

# Carta del presidente

Estimada/o accionista,

En el 2017, la economía mundial creció un 3,7%, algo más que en el 2016, y superó las estimaciones del mercado gracias al mejor comportamiento de Estados Unidos, China y Europa. La evolución económica en Europa sorprendió al alza, pero se mantuvo la incertidumbre por las negociaciones sobre el Brexit, que avanzan lentamente. En Estados Unidos persiste el riesgo del impacto de las nuevas políticas fiscales y comerciales sobre México, aunque la economía mexicana sigue demostrando una gran resistencia. Los mercados emergentes, especialmente en Asia, siguen creciendo más que los desarrollados. El mapa económico global está cambiando y se está desplazando el poder económico del oeste al este. Durante los próximos años, esta tendencia continuará, impulsada por la disminución del *gap* tecnológico y por factores demográficos.

---

**Por primera vez en la historia de BBVA, el margen bruto superó los 25.000 millones de euros, lo que demuestra la solidez de nuestro negocio**

---

El resultado atribuido de BBVA en el 2017 ascendió hasta los 3.519 millones de euros, cifra ligeramente superior a la del 2016, pero que se vio afectada por el impacto contable negativo de nuestra participación en Telefónica. Impacto que no supone una salida de caja ni afecta a los recursos propios del Banco. **Sin el efecto de Telefónica, el resultado atribuido habría alcanzado los 4.642 millones de euros,** un 19,7% más que en el 2016 en euros corrientes y un 26,3% en euros constantes, esto es, sin tener en cuenta el efecto del tipo de cambio.

Por primera vez en la historia de BBVA, el margen bruto superó los 25.000 millones de euros, lo que demuestra la solidez de nuestro negocio. Los gastos descendieron un 2,3% y el ratio de eficiencia mejoró 276 puntos básicos en euros constantes, por lo que al cierre del 2017 se situó en el 49,5%. Este dato, muy inferior a la media de nuestros competidores, nos mantiene en el grupo líder de la banca europea en términos de eficiencia.

La tasa de mora retrocedió hasta el 4,4%, 47 puntos básicos menos que un año antes. El coste del riesgo se situó en el 0,87%, en niveles similares a los del 2016. El ratio de capital

CET1 *fully-loaded* terminó en el 11,1%, por encima de nuestro objetivo del 11%, también a la cabeza del grupo de entidades comparables en Europa.

Por otro lado, en el 2017 se realizaron importantes operaciones corporativas, como el aumento de nuestra participación en Garanti hasta el 49,85%, los acuerdos de venta de nuestra franquicia en Chile a Scotiabank y de gran parte de nuestra cartera de inmuebles, que se materializarán en el 2018. Además, aumentamos nuestra participación en el inglés Atom Bank, por lo que nos mantenemos como principal accionista de la entidad.

---

**En seis de los once países en los que operamos, en el 2017 alcanzamos el punto de inflexión, es decir, más del 50% de nuestros clientes son digitales**

---

En cuanto a la estrategia de transformación de BBVA, en el 2017 dimos pasos importantes, que el mercado nos está reconociendo. La consultora Forrester Research designó la app de BBVA en España como la mejor app de banca móvil del mundo y la web de BBVA España recibió la mayor puntuación en el *ranking* de banca *online* a nivel europeo.

En el 2017 alcanzamos un total de 22,6 millones de clientes digitales y 17,7 millones de clientes móviles, lo que supone un aumento del 25% y el 44% respectivamente. Y en seis de los once países en los que operamos alcanzamos el punto de inflexión, en el que más del 50% de nuestros clientes son digitales. Y, lo que es más importante, en ocho de nuestros mercados somos el primero entre nuestros comparables en el *ranking* NPS (Net Promoter Score), que mide la satisfacción de nuestros clientes.

El futuro de la industria financiera se centra en la gestión de la información y los datos de nuestros clientes y, por ello, en el 2017 creamos una nueva división al primer nivel organizativo centrada en la definición e implementación de la estrategia global de datos de BBVA.

Gracias precisamente al uso de datos y de la inteligencia artificial, hemos continuado mejorando nuestra oferta digital, lanzando nuevos productos al mercado y añadiendo nuevas funcionalidades para ofrecer una experiencia más

completa a nuestros usuarios. Es el caso de nuevos servicios, como BBVA Plan, lanzado en México, que ayuda a crear y conseguir diferentes metas de ahorro; o Economy, lanzado en España, que proporciona a los usuarios información sobre su salud financiera con el objetivo de favorecer el control de las finanzas personales; o MIA (Mobile Interactive Assistant) en Turquía, que permite operar con la app móvil a través del lenguaje natural.

Queremos trasladar a nuestros clientes los beneficios de la revolución tecnológica que estamos viviendo y durante el ejercicio pasado seguimos invirtiendo en áreas como *machine learning*, biometría o *blockchain*, algunos de los puntos angulares sobre los que se está transformando la industria.

---

### BBVA destacó como una de las principales entidades en la promoción de un modelo de finanzas sostenibles

---

BBVA también avanzó significativamente en el ejercicio pasado en banca responsable. Varias de las geografías en las que operamos se han visto afectadas por desastres naturales. Tras el terremoto que sacudió México o los huracanes que azotaron el sur de Estados Unidos, desplegamos rápidamente una batería de actuaciones para que nuestros empleados y toda la comunidad pudiera volver a la normalidad lo antes posible. Nuestros colaboradores jugaron un papel activo en las labores de rescate y recaudación de fondos.

BBVA ha destacado en el 2017 como una de las principales entidades en la promoción de un modelo de finanzas sostenibles. BBVA firmó el primer préstamo verde a una

compañía del sector energético a nivel mundial, así como el primer préstamo verde con estructura *project finance*, también a nivel global.

La Fundación BBVA, por su parte, continuó desarrollando programas en el ámbito económico, cultural y científico, y la Fundación Microfinanzas BBVA celebró su décimo aniversario, promoviendo el desarrollo de sectores vulnerables en América Latina. Asimismo, en el 2017, BBVA reiteró su compromiso con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

---

### Gracias al esfuerzo de todas las personas que trabajan en BBVA, estamos haciendo realidad uno de los proyectos empresariales más ambiciosos de la banca mundial

---

El 2017 ha sido un buen ejercicio para BBVA. Los ingresos del Grupo han alcanzado una cifra histórica, la solidez patrimonial se ha fortalecido y nuestra estrategia de transformación se ha acelerado, entrando en plena fase de ejecución.

Esto ha sido posible gracias a los casi 132.000 colaboradores del Grupo, a los que quiero felicitar por su gran trabajo. Fruto del esfuerzo de todas las personas que trabajan en BBVA estamos haciendo realidad uno de los proyectos empresariales más ambiciosos de la banca mundial.

Finalmente, gracias a ustedes, nuestros accionistas. Su apoyo constante es lo que nos impulsa a continuar trabajando para seguir ofreciendo a nuestros clientes el mejor servicio y cumplir con nuestro Propósito de poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.



1 de marzo del 2018

**Francisco González Rodríguez**