

# 1. Carta del Presidente

## Estimada/o accionista:

En 2016 la economía mundial creció un 3,0%, algo menos que en 2015. El entorno macroeconómico estuvo afectado por una elevada volatilidad de los mercados financieros, fundamentalmente durante el primer trimestre del año, con fuertes caídas de los precios de las materias primas e incertidumbres sobre las economías de Estados Unidos y de China. A lo largo del ejercicio se produjo una recuperación lenta que estuvo marcada por la materialización de escenarios políticos inesperados, las depreciaciones cambiarias en algunos países emergentes y las tensiones geopolíticas en Oriente Medio.

Las economías emergentes, en su conjunto, registraron un crecimiento del 4% frente al 4,1% de 2015; y en las desarrolladas, el crecimiento disminuyó al 1,6% frente al 2,2% de 2015, debido en gran medida a la desaceleración de Estados Unidos.

---

**El beneficio atribuido de BBVA ascendió a 3.475 millones de euros, la cifra más alta desde 2010, lo que supone un crecimiento interanual de casi el 32% en euros corrientes y del 61% en euros constantes**

---

En este contexto, el beneficio atribuido de BBVA ascendió a 3.475 millones de euros, la cifra más alta desde 2010, lo que supone un crecimiento interanual de casi el 32% en euros corrientes y del 61% en euros constantes; esto es, sin tener en cuenta las variaciones del tipo de cambio. BBVA alcanzó estos resultados gracias al avance de los ingresos, al control de gastos y a la disminución de los saneamientos.

Durante 2016 también mejoraron los principales indicadores de riesgo del Grupo. La tasa de cobertura se mantuvo en niveles elevados, la tasa de mora descendió hasta el 4,9% y el coste de riesgo retrocedió 22 puntos básicos hasta el 0,84%.

En cuanto al capital, BBVA finalizó el ejercicio con una posición muy sólida, con un ratio de capital CET1 *fully-loaded* del 10,9%, muy por encima de los niveles de capital exigidos por el regulador y con un incremento de 58 puntos básicos sobre el cierre de 2015.

---

**Todos estos años hemos gestionado las dificultades que se presentaban en el corto plazo sin perder el foco en el medio y largo plazo. Nos hemos enfrentado a todos los retos encontrados en el camino, sin desviarnos de nuestro gran proyecto: la transformación de BBVA**

---

Durante 2016 hemos seguido avanzando en nuestro proceso de transformación. Un proceso que comenzó hace varios años, anticipándonos al resto de la industria, con una visión multidimensional que incluye nuevas plataformas y procesos, nuevas capacidades y talento, una nueva cultura corporativa, nuevos espacios y formas de trabajo, una nueva estructura organizativa, nuevos productos y negocios y una participación activa en el ecosistema digital.

Todos estos años hemos gestionado las dificultades que se presentaban en el corto plazo sin perder el foco en el medio y largo plazo. Nos hemos enfrentado a todos los retos encontrados en el camino, sin desviarnos de nuestro gran proyecto: la transformación de BBVA.

Nuestro proceso de transformación se está acelerando. En 2016 hemos entrado de lleno en fase de ejecución, creando las nuevas capacidades que requiere la banca del siglo XXI y definiendo un nuevo estándar de relación con nuestros clientes, que son los grandes beneficiarios del proyecto de BBVA, con resultados muy tangibles.

En España, según una encuesta de Accenture realizada entre clientes *retail*, somos el Banco, entre entidades comparables, con mayor porcentaje de clientes con un perfil digital, un 41%, cifra que está creciendo rápidamente. BBVA ocupa, asimismo, la primera posición en valoración de banca *online*, sucursales, cajeros automáticos y de *app* de banca móvil en España. La encuesta muestra que los clientes de banca *retail* valoran a BBVA muy positivamente frente a entidades comparables en productos como cuentas corrientes, depósitos, valores, tarjetas y seguros y nos dan la nota más alta a la hora de valorar la transformación digital que cada entidad está acometiendo.

En otros países, BBVA ocupa posiciones destacadas en distintas encuestas de valoración y seguimos trabajando muy intensamente para llegar a ser los primeros en todos los mercados en los que operamos.

---

## En 2016, BBVA ha fijado sus prioridades en banca responsable para los próximos años en el marco de un nuevo Plan Estratégico y ha seguido desarrollando en todo el mundo programas en el ámbito educativo, económico, cultural y científico

---

En 2016, BBVA ha fijado sus prioridades en banca responsable para los próximos años en el marco de un nuevo Plan Estratégico que incluye la creación de relaciones transparentes, claras y responsables con nuestros clientes, la integración de la educación financiera en las soluciones que les ofrecemos, la promoción de un crecimiento responsable y sostenible y la inversión en la comunidad, con iniciativas de educación financiera para la sociedad, el emprendimiento y el conocimiento.

La Fundación BBVA, a su vez, siguió desarrollando programas en el ámbito económico, cultural y científico. Por su parte, la Fundación Microfinanzas BBVA, que en 2017 cumplirá su décimo aniversario, fue reconocida por Naciones Unidas por su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Asimismo, en 2016, BBVA reiteró su compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

---

## 2016 ha sido un buen ejercicio para BBVA en el que hemos incrementado los beneficios y hemos avanzado mucho en nuestras Prioridades Estratégicas

---

2016 ha sido un buen ejercicio para BBVA, en el que hemos incrementado los beneficios y hemos avanzado mucho en nuestras Prioridades Estratégicas: hemos dado un salto cualitativo en experiencia de cliente, han crecido las ventas digitales, hemos desarrollado nuevos modelos de negocio, hemos fortalecido el capital, ha mejorado la eficiencia y hemos reforzado el equipo humano, combinando el mejor talento bancario con nuevos perfiles digitales.

Quiero felicitar a los más de 134.000 hombres y mujeres que trabajan en el Grupo BBVA en todo el mundo y que hacen que seamos un banco mejor. Les animo a seguir trabajando con el mismo entusiasmo y dedicación.

Y a ustedes, señoras y señores accionistas, quiero agradecerles el apoyo que nos proporcionan. Su confianza es lo que nos motiva para seguir trabajando con la mayor ilusión y esfuerzo, construyendo un nuevo estándar de servicio en banca y creando oportunidades para todos.



1 de marzo de 2017

**Francisco González Rodríguez**