasia y Estados Unidos (-27,3% y -9,9%, respectivamente).

## 59 CIB. Margen bruto por geografías

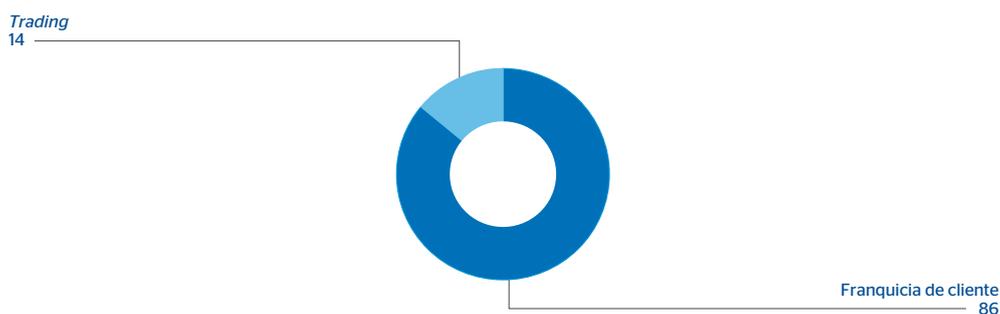
(Porcentaje)



Diversificación equilibrada

## 60 CIB. Desglose del margen bruto entre trading y franquicia de cliente

(Porcentaje)

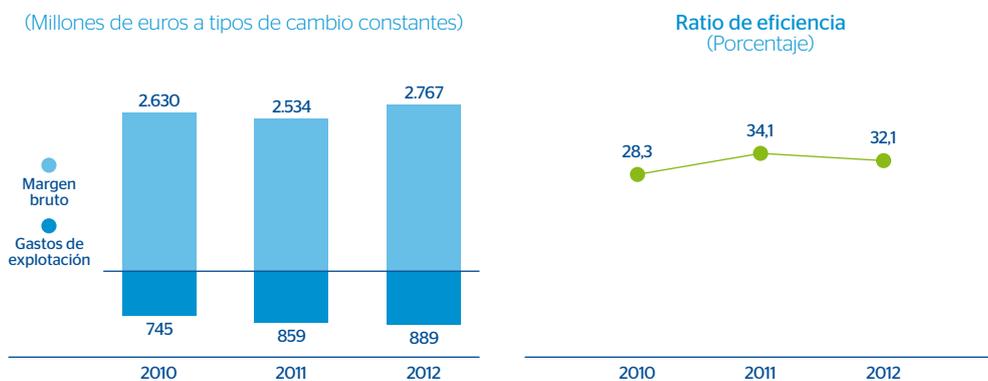


Sólida franquicia de clientes

Por su parte, la evolución de los gastos de explotación pone de manifiesto el esfuerzo de contención y control del coste llevado a cabo en CIB. Esta partida crece un 3,5% respecto al dato del ejercicio anterior. Todo ello, además, considerando las inversiones que se vienen acometiendo en sistemas y en planes de crecimiento en las geografías emergentes. En definitiva, el **margen neto** se eleva un 12,1% interanual hasta los 1.878 millones de euros.

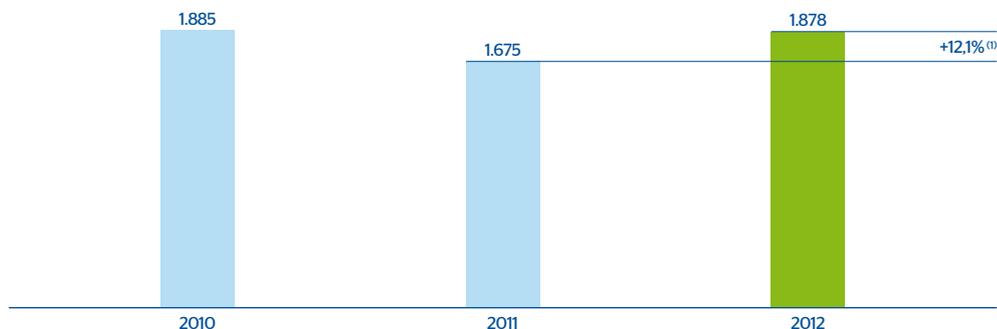
## 61 CIB. Eficiencia

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



## 62 CIB. Margen neto

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



(1) A tipos de cambio corrientes: +14,9%.

Las pérdidas por deterioro de activos financieros detraen 191 millones a la cuenta de resultados y recogen el deterioro en la calidad crediticia de ciertas contrapartidas por el entorno actual de crisis. No obstante, la **tasa de mora** sigue estando en niveles reducidos, un 1,5% al cierre de 2012.

### 63 CIB. Tasas de mora y cobertura

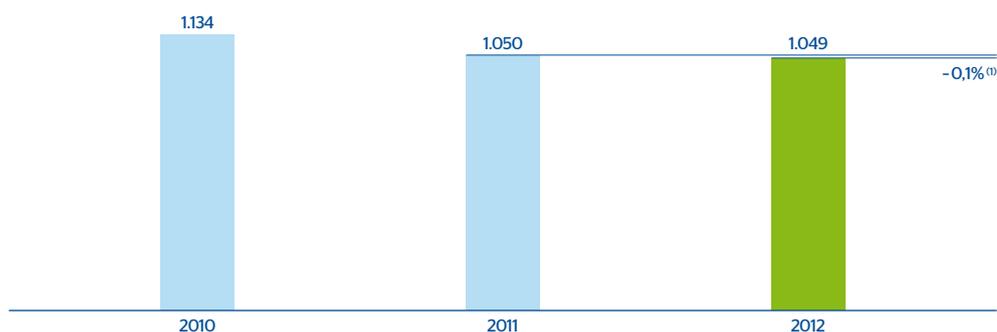
(Porcentaje)



En definitiva, el **beneficio atribuido** se mantiene en los mismos niveles del ejercicio previo, 1.049 millones de euros.

### 64 CIB. Beneficio atribuido

(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



(1) A tipos de cambio corrientes: +1,9%.

A continuación se detallan los hitos y las operaciones más relevantes de las distintas unidades de negocio de CIB durante el ejercicio 2012.

## Corporate Finance

En la unidad de Corporate Finance, BBVA se ha consolidado como el asesor financiero líder en el **mercado español** de fusiones y adquisiciones (M&A), con un total de 55 transacciones asesoradas desde 2009, según *Thomson Reuters*. De entre las transacciones llevadas a cabo en 2012 destacan: el *private placement* de Cementos Portland, suscrito por Blackstone; la adquisición del 90% de Naturgas Energía Transporte, por parte de Enagás, a EDP; la venta de Inima, división de medio ambiente de OHL, al grupo coreano GS E&C; y la venta de Torre Picasso, por parte de FCC, a Amancio Ortega.

Asimismo, BBVA pretende replicar en **Latinoamérica** el éxito de la unidad de Corporate Finance en el mercado español y, para ello, ha venido reforzando sus equipos en dicha geografía en los últimos años. De entre las transacciones llevadas a cabo en Latinoamérica en 2012 sobresalen las adquisiciones de San Martín, por parte de ICA, y de Soldexa, por parte de Colfax. BBVA se ha posicionado como el segundo asesor financiero en el mercado peruano de M&A por número de transacciones, según *Thomson Reuters*.

## Principales operaciones de Corporate Finance en 2012

<p>España/Estados Unidos</p>  <p>Asesor financiero en la colocación privada de deuda senior</p>  <p><b>430.000.000 USD</b> Corporate Finance</p>	<p>España/Portugal</p>  <p>Asesor financiero exclusivo en la adquisición del 90% de Naturgas Energía Transporte (NET)</p>  <p><b>241.000.000 EUR</b> Corporate Finance</p>	<p>España/Corea del Sur</p>  <p>Asesor financiero en la venta de OHL Inima a GS E&amp;C</p>  <p><b>231.000.000 EUR</b> Corporate Finance</p>
<p>Portugal/España</p>  <p>Asesor financiero exclusivo en la adquisición de Bodegas LAN a Mercapital</p>  <p><b>Confidencial</b> Corporate Finance</p>	<p>España</p>  <p>Asesor financiero en la venta de Torre Picasso a Pontegadea Inversiones (Amancio Ortega)</p>  <p><b>400.000.000 EUR</b> Corporate Finance</p>	<p>Omán/Portugal</p>  <p>Asesor financiero exclusivo en la adquisición de una participación del 15% en</p>  <p><b>205.000.000 EUR</b> Corporate Finance</p>
<p>España</p>  <p>Asesor financiero en la adquisición de las concesiones de</p>  <p><b>430.000.000 EUR</b> Corporate Finance</p>	<p>México/Perú</p>  <p>Asesor financiero exclusivo en la adquisición de</p>  <p><b>123.000.000 USD</b> Corporate Finance</p>	<p>Estados Unidos/Perú</p>  <p>Asesor financiero exclusivo en la adquisición de</p>  <p><b>235.000.000 USD</b> Corporate Finance</p>

## Equity Capital Markets

En un entorno tan complicado como el descrito, la actividad de *equity capital markets* en BBVA ha sido bastante intensa. Se ha participado en 20 operaciones de *equity* y reforzado el liderazgo del Grupo en los mercados clave. Por tipo de operación cabe destacar, en cuanto a **salidas a bolsa**, la participación de BBVA, como *co-lead manager*, en la salida a bolsa de la alemana Telefónica Deutschland, la mayor de Europa en 2012 y de Alemania desde 2007. Asimismo, BBVA ha participado, como *joint-bookrunner*, en el tramo nacional de la salida a bolsa de Santander México, operación que se ha convertido en la tercera de mayor tamaño del año a nivel mundial y la segunda más grande de la historia en Latinoamérica. Otras salidas a bolsa de referencia han sido la de la colombiana Cemex Latinoamérica Holdings y las de las mexicanas Fibra Macquarie y FibraHotel, en las que se ha actuado como coordinador global.

En cuanto a **ampliaciones de capital** sobresale, a nivel europeo, la participación en la de UniCredit, Banco Sabadell, BES, Peugeot y Banco Popular. En Chile destaca la ampliación de Cencosud, y en México las de Fibra Uno y Mexichem. Para terminar, hay que señalar la participación de BBVA, como *bookrunner*, en la colocación acelerada de acciones de Repsol.

## Principales operaciones de Equity Capital Markets en 2012

<p>Chile</p>  <p><b>QUIÑENCO S.A.</b></p> <p>520.000.000 USD</p> <p>Ampliación de capital</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Bookrunner</i> <i>Lead manager</i></p>	<p>Chile</p>  <p><b>SK</b></p> <p>388.000.000 USD</p> <p>Ampliación de capital</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Bookrunner</i> <i>Lead manager</i></p>	<p>Portugal</p>  <p><b>BANCO ESPIRITO SANTO</b></p> <p>1.016.000.000 EUR</p> <p>Ampliación de capital con derechos de suscripción</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Co-manager</i></p>
<p>Francia</p>  <p><b>PSA PEUGEOT CITROËN</b></p> <p>1.000.000.000 EUR</p> <p>Ampliación de capital con derechos de suscripción</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Co-manager</i></p>	<p>España</p>  <p><b>Sabadell</b></p> <p>811.000.000 EUR</p> <p>Ampliación de capital con derechos de suscripción</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Co-lead manager</i></p>	<p>Italia</p>  <p><b>UniCredit</b></p> <p>7.499.000.000 EUR</p> <p>Ampliación de capital con derechos de suscripción</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Co-lead manager</i></p>
<p>España</p>  <p><b>REPSOL</b></p> <p>1.364.000.000 EUR</p> <p>Colocación acelerada de acciones</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Bookrunner</i></p>	<p>México</p>  <p><b>FibraHotel</b></p> <p>3.597.000.000 MXN</p> <p>Oferta pública inicial de acciones</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Coordinador global</i></p>	<p>Chile</p>  <p><b>Cencosud</b></p> <p>1.265.000.000 USD</p> <p>Ampliación de capital y de ADRs listados en el NYSE</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Bookrunner</i></p>
<p>México</p>  <p><b>Santander</b></p> <p>53.059.000.000 MXN</p> <p>Oferta pública inicial de acciones</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Bookrunner</i></p>	<p>México</p>  <p><b>FIBRA</b></p> <p>8.876.000.000 MXN</p> <p>Ampliación de capital</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Bookrunner</i></p>	<p>México</p>  <p><b>Alpek</b></p> <p>10.430.000.000 MXN</p> <p>Oferta pública inicial de acciones</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Co-manager</i></p>
<p>México</p>  <p><b>Mexichem</b></p> <p>15.600.000.000 MXN</p> <p>Ampliación de capital</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Bookrunner</i></p>	<p>Colombia</p>  <p><b>CEMEX LATAM HOLDINGS</b></p> <p>993.000.000 USD</p> <p>Oferta pública inicial de acciones</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Coordinador global</i></p>	<p>Alemania</p>  <p><b>Telefonica Deutschland</b></p> <p>1.449.000.000 EUR</p> <p>Oferta pública inicial de acciones</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Co-lead manager</i></p>
<p>España</p>  <p><b>BANCO POPULAR</b></p> <p>2.500.000.000 EUR</p> <p>Ampliación de capital con derechos de suscripción</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Joint lead-manager</i></p>	<p>México</p>  <p><b>MACQUARIE</b></p> <p>12.796.000.000 MXN</p> <p>Oferta pública inicial de acciones</p> <p>Equity Capital Markets</p> <p><i>Coordinador global</i></p>	

# Corporate Lending

Corporate Lending en **España** sigue siendo líder en préstamos sindicados. En **Europa**, como operaciones significativas cabe mencionar las financiaciones a Enel, Fresenius, Glencore, Volkswagen y Pernod Ricard; o la participación, como *bookrunner*, en la financiación de la adquisición de International Power por GDF Suez.

En **Latinoamérica**, BBVA ha liderado las principales operaciones llevadas a cabo en la región durante 2012. En México destacan las transacciones con Pemex, Nemark, Frisa y Cemex. En Chile sobresale la financiación de Cencosud para la compra de los activos de Carrefour en Colombia.

Por último, en **Estados Unidos** se ha realizado la financiación de la compra de Charter International por Colfax y se ha participado en las operaciones más importantes dentro del sector de petróleo y gas, como son las de Kinder Morgan y El Paso Energy.

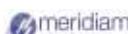
## Principales operaciones de Corporate Lending en 2012

<p>España</p>  <p><b>4.200.000.000 EUR</b></p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>MLA / Active bookrunner</i></p>	<p>España</p>  <p><b>200.000.000 EUR</b></p> <p>Crédito revolving</p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>MLA / Active bookrunner</i></p>	<p>España</p>  <p><b>1.675.000.000 EUR</b></p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>MLA / Bookrunner</i></p>	<p>España</p>  <p><b>3.466.000.000 GBP</b></p> <p>Financiación de adquisición</p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>MLA / Active bookrunner</i></p>
<p>España</p>  <p><b>561.250.000 EUR</b></p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>MLA / Bookrunner</i></p>	<p>España</p>  <p><b>508.884.615 EUR</b></p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>MLA / Bookrunner / Coordinador</i></p>	<p>Italia</p>  <p><b>3.200.000.000 EUR</b></p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>MLA / Bookrunner</i></p>	<p>Alemania</p>  <p><b>650.000.000 CHF</b></p> <p>Crédito revolving</p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>Bookrunner</i></p>
<p>Alemania</p>  <p><b>3.100.000.000 EUR</b></p> <p>Financiación de adquisición</p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>MLA</i></p>	<p>Estados Unidos</p>  <p><b>1.000.000.000 USD</b></p> <p>Crédito revolving</p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>Joint lead arranger / Co-documentation agent</i></p>	<p>Estados Unidos</p>  <p><b>500.000.000 USD</b></p> <p>Préstamo y crédito revolving</p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>Joint lead arranger / Co-documentation agent</i></p>	<p>Colombia</p>  <p><b>320.000.000 USD</b></p> <p>Club deal</p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>Bookrunner</i></p>
<p>México</p>  <p><b>6.064.132.739 MXN</b></p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>Joint bookrunner</i></p>	<p>México</p>  <p><b>2.000.000.000 MXN</b></p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>Joint bookrunner</i></p>	<p>México</p>  <p><b>150.000.000 USD</b></p> <p>Corporate Lending</p> <p><i>Joint bookrunner</i></p>	

# Project Finance

Project Finance BBVA en **Europa** se mantiene como referente en financiación de energías renovables, medio ambiente e infraestructuras. En 2012 se han cerrado casi 20 operaciones en España, Francia, Italia y Reino Unido. Entre ellas hay que resaltar la llevada a cabo con la central de ciclo combinado de Carrington en Reino Unido. En infraestructuras sociales destaca el papel estructurador de BBVA en la financiación del Tribunal de Grande Instance de París y en la de cuatro hospitales en Toscana.

## Principales operaciones de Project Finance en 2012

<p>Francia</p>  <p>3.485.000.000 EUR</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>	<p>Francia</p>  <p>Tribunal de Grande Instance</p> <p>685.000.000 EUR</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>	<p>Italia</p>   <p>Tuscany Hospitals</p> <p>172.000.000 EUR</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>	<p>España</p>    <p>245.000.000 EUR</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger &amp; advisor</i></p>
<p>Francia</p>   <p>Tren de alta velocidad Nimes-Montpellier</p> <p>1.804.000.000 EUR</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>	<p>Reino Unido</p>   <p>Central de ciclo combinado 880 MW</p> <p>465.000.000 GBP</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>	<p>Australia</p>  <p>Parque eólico</p> <p>69.185.000 AUD</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>	<p>Perú</p>   <p>Cerro del Águila</p> <p>590.343.858 USD</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>
<p>México</p>  <p>Farac I Occidente</p> <p>31.000.000.000 MXN</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Participant bond bookrunner</i></p>	<p>Colombia</p>    <p>Oleoducto bicentenario (fases 0 y 1)</p> <p>2.100.000.000.000 COP</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>	<p>México</p>  <p>Línea 12</p> <p>300.000.000 USD</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Advisor, bookrunner &amp; MLA</i></p>	<p>México</p>  <p>Oaxaca II project bond 148.469.000 USD</p> <p>Oaxaca IV project bond 150.231.000 USD</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Joint bookrunner</i></p>
<p>Perú</p>   <p>La Chira</p> <p>250.000.000 PEN</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Sole, mandated lead arranger</i></p>	<p>México</p>  <p>Financiación de adquisición de Atento</p> <p>88.000.000 EUR</p> <p>1.100.000.000 MXN</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Bookrunner &amp; agent</i></p>	<p>México</p>  <p>ION</p> <p>8.885.647.821 MXN</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Joint MLA, hedge coordinator</i></p>	<p>México</p>  <p>Energy Finance Salamanca</p> <p>320.000.000 USD</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger</i></p>
<p>Estados Unidos</p>   <p>Ohio State University Parking</p> <p>285.000.000 USD</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Administrative agent, joint bookrunner, joint lead arranger, depositary bank and hedge provider</i></p>	<p>Estados Unidos</p>   <p>Presidio Parkway</p> <p>316.622.973 USD</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Administrative agent, joint bookrunner and mandated lead arranger</i></p>	<p>Estados Unidos</p>   <p>Sabine Pass Liquefaction</p> <p>3.626.000.000 USD</p> <p>Project Finance</p> <p><i>Mandated lead arranger, co-agent, hedge provider, accounts (depository) bank</i></p>	

En **Latinoamérica** se pueden mencionar, en infraestructuras, la financiación de la Línea 12 del Metro de México DF. En energía sobresale la financiación de Cerro del Águila, la segunda planta hidroeléctrica más grande de Perú. En renovables han marcado un hito los *project bonds* de Oaxaca II y IV, las primeras emisiones de bonos para proyectos eólicos en América Latina distribuidos fuera de la región, así como el proyecto ION, que se convertirá en el mayor parque eólico de Latinoamérica. BBVA continúa incrementando su diversificación sectorial, con la financiación de la planta de aguas residuales La Chira, en Perú, y la financiación de la adquisición de Atento por Bain Capital. Destacar, además, que se han recibido los premios "Deals Of The Year" de *Euromoney* por las operaciones Hospital Maipú y La Florida, en Chile, y Refinería de Cartagena, en Colombia.

En **Estados Unidos**, BBVA ha participado en la privatización de Ohio State University Parking, operación en la que, además, BBVA ha actuado como *administrative agent* y que ha sido nombrada "Non-Traditional Financing of the Year 2012" por Bond Buyer.

Por último, en la zona de **Asia-Pacífico** se ha impulsado la actividad en energías renovables. BBVA ha reforzado sus capacidades de asesoramiento financiero, fundamentalmente para compañías asiáticas, dirigiendo su negocio a Europa y Latinoamérica y a la actividad relacionada con *project bonds*.

## Structured Trade Finance

En Structured Trade Finance se han formalizado un total de 56 operaciones y se ha incrementado significativamente la operativa *unfunded*, tanto de financiación como de avales cubiertos por ECA, durante el ejercicio 2012. BBVA ha sido galardonado con el premio de "Best Trade Finance Bank in Latin America 2012" por *Global Trade Review*, por cuarto año consecutivo.

### Principales operaciones de Structured Trade Finance en 2012

<p>Brasil</p>  <p><b>State of Tocantis</b></p> <p>143.198.163 USD Crédito comprador</p>  <p>8,5 años 85.918.898 USD</p> <p>Structured Trade Finance MLA</p>	<p>España</p>  <p>450.000.000 USD Bonos</p>  <p>5 años 225.000.000 USD</p> <p>Structured Trade Finance MLA</p>	<p>Italia</p>  <p>60.000.000 EUR Financiación con aval ECA</p>  <p>5 años 30.000.000 EUR</p> <p>Structured Trade Finance MLA</p>
<p>México</p> <p><b>Cormin México, S.A. de C.V.</b></p> <p>350.000.000 USD <i>Borrowing base facility</i></p> <p>3 años 30.000.000 USD</p> <p>Structured Trade Finance MLA</p>	<p>Arabia Saudi</p> <p><b>AI - Shoula Consortium</b></p> <p>664.433.279 EUR Pago anticipado y garantía de cumplimiento</p>  <p>3 años 105.052.554 EUR</p> <p>Structured Trade Finance <i>Arranger</i></p>	<p>Corea del Sur</p>  <p>34.200.000 USD Emisión de garantía de cumplimiento</p>  <p>3,25 años 17.000.000 USD</p> <p>Structured Trade Finance MLA</p>
<p>Colombia</p>  <p>210.000.000 USD Crédito comprador</p>  <p>16 años 70.000.000 USD</p> <p>Structured Trade Finance MLA</p>	<p>Venezuela</p>  <p>283.703.528 EUR Crédito comprador</p>  <p>8,5 años 113.481.411 EUR</p> <p>Structured Trade Finance <i>Agent &amp; global MLA</i></p>	<p>Portugal</p>  <p>560.001.286 EUR Crédito comprador</p>  <p>8,5 años 75.000.000 USD</p> <p>Structured Trade Finance <i>Lead arranger</i></p>

# Global Transactional Banking

Durante 2012, Global Transactional Banking ha continuado la ejecución de su Plan Estratégico a 2015, con foco en la transversalidad geográfica y en el cliente. Al respecto, ha desarrollado nuevos productos y soluciones en todas las líneas de negocio transaccional y para todos los segmentos de clientes. Además, BBVA Net Cash ha sido galardonado como "Mejor Diseño Web en Latinoamérica". También ha recibido el premio de "Best Sub-Custodian Bank in Spain" por los servicios de Securities Services. Por otro lado, la revista *Euromoney* ha galardonado a BBVA como "Mejor Proveedor de Cash Management en Venezuela" y "Mejor Proveedor de Cash Management en euros en Latinoamérica para Instituciones Financieras Internacionales". También ha sido elegido "Top Rated" en la encuesta "Agent Banks in Major Markets" de *Global Custodian*, en las categorías "Cross Border/Non Affiliated" y "Domestic", por la oferta de *securities services*.

## Global Markets

Global Markets cierra el año 2012 con crecimiento de sus ingresos en sus principales productos y geografías (a excepción de resto de Europa y Asia). En este sentido, el margen bruto del ejercicio asciende a 1.152 millones de euros, con un avance interanual del 18,0%. Estos buenos resultados son fruto de una adecuada estrategia de diversificación geográfica y de cliente.

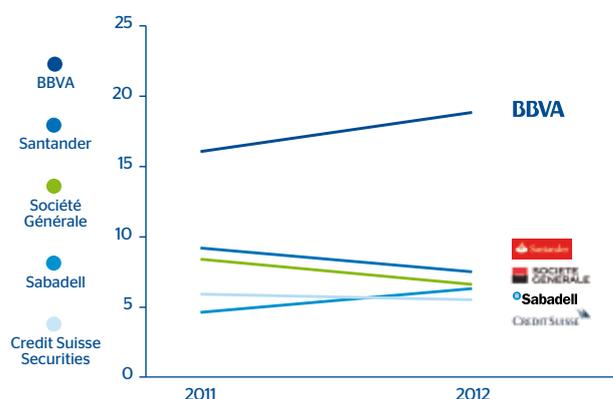
El modelo de negocio de Global Markets sigue reforzando la orientación al cliente como eje central de su propuesta de valor. Esta labor ha sido reconocida por los medios especializados. En este sentido, BBVA ha sido elegido el mejor banco de España en tipos de cambio en los Premios IAIR, y ocupa el primer puesto en el *ranking* de Bloomberg en cuanto a las mejores predicciones realizadas de tipo de cambio de divisas latinoamericanas frente al dólar.

En **España**, los ingresos de clientes crecen un 5% interanual, aumentando sobre todo los procedentes de negocios estratégicos, como tipos de cambio y crédito, con incrementos superiores al 15%. Los de pequeñas y medianas empresas, junto con los de cliente minorista, suben por encima del 50%, gracias a la estrecha colaboración de Global Markets con la red comercial. Por producto, cabe destacar tipos de cambio y crédito, que avanzan a tasas interanuales de doble dígito. En renta variable, BBVA sigue ocupando la primera posición en intermediación bursátil, con el 18,9% de cuota de mercado según datos de diciembre de 2012, más de 11 puntos porcentuales por encima del siguiente competidor. En el mercado de emisiones de bonos, BBVA ocupa el primer lugar en el *ranking* de emisiones con todo tipo de clientes en España.

### 65 CIB. Evolución de las cuotas de mercado en intermediación de renta variable en la Bolsa española

(Porcentaje)

Entidad	2011	2012	Variación cuota 11-12
1 BBVA	16,1	18,9	2,8
2 Santander	9,2	7,5	-1,7
3 Société Générale	8,4	6,6	-1,8
4 Sabadell	4,6	6,3	1,7
5 Credit Suisse Securities	5,9	5,5	-0,4
6 Banco Espirito Santo	7,7	5,0	-2,7
7 Morgan Stanley	5,4	4,9	-0,5
8 Merrill Lynch Capital Markets	3,5	4,5	1,0
9 Intermoney	n.d.	3,7	n.d.
10 UBS	n.d.	3,6	n.d.



En el **resto de Europa y Asia**, los ingresos procedentes de clientes de Lisboa y Milán suben más de un 25%. Por su parte, Londres se consolida en 2012 como el centro estratégico del negocio de crédito, producto que ha conseguido duplicar los resultados obtenidos en el ejercicio anterior.

La diversificación geográfica permite a Global Markets, por medio de México y América del Sur, asegurar la recurrencia de ingresos ante la desaceleración y volatilidad en los mercados desarrollados.

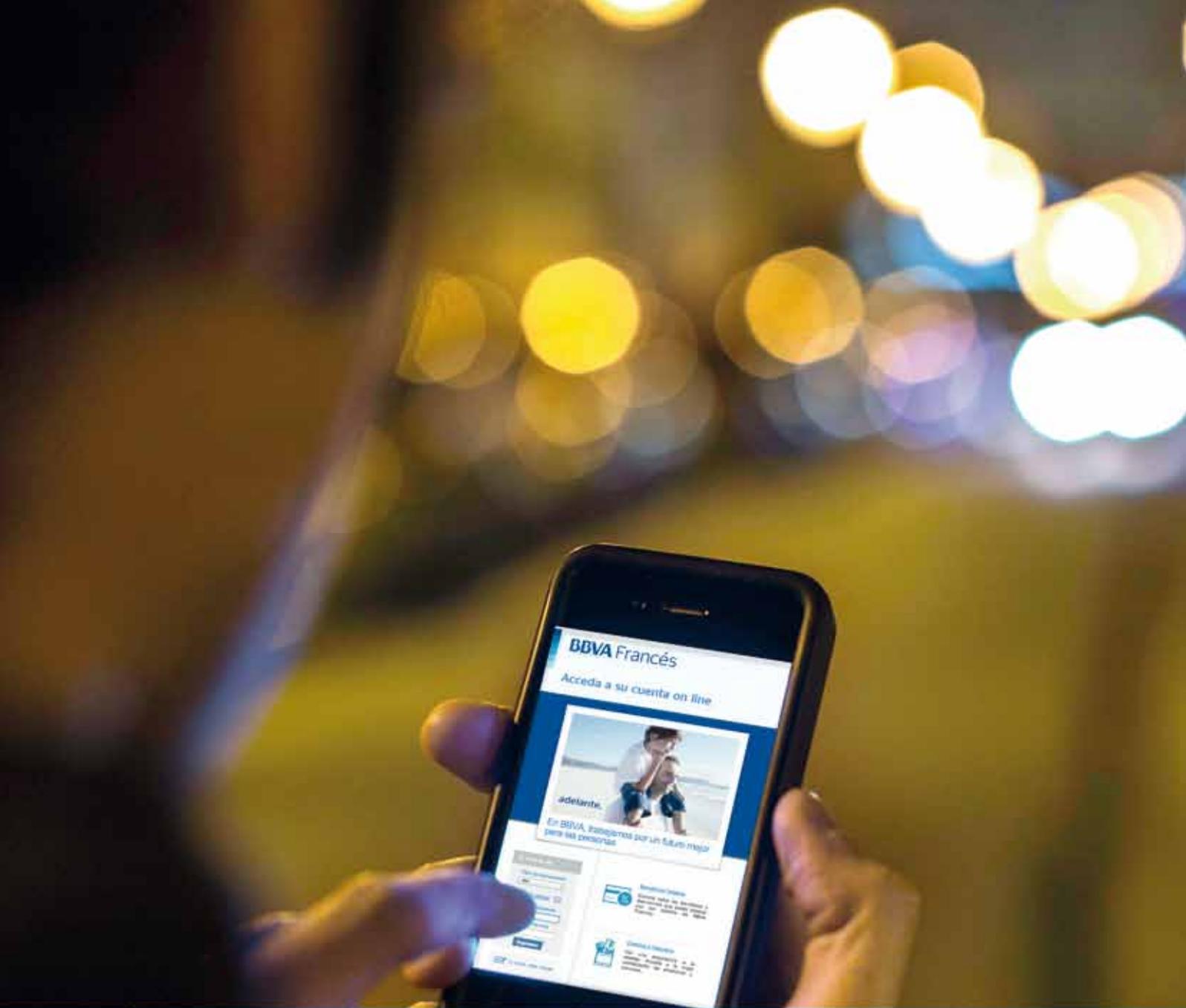
En **México**, Global Markets mantiene una clara posición de liderazgo en los siguientes productos: líder en creador de mercado en bonos, primer banco por volumen de divisas, primer lugar en notas de *equities* y número uno en el *ranking* de originación de bonos en peso mexicanos, notablemente por encima de los siguientes competidores. Los ingresos procedentes de clientes conservan su buen ritmo de crecimiento, lo que contribuye a que el margen bruto crezca un 47,1% frente al generado el año pasado.

En **América del Sur**, Global Markets sigue desarrollando sus capacidades locales para aprovechar el crecimiento y el dinamismo de la región. Este esfuerzo se refleja en el avance interanual del margen bruto, superior al 27%. Los ingresos procedentes de clientes suben un 21%. Por países, positivo comportamiento de prácticamente todas las franquicias.

Por último, en **Estados Unidos**, los ingresos de clientes crecen en torno a un 2% interanual. Sobresale el aumento de los de cliente minorista, muy apoyado en la red de distribución de BBVA Compass. Por tipo de producto, se mantiene la buena tendencia de los de tipos de interés y ha de destacarse la evolución de los ingresos de tipos de cambio, que más que duplican la cifra del mismo período del año pasado.

## Principales operaciones de Debt Capital Markets en 2012

<p>España</p>  <p><b>4.000.000.000 EUR</b> 10 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>	<p>España</p>  <p><b>1.000.000.000 EUR</b> +22 deals 5 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>	<p>España</p>  <p><b>1.750.000.000 EUR</b> +7 deals 3 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>	<p>Luxemburgo</p>  <p><b>250.000.000 EUR</b> Bono a tipo variable 4 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>
<p>Italia</p>  <p><b>1.000.000.000 EUR</b> 5 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>	<p>Irlanda</p>  <p><b>600.000.000 EUR</b> 5 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>	<p>Alemania</p>  <p><b>2.250.000.000 EUR</b> 3 y 7 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>	<p>España</p>  <p><b>4.235.000.000 EUR</b> Intermediario en la oferta de recompra de acciones y nueva emisión</p> <p>Debt Capital Markets <i>Dealer manager</i></p>
<p>Francia</p>  <p><b>1.500.000.000 EUR</b> 5 años Cédula hipotecaria</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>	<p>Francia</p>  <p><b>750.000.000 EUR</b> 5 años Senior unsecured</p> <p>Debt Capital Markets <i>Bookrunner</i></p>	<p>España</p>  <p><b>2.369.000.000 EUR</b> <b>250.000.000 GBP</b> <b>30.000.000.000 JPY</b> LT2 unmodified Dutch auction</p> <p>Debt Capital Markets <i>Dealer manager coordinator</i></p>	<p>España</p>  <p><b>3.274.433.490 EUR</b> LT2, Tier 1 and ABS unmodified Dutch auction</p> <p>Debt Capital Markets <i>Dealer manager</i></p>
<p>México</p>  <p><b>15.000.000.000 MXN</b> 10 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Joint bookrunner</i></p>	<p>México</p>  <p><b>800.000.000 USD</b> 10 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Joint bookrunner</i></p>	<p>Estados Unidos</p>  <p><b>500.000.000 USD</b> 30 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Joint bookrunner</i></p>	<p>Estados Unidos</p>  <p><b>500.000.000 USD</b> 3 años</p> <p>Debt Capital Markets <i>Joint bookrunner</i></p>





# Información complementaria

**216** Series históricas consolidadas  
**218** Red de oficinas del Grupo BBVA

# Series históricas consolidadas

## Cuentas de resultados

(Millones de euros)

	NIIF (Circular 6/2008 del Banco de España)					
	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Margen de intereses/de intermediación <sup>(1)</sup>	15.122	13.152	13.316	13.882	11.686	9.628
Margen bruto/ordinario <sup>(1)</sup>	22.441	20.028	20.333	20.666	18.978	17.271
Margen neto/de explotación <sup>(1)</sup>	11.655	10.290	11.573	12.308	10.523	9.441
Beneficio antes de impuestos <sup>(1)</sup>	1.659	3.446	6.059	5.736	6.926	8.495
Beneficio después de impuestos	2.327	3.485	4.995	4.595	5.385	6.415
Beneficio atribuido al Grupo	1.676	3.004	4.606	4.210	5.020	6.126

## Balance y actividad

(Millones de euros)

	NIIF (Circular 6/2008 del Banco de España)					
	31-12-12	31-12-11	31-12-10	31-12-09	31-12-08	31-12-07
Créditos a la clientela (neto)	352.931	351.900	338.857	323.441	335.260	313.178
Activo total	637.785	597.688	552.738	535.065	542.650	501.726
Total recursos de clientes	452.001	426.464	421.977	389.815	372.715	369.177
Depósitos de la clientela	292.716	282.173	275.789	254.183	255.236	219.609
Otros recursos de clientes	159.285	144.291	146.188	135.632	117.479	148.532
Débitos representados por valores negociables	87.212	81.930	99.939	99.939	104.157	102.247
Pasivos subordinados	11.831	15.419	17.878	17.878	16.987	15.662

## Información adicional

(Millones de euros)

	NIIF (Circular 6/2008 del Banco de España)					
	31-12-12	31-12-11	31-12-10	31-12-09	31-12-08	31-12-07
Dividendos (millones de euros) <sup>(2)</sup>	2.229	2.016	1.752	1.574	2.361	2.717
Número de accionistas (en miles)	1.013	987	953	884	904	890
Número de acciones (en millones) <sup>(3)</sup>	5.449	4.903	4.491	3.748	3.748	3.748
Número de empleados <sup>(4)</sup>	115.852	110.645	106.976	103.721	108.972	111.913
En España <sup>(5)</sup>	31.697	28.934	28.416	27.936	29.070	31.106
En el resto del mundo <sup>(4)</sup>	84.155	81.711	78.560	75.785	79.902	80.807
Número de oficinas <sup>(4)</sup>	7.978	7.457	7.361	7.466	7.787	8.028
En España <sup>(5)</sup>	3.518	3.016	3.024	3.055	3.375	3.595
En el resto del mundo <sup>(4)</sup>	4.460	4.441	4.337	4.411	4.412	4.433

(1) En estas partidas, los resultados de las sociedades relacionadas con los negocios de pensiones en Latinoamérica correspondientes a los ejercicios 2012, 2011 y 2010 han sido reclasificados al capítulo

(2) En 2008 incluye el pago en especie en forma de acciones (valoradas a la cotización de cierre del 17-04-2009). En 2010, 2011 y 2012 incluye el importe correspondiente al esquema de distribución del

(3) Los datos correspondientes a 1998 y 1999 se han recalculado conforme a la ecuación de canje (5 acciones de BBV por 3 de Argentaria).

(4) No incluye Garanti.

(5) 2012 incluye Unnim.

NIIF (Circular 4/2004 del Banco de España)					Circular 4/1991 del Banco de España							
2008	2007	2006	2005	2004	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	
11.891	9.769	8.374	7.208	6.160	7.069	6.741	7.808	8.824	6.995	5.760	5.516	
19.853	18.133	15.701	13.024	11.120	11.053	10.656	12.241	13.352	11.143	9.108	8.374	
11.279	10.544	8.883	6.823	5.591	5.440	4.895	5.577	5.599	4.376	3.457	3.120	
6.926	8.495	7.030	5.592	4.137	4.149	3.812	3.119	3.634	3.876	2.902	2.374	
5.385	6.415	4.971	4.071	3.108	3.192	2.897	2.466	3.009	2.914	2.168	1.785	
5.020	6.126	4.736	3.806	2.923	2.802	2.227	1.719	2.363	2.232	1.746	1.424	

NIIF (Circular 4/2004 del Banco de España)					Circular 4/1991 del Banco de España							
31-12-08	31-12-07	31-12-06	31-12-05	31-12-04	31-12-04	31-12-03	31-12-02	31-12-01	31-12-00	31-12-99	31-12-98	
333.029	310.882	256.565	216.850	172.083	170.248	148.827	141.315	150.220	137.467	113.607	99.907	
543.513	502.204	411.916	392.389	329.441	311.072	287.150	279.542	309.246	296.145	238.166	202.911	
493.324	485.621	425.709	401.907	329.254	321.038	295.906	289.385	323.982	304.549	242.611	194.162	
267.140	236.183	192.374	182.635	149.892	147.051	141.049	146.560	166.499	154.146	105.077	99.351	
119.017	150.777	142.064	142.707	121.553	121.553	113.074	108.815	124.496	118.831	102.677	74.221	
90.180	82.999	77.674	62.842	45.482	44.326	34.383	27.523	25.376	26.460	31.552	17.562	
16.987	15.662	13.597	13.723	12.327	8.108	7.400	6.487	7.611	5.112	3.305	3.028	

NIIF (Circular 4/2004 del Banco de España)					Circular 4/1991 del Banco de España							
31-12-08	31-12-07	31-12-06	31-12-05	31-12-04	31-12-04	31-12-03	31-12-02	31-12-01	31-12-00	31-12-99	31-12-98	
2.301	2.717	2.220	1.801	1.499	1.499	1.247	1.109	1.222	1.123	854	699	
904	890	864	985	1.081	1.081	1.159	1.179	1.204	1.300	1.268	1.338	
3.748	3.748	3.552	3.391	3.391	3.391	3.196	3.196	3.196	3.196	2.931	2.861	
108.972	111.913	98.553	94.681	87.112	84.117	86.197	93.093	98.588	108.082	88.556	86.349	
29.070	31.106	30.582	31.154	31.056	30.765	31.095	31.737	31.686	33.733	37.052	37.847	
79.902	80.807	67.971	63.527	56.056	53.352	55.102	61.356	66.902	74.349	51.504	48.502	
7.787	8.028	7.499	7.328	6.751	6.848	6.924	7.504	7.988	8.946	7.491	7.226	
3.375	3.595	3.635	3.578	3.385	3.375	3.371	3.414	3.620	3.864	4.336	4.495	
4.412	4.433	3.864	3.750	3.366	3.473	3.553	4.090	4.368	5.082	3.155	2.731	

\*Resultados de operaciones interrumpidas (neto) de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas.  
 \*dividendo opción, con independencia de la opción de cobro elegida por el accionista.

# Red de oficinas del Grupo BBVA

## Red de oficinas del Grupo BBVA en España

### Servicios centrales del Grupo BBVA

#### Bilbao

Gran Vía, 1  
48001 Bilbao  
Tel.: 94 487 60 00  
Fax: 94 487 61 61

#### Madrid

Paseo de la Castellana, 81  
28046 Madrid  
Tel.: 91 374 60 00  
Fax: 91 374 62 02

Paseo de Recoletos, 10  
28001 Madrid  
Tel.: 91 374 60 00  
Fax: 91 374 62 02

### Direcciones territoriales

#### Territorial Canarias

Albareda, 6 - 5ª planta  
35008 Las Palmas  
Tel.: 928 45 15 00  
Fax: 928 27 14 11

#### Territorial Cataluña

Plaza Cataluña, 5 - 5ª planta  
08002 Barcelona  
Tel.: 93 401 40 00  
Fax: 93 401 45 55

#### Territorial Centro

Recoletos, 10  
Ala Sur - 2ª planta  
28001 Madrid  
Tel.: 91 374 40 00  
Fax: 91 531 52 49

#### Territorial Este

Plaza Ayuntamiento, 9  
3ª planta  
46002 Valencia  
Tel.: 96 388 00 00  
Fax: 96 388 00 42

#### Territorial Noroeste

Cantón Pequeño, 18-21  
1ª planta  
15003 A Coruña  
Tel.: 981 18 85 00  
Fax: 981 18 86 30

#### Territorial Norte

Gran Vía, 12 - 2ª y 3ª planta  
48001 Bilbao  
Tel.: 94 487 60 00  
Fax: 94 487 52 41

#### Territorial Sur

Avda. de la Palmera, 61-63  
2ª planta  
41013 Sevilla  
Tel.: 95 455 90 00  
Fax: 95 461 26 66

### Bancos nacionales

#### Uno-e Bank

Julián Camarillo, 4 C  
28037 Madrid  
Tel.: 901 111 113

## Red de oficinas del Grupo BBVA en el extranjero

### Sucursales principales en el extranjero

#### Europa

##### Alemania

Frankfurt  
Neue Mainzer Strasse, 28  
60311 Frankfurt  
Tel.: 49 69/222282200

##### Düsseldorf

Benrather Strasse, 18-20  
D-40213 Düsseldorf  
Tel.: 49 211/97550600

##### Bélgica

Bruselas  
Avenue des Arts, 43  
B-1040 Bruxelles  
Tel.: 32 2/5123262  
Fax: 32 2/5129318

##### Francia

París  
29 Avenue de l'Opéra  
75017 Paris CEDEX 01  
Tel.: 33 1/44868300  
Fax: 33 1/44868489

##### Italia

Milán  
Via Cino del Duca, 8  
20122 Milano  
Tel.: 39 02/762961  
Fax: 39 02/762962

##### Reino Unido

Londres  
One Canada Square, 44th floor  
Canary Wharf,  
London E14 5AA (UK)

##### Estados Unidos

##### Nueva York

1345 Av. of the Americas,  
45th floor  
New York NY 10105  
Tel.: 1 212/7281500  
Fax: 1 212/3332906

##### Asia

##### China

Hong Kong  
43/F Two International Finance  
Centre  
8 Finance Street  
Central, Hong Kong  
Tel.: 852/2582 3111  
Fax: 852/2824 4868

##### Corea del Sur

Seul  
5/F Seoul Finance Center  
Taepyeongro 1-Ga  
Jung-Gu Seoul Korea (100-78)  
Tel.: 822/6905 6000  
Fax: 822/3789 5537

## Japón

### Tokio

Fukoku Seimei Bldg. 12th floor  
2-2-2 Uchisaiwai-cho  
Chiyoda-ku (100 - 0011 Tokyo)  
Tel.: 813/3501 1061  
Fax: 813/3501 1064

## Singapur

### Singapur

UOB Plaza, 1  
55-02 floor, 80 Raffles Place  
Singapore O48624  
Tel.: 65/6303 6988  
Fax: 65/6303 6969

## Taiwan

### Taipei

Unit C, 75F  
Taipei 101 Tower  
No. 7, Sec. 5 Xinyi Road, 11049,  
Taiwan  
Tel.: 886/2 8101 0160  
Fax: 886/2 8101 0128

## Oficinas de representación

## Abu-Dhabi

Al Hilal Bank Bldg,  
1st Floor, Office 416,  
Al Falah Street  
P.O.Box 129354, Abu Dhabi, UAE  
Tel.: 971 50/218 5588  
Fax: 971 50/218 5588

## Australia

### Sidney

Grosvenor Place, level 27  
225 George Street  
NSW 2000, Sydney  
Tel.: 61 2/82724700  
Fax: 61 2/92416023

## China

### Beijing

Room 618, Tower 2  
Bright China Chang and  
Building No. 7  
Jianguomen Nei Avenue  
Dongcheng District, Beijing  
100005  
Tel.: 86 10/65170939  
86 10/6517 0937  
Fax: 86 10/65170936

## Shanghai

3405 Jin Mao Tower, 88  
Century Boulevard  
Pudong New Area,  
Shanghai 200121  
Tel.: 86 21/5407 0031  
Fax: 86 21/5407 1651

## Cuba

### La Habana

5ª Avenida 4205 e/42 y 44  
Miramar - La Habana  
Tel.: 53 7/2049278  
Fax: 53 7/2049279

## Estados Unidos

### Silicon-Valley

1 South Park Ave., Suite 103  
San Francisco CA 94107  
Tel.: 4155003396

## India

### Mumbai

67, 3-North Avenue,  
Maker Maxity, Bandra Kurla  
Complex, Bandra (E)  
Mumbai, -400051, India  
Tel.: 91 22/6765 4009  
Fax: 91 22/6765 6544

## Rusia

### Moscú

Krimskiy Val Street 3, Building 2  
Moscow 119049  
Tel.: 7 495/6426415  
Fax: 7 495/6277311

## Turquía

### Estanbul

Nispetiye Mahallesi, Aytar  
Caddesi 2,  
Levent 34340 Beşiktaş,  
Istanbul, Turkey  
Tel.: 90 212 318 1822  
Fax: 90 212 216 6028

## Bancos extranjeros

## Argentina

### BBVA Francés

Avda. Rivadavia, 409  
C 1002 AAC Capital Federal  
Tel.: 54 11/43464000  
Fax: 54 11/43345618

## Chile

### BBVA Chile

Av. Pedro Valdivia, 100  
Providencia (Comuna)  
Santiago de Chile  
Tel.: 56 2/6791000  
Fax: 56 2/6792749

## Colombia

### BBVA Colombia

Calle 9 No. 72-21  
Bogotá, D.C.  
Tel.: 57 1/3124666 Ext. 2060  
57 1/3471600 Ext. 2069  
Fax: 57 1/3215724

## Estados Unidos

### BBVA Compass

15 South 20th Street  
Birmingham, Alabama 35233  
Tel.: 1 800/2667277

## México

### BBVA Bancomer

Avda. Universidad, 1200  
Colonia Xoco  
CP 03339 México D.F.  
Tel.: 52/55-6213434  
Fax: 52/55-6216161

## Panamá

### BBVA Panamá

Av. Balboa esq. Calles 42 y 43  
Apdo. 0816-03396  
República de Panamá  
Tel.: 507/2072100  
Fax: 507/2072200

## Paraguay

### BBVA Paraguay

Yegros, 435  
esquina 25 de Mayo  
Asunción  
Tel.: 595 21/4176000  
Fax: 595 21/4176981

## Perú

### BBVA Continental

Avda. República de  
Panamá, 3055  
San Isidro - Lima 27  
Tel.: 51 1/2111000

## Portugal

### BBVA Portugal

Avda. da Liberdade, 222  
1250-148 Lisboa  
Tel.: 351/213117200  
Fax: 351/213117500

## Suiza

### BBVA Suiza

Edificio Börse -  
Selnaustrasse 32  
P.O. Box 3930  
CH-8001 - Suiza  
Tel.: 41 (0)44 265 9511  
Fax: 41 (0)44 265 9891

## Uruguay

### BBVA Uruguay

25 de Mayo, 401 esquina Zabala  
11000 Montevideo  
Tel.: 598 2/9161444 int 403  
Fax: 598 2/9161444 int 487

## Venezuela

### BBVA Provincial

Centro Financiero Provincial  
Avda. Vollmer con Avda. Este O.  
Urb. San Bernardino  
1011 Caracas  
Tel.: 58 212/5045111 / 4111 / 6111

**BBVA**

**adelante.**