

# Comportamiento ético

## Sistema de cumplimiento

El **sistema de cumplimiento** del Grupo constituye una de las bases en las que BBVA afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético.

Un elemento básico en el sistema de cumplimiento de BBVA es el **Código de Conducta**, actualizado en el 2015 y disponible en la web corporativa de BBVA ([bbva.com](http://bbva.com)).

La función de la Unidad de Cumplimiento, en línea con los principios establecidos por el Bank for International Settlements (BIS) y la normativa de referencia en esta materia, continúa articulando su actividad en torno al desarrollo e implementación de políticas y procedimientos; la comunicación y formación; y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento, entendidos como aquellos que afectan a las siguientes cuestiones:

- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC&FT).
- Conducta con los clientes.
- Conducta en los mercados de valores.
- Tratamiento de los conflictos de intereses.
- Prevención de la corrupción y el soborno.

El **modelo** de aproximación y gestión del riesgo de cumplimiento asociado a estas cuestiones, de carácter global, no es un concepto estático, sino que evoluciona a lo largo del tiempo para reforzar los elementos y pilares sobre los que se asienta y para anticiparse a los desarrollos e iniciativas que puedan ir surgiendo en este ámbito.

Este modelo tiene como **pilares** básicos los siguientes elementos:

- Una estructura organizativa adecuada, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la Organización.
- Políticas y procedimientos que marquen claramente los posicionamientos y requisitos a aplicar.
- Procesos de mitigación y controles dirigidos a asegurar el cumplimiento de dichas políticas y procedimientos.

- Una infraestructura tecnológica, centrada en la monitorización y dirigida a asegurar el objetivo anterior.
- Mecanismos y políticas de comunicación y formación dirigidas a sensibilizar a las personas del Grupo sobre los requisitos aplicables.
- Métricas e indicadores de supervisión que permiten el seguimiento de la implantación del modelo a nivel global.
- Revisión periódica independiente de la efectiva implantación del modelo.

Durante el **2017** se continuó reforzando la documentación y la gestión de este modelo, a través de un conjunto de herramientas tecnológicas y mejoras de los procesos internos en los distintos países. Este esfuerzo sigue siendo particularmente importante en Turquía, tras la integración del grupo Garanti en BBVA. En relación con las actividades de transformación digital, cabe destacar que durante el año 2017 también se reforzaron los equipos y el *governance* de supervisión y asesoramiento que se realizan desde las unidades de cumplimiento. Adicionalmente, con motivo de la nueva regulación europea en materia de protección de datos, durante el 2017, las actividades y programas relacionados con la protección de datos personales que desarrollaba la Unidad de cumplimiento comenzaron a integrarse dentro de la Función de los Servicios Jurídicos de BBVA, en la que se incorporó la figura del delegado de protección de datos (DPO).

### Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo (PLD&FT) constituye, ante todo, una constante en los objetivos que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de mejorar los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Para BBVA, evitar que sus productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva constituye, igualmente, un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y con ello, uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, etc.) en las diferentes jurisdicciones donde está presente.

Para lograr este objetivo, como grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, BBVA se dotó de un **modelo** corporativo de gestión del riesgo de PLD&FT. Este modelo, de aplicación en todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA, no solo toma en consideración las regulaciones de las jurisdicciones en las que BBVA está presente, sino que también incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia, así como las recomendaciones emitidas por organismos internacionales, como el Grupo Acción Financiera Internacional (GAFI). Este modelo de gestión está en permanente evolución. Así, los análisis de riesgo que se llevan a cabo permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo.

El modelo de gestión del riesgo de PLD&FT está sometido a continua **revisión** independiente. De acuerdo con la regulación española, un experto externo realiza anualmente una revisión de la matriz del Grupo BBVA. Esta revisión se complementa con las auditorías internas, externas y las que llevan a cabo los organismos supervisores locales, tanto en España como en el resto de jurisdicciones.

Durante el 2017, BBVA continuó con el despliegue de la nueva **herramienta de monitorización**, tanto en España como en Turquía y México. De igual manera, el Grupo comenzó a aplicar nuevas tecnologías para mejorar los procesos de PLD&FT (por ejemplo, identificación de clientes mediante videoconferencia utilizando técnicas de reconocimiento facial) y analiza de forma permanente oportunidades para aplicar nuevas tecnologías (*machine learning*, inteligencia artificial, etc.) para reforzar tanto las capacidades de detección de actividades sospechosas de las distintas entidades que componen BBVA, como la eficiencia de los procesos de PLD&FT.

Por otro lado, diferentes entidades del Grupo BBVA en distintas jurisdicciones fueron seleccionadas por las autoridades locales para participar en los procesos de **evaluación** mutua llevados a cabo por GAFI.

Adicionalmente, BBVA Colombia fue reconocido en el 2017, por segundo año consecutivo, por las acciones formativas en materia de lavado de activos con el segundo puesto en el concurso organizado por Naciones Unidas en el marco del Día Nacional de la Prevención del Lavado de Activos.

Cabe también destacar la labor de colaboración de BBVA con los distintos organismos gubernamentales y organizaciones internacionales en este ámbito.

En materia de **formación** en el ámbito de PLD&FT, cada una de las entidades del Grupo BBVA dispone de un plan de formación anual para todos los empleados. En dicho plan, definido en función de las necesidades de formación identificadas en cada una de las entidades, se establecen acciones formativas de distinta naturaleza: cursos presenciales o vía *e-learning*,

vídeos, folletos, etc. Asimismo, el contenido de cada acción formativa se adapta al colectivo al que va destinado, incluyendo conceptos generales derivados de la regulación de PLD&FT aplicable (tanto interna como externa), así como cuestiones específicas que afecten a las funciones que desarrolle el colectivo objeto de formación.

Durante el **2017** se realizaron 81.842 acciones formativas por parte de empleados del Grupo en materia de PLD&FT. De ellas, 16.993 pertenecían a colectivos de empleados cuya función requiere una formación más específica en el ámbito de PLD&FT.

## Conducta con los clientes

El Código de Conducta de BBVA sitúa a los clientes en el centro de su actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y en la aportación de valor.

Para conseguir este objetivo, BBVA ha puesto en marcha **políticas y procedimientos** que le permiten conocer a sus clientes con el fin de poder ofrecerles productos y servicios acordes con sus necesidades financieras, además de proporcionarles, con la debida antelación, información clara y veraz sobre los riesgos de los productos en los que invierten. Además, BBVA tiene implantados procesos encaminados a la prevención o, en su defecto, a la gestión de los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la comercialización de los productos.

Durante el **2017**, la Unidad de Cumplimiento centró su actividad en la adaptación de sus normas y procesos de cara a la entrada en vigor, en enero del 2018, de la nueva normativa de protección de los inversores en los mercados de valores, como son la Directiva de la Unión Europea sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID II) y la normativa (Reglamento de la UE) sobre productos empaquetados y basados en seguros para el público minorista (PRIIPs). Durante el año también se iniciaron los trabajos para la adaptación a las directivas de la Unión Europea de distribución de seguros y sobre créditos inmobiliarios.

Cabe destacar también el avance en la implementación de un **modelo global de customer compliance** que tiene por objeto establecer un marco mínimo de normas de conducta a respetar en la relación con los clientes, aplicable en todas las jurisdicciones y alineado con los principios del Código de Conducta del Grupo BBVA. Este modelo, que da respuesta a una regulación en materia de protección del cliente cada vez más homogénea a nivel global, contribuirá necesariamente a una mejor experiencia de cliente en BBVA.

Otras **medidas** orientadas a la protección del cliente durante el 2017 fueron:

- La evaluación de los riesgos asociados a los productos, servicios y actividades del Grupo y la implantación de medidas para su mitigación; garantizada a través de la presencia de la Unidad de Cumplimiento en los comités de Nuevos Productos. En el 2017 se han revisado 55 nuevas actividades, productos y operaciones en BBVA S.A. Adicionalmente se continúan reforzando los procedimientos y rutinas de control de los nuevos productos con objeto de una mejor adaptación a los nuevos requerimientos derivados de la normativa MiFID II.
- La coordinación de los planes de acción para adaptarse a los nuevos requisitos y criterios emitidos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España, en materia de protección al inversor o usuario de banca.
- La estrecha y continua colaboración con las unidades de desarrollo de productos y negocios, tanto minoristas como mayoristas, con especial foco en las iniciativas de banca digital, para incorporar la visión de protección al cliente e inversor en sus proyectos, desde el momento de su creación.
- La actualización del marco normativo interno para la correcta comercialización de productos y servicios.
- La participación en los proyectos de mejora y actualización de los procesos comerciales y los sistemas informáticos que les dan soporte, con el objeto de garantizar su alineamiento con las mejores prácticas de protección de los intereses de los clientes.
- La promoción de iniciativas de comunicación y formación a las redes comerciales y a los departamentos que les dan apoyo, especialmente sobre cómo prestar asesoramiento a los clientes y cómo vender los productos en la red comercial.
- La revisión de la información puesta a disposición del público y de la fuerza de venta, así como de las campañas promocionales y acciones comerciales sobre productos de inversión.
- El refuerzo de las métricas e indicadores de seguimiento de riesgos de cumplimiento, para fomentar una visión anticipatoria, con foco especial en las reclamaciones de los clientes.
- La evaluación de las medidas internas en vigor, a partir de las revisiones de auditoría interna y externa, y de los exámenes y requerimientos de los reguladores.

Adicionalmente, durante el año **2017**, la Unidad de Cumplimiento llevó a cabo cursos de formación a los empleados de sus territoriales y a su red de agentes con el fin de lograr un mayor nivel de conocimiento de las normas de conducta aplicables en la venta de productos a la clientela, con un foco especial en la clientela minorista. Dentro de los trabajos

para la adaptación a la nueva Directiva MiFID II en materia de conocimientos y competencias del personal que informa o asesora, BBVA S.A. ha establecido un programa de formación y acreditación de los conocimientos que debe tener el personal que informe o asesore sobre instrumentos financieros. En el 2017, un total de 13.123 empleados obtuvieron esta certificación acreditativa. También se diseñaron, durante el año, cursos específicos sobre MiFID II, PRIIPs e instrumentos sujetos a normativa de recapitalización (*bail-in*).

## Conducta en los mercados de valores

El Código de Conducta de BBVA fija en la integridad en la actuación en los mercados uno de los compromisos con los valores que conforman la cultura corporativa del Grupo BBVA. Para ello establece las pautas generales de actuación dirigidas a preservar la integridad de los mercados, que incluyen estándares y principios orientados a la prevención del abuso de mercado y a garantizar la transparencia y libre competencia de los mismos.

La [Política de Conducta en el Ámbito de los Mercados de Valores](#) incorpora los principios y criterios generales de actuación dirigidos a preservar la integridad de BBVA en los mercados. Concretamente, esta Política recoge las pautas de actuación mínimas en relación con el tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de las cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia de los empleados en los mercados.

En esta materia cabe resaltar que en el 2017 se actualizó tanto la Política como el [Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores](#), incorporando los cambios normativos derivados de la Regulación de Abuso de Mercado, así como de las mejores prácticas de la industria. Asimismo, durante el año se continuó reforzando las capacidades de los procesos y herramientas de detección de operativa sospechosa implantadas en el 2016. También se fortaleció el cumplimiento de la regulación Dodd- Frank americana en la condición de *swap dealer* de BBVA, con el desarrollo de una Política General de Swap Dealer, que aborda todos los aspectos de esta detallada legislación.

Desde el punto de vista de la **prevención del abuso de mercado**, y como medida complementaria al reforzamiento del cuerpo de políticas y procedimientos en esta materia, la formación de empleados siguió ocupando una de las prioridades de la Unidad. Así, en el 2017 se realizaron acciones formativas específicas a las áreas y profesionales con más exposición a la actividad de mercado, entre los que caben destacar los cursos sobre información privilegiada a equipos de ventas y análisis de mercados de Corporate & Investment Banking y sobre manipulación de mercado a equipos de *trading* y ventas especializados en divisas.

Adicionalmente se desarrolló la formación anual Volcker Rule a un colectivo de 2.348 empleados en el Grupo.

## Otros estándares de conducta

El Código de Conducta, junto con otras políticas y normas internas, desarrollan los aspectos relacionados con la prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo, los compromisos con respecto a personas políticamente expuestas y los relativos a la conducta en los negocios.

Un mecanismo fundamental para la gestión del riesgo de conducta del Grupo son sus **canales de denuncias**. Tal y como señala el Código de Conducta, los integrantes de BBVA tienen como obligación no tolerar comportamientos que se separen del Código o cualquier conducta en el desempeño de sus funciones profesionales que puedan perjudicar la reputación o el buen nombre de BBVA. El canal de denuncia constituye un medio para ayudar a los empleados a comunicar los incumplimientos que observen o les comuniquen sus colaboradores, clientes, proveedores o compañeros. El canal de denuncia se encuentra disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año y está abierto también a los proveedores del Grupo. Las denuncias recibidas son tramitadas con diligencia y prontitud. Se promueve su comprobación e impulsan las medidas para su resolución. La información es analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial.

Entre las labores desarrolladas en el **2017** destacó el asesoramiento continuo en la aplicación del Código de Conducta. Concretamente, en el Grupo se atendieron formalmente 424 consultas individuales, escritas y telefónicas, centradas fundamentalmente en potenciales conflictos de interés en cuestiones como la gestión del patrimonio personal o el desarrollo de actividades profesionales. Durante el año, BBVA siguió con la labor de comunicación y difusión del nuevo Código de Conducta, así como con la formación sobre sus contenidos.

El Código se ha difundido a través de medios audiovisuales a nivel global, con la involucración directa de miembros de la alta dirección y de los departamentos implicados en los distintos países, distribuyendo vídeos explicativos del contenido del Código, comunicaciones que se han complementado con iniciativas específicas para determinados colectivos o países.

En relación con el curso *online* sobre el Código de Conducta, lanzado a nivel global en el 2016, a finales del 2017, un total de 116.211 empleados lo habían completado.

Además, desde la introducción en España del nuevo régimen de la responsabilidad penal de la persona jurídica, BBVA ha venido operando conforme a la legislación vigente mediante el estableciendo de sistemas eficaces de supervisión y

control orientados a prevenir la comisión de delitos por los empleados; todo ello mediante el establecimiento de un modelo específico de prevención penal, implementado en todas las sociedades controladas por BBVA, S.A. en España.

Dentro de los posibles delitos incluidos en el modelo de prevención penal se encuentran los relacionados con la **corrupción y el soborno**, en tanto que existen una serie de riesgos que en una entidad de las características de BBVA podrían manifestarse. Entre dichos riesgos figuran los relacionados con las siguientes actividades:

- Aceptación o entrega de regalos o beneficios personales e invitaciones a eventos o similares.
- Pagos de facilitación.
- Contribuciones políticas.
- Donativos.
- Actividades de patrocinio.
- Gestión de los gastos de representación y desplazamiento.
- Contratación de empleados.
- Contratación de proveedores, agentes o intermediarios.
- Fusiones, adquisiciones o *joint ventures*.
- Contabilización y registro de operaciones.

Para regular la identificación y gestión de estos riesgos, BBVA dispone de un cuerpo normativo interno conformado por principios, políticas y otros desarrollos internos, entre los que destacan:

### Principios:

- Principios aplicables a los procesos de desinversión de bienes y equipos propiedad del Grupo BBVA mediante oferta a sus empleados.
- Principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.

### Políticas:

- Política para la prevención y gestión de los conflictos de intereses en BBVA.
- Política de compras responsables.
- Política de eventos y aceptación de regalos vinculados con eventos deportivos de relevancia.
- Política corporativa de viajes.

### Otros desarrollos internos:

- Modelo de gestión de gastos de representación y desplazamiento del personal.

- Modelo de gestión integral de proyectos, gastos e inversiones.
- Código ético de selección de personal.
- Código ético de proveedores.
- Norma relativa a la adquisición de bienes y contratación de servicios.
- Norma relativa a regalos a empleados de personas/ entidades ajenas al banco.
- Norma de entrega de regalos y organización de eventos promocionales.
- Norma de autorización para contratación de consultorías.
- Norma de relación con personas de relevancia pública en materia de financiaciones y garantía.
- Norma de delegación del riesgo de crédito.
- Requisitos para el establecimiento y mantenimiento de relaciones de negocio con personas políticamente expuestas (PEP).
- Manual de procedimientos para la comercialización en alquiler o venta de activos inmobiliarios a empleados del Grupo BBVA.
- Manual de gestión de donativos en el Departamento de Negocio Responsable Holding.
- Manual de procedimientos (tratamiento y registro de comunicaciones del canal de denuncia).
- Norma corporativa para la gestión del ciclo de vida del *outsourcing*.
- Régimen disciplinario (normas internas de procedimiento).

El **marco anticorrupción** de BBVA no sólo se compone del citado cuerpo normativo, sino que también cuenta con un programa que incluye un mapa de riesgos, así como i) un conjunto de medidas de mitigación dirigidas a reducir

el citado riesgo, ii) procedimientos de actuación ante la aparición de situaciones de riesgo, iii) programas y planes de formación e iv) indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control.

Adicionalmente a lo anterior, BBVA se ha dotado de otros instrumentos específicos para la **gestión de los compromisos básicos** en cada área funcional. Los más importantes son:

- Estatuto de la función de cumplimiento.
- Principios básicos de gestión de riesgos y Manual de políticas de gestión del riesgo.
- Norma de relación con personas y entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías.

Dentro del programa de formación general en esta materia, existe un curso *online* que describe, entre otras cuestiones, los principios básicos relacionados con el marco de prevención del Grupo en materia de anticorrupción y que recuerda a los empleados el compromiso de **tolerancia cero** de BBVA hacia cualquier forma de corrupción o soborno en las actividades que desarrolla.

Cabe destacar que en el 2017, BBVA obtuvo el certificado de AENOR, que acredita que su sistema de gestión de *compliance* penal es conforme con la Norma UNE 19601:2017, que fue publicada en mayo del 2017.

Otros compromisos básicos adquiridos por el Grupo son:

- [Norma de actuación en materia de defensa.](#)
- [Política medioambiental.](#)
- [Política de compras responsables.](#)
- [Compromiso en materia de derechos humanos.](#)

## Modelo de control interno

El Grupo BBVA, con base en las mejores prácticas de gestión del riesgo operacional, mantiene un modelo de control interno estructurado en tres **líneas de defensa** (3LD) que cuenta con un esquema de gobierno denominado Corporate Assurance.

Por lo tanto, el modelo de control interno del Grupo consta de dos **componentes**. El primero de ellos es el modelo de 3LD, a través del cual se garantiza el cumplimiento de los estándares más avanzados en materia de control interno, y se configura de la siguiente manera:

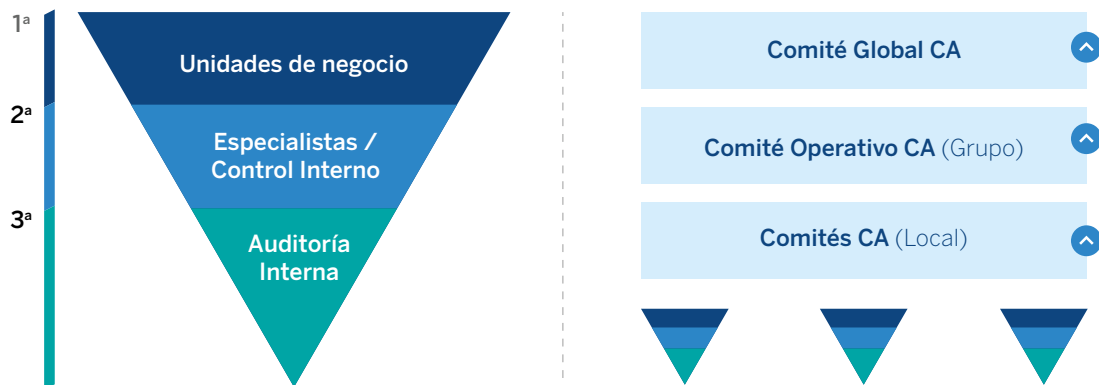
- La primera línea de defensa (1ªLD) la constituyen las unidades del Grupo directamente responsables de la gestión de los riesgos actuales, emergentes y de la ejecución de los procedimientos de control. Asimismo es responsable del *reporting* a su unidad de negocio / soporte.
- La segunda línea de defensa (2ªLD) la constituyen las unidades especializadas en control, siendo las principales: Compliance, Accounting & Supervisors (Control Interno Financiero), Global Risk Management (Control Interno de Riesgos) y Engineering (Control de Riesgos Operativos e

IT Risk Control). Esta línea colabora en la identificación de los riesgos actuales y emergentes, define las políticas de control en su ámbito de especialidad transversal, supervisa su correcta implantación, proporcionando formación y asesoría a la primera línea. Adicionalmente, una de sus principales funciones es realizar el seguimiento y cuestionar la actividad de control desarrollada por la 1ªLD.

La actividad de control de la primera y segunda líneas de defensa serán coordinadas por la Unidad de Control Interno, quien será responsable, además, de dotar a las unidades de una metodología común de control interno.

- La tercera línea de defensa (3ªLD) la constituye la Unidad de Internal Audit, para la cual el Grupo asume las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y del Instituto de Auditores Internos. Su función se configura como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Organización. Las funciones y líneas de trabajo de esta Unidad se desarrollan más adelante.

Modelo de control interno



El segundo componente del modelo de control interno es el esquema de **Corporate Assurance**, cuya misión es proporcionar un enfoque integral y homogéneo a los órganos de dirección sobre la situación del control interno del Grupo. Esto permite conocer oportunamente las principales debilidades de control que puedan surgir en los distintos procesos, priorizar su solución y dar seguimiento a la implantación de medidas para mitigarlas de forma eficaz.

Para el desarrollo de sus funciones, el modelo está provisto de un mecanismo ordenado de **comunicación** a la dirección. Dicho mecanismo se ha estructurado a través de una serie de

comités de frecuencia cuatrimestral, en los que participan los miembros de la alta dirección del Grupo y de sus subsidiarias, cuyo objetivo es conocer y tomar decisiones sobre las cuestiones de control que puedan generar un impacto significativo en los objetivos de las distintas áreas/unidades, tanto a nivel local como del Grupo consolidado.

Cabe destacar que durante el año **2017** Garanti Bank ha dado pasos relevantes en la adopción del modelo de control interno del Grupo BBVA.



## Internal Audit

El Área de Internal Audit depende directamente de la presidencia del Grupo, tiene total independencia de las funciones auditadas y no se integra con ninguna otra actividad que sea objeto de auditoría.

Su **función** tiene un alcance universal, por lo que su ámbito de actuación incluye todas las actividades y entidades del Grupo BBVA, sin exclusión alguna y con independencia de su adscripción geográfica o funcional. Las actividades y servicios externalizados por el Grupo también se encuentran dentro de su perímetro.

Esta Área tiene libre acceso a empleados, centros de trabajo, sistemas, registros y archivos informáticos y físicos y, en general, a toda la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, debiendo mantener la confidencialidad de la misma y cumplir la normativa de protección de datos.

Para el 2017, al igual que en el 2016, se ha elaborado un **plan trienal** que trata de dar respuesta a las expectativas de los principales grupos de interés. Este plan se ha desarrollado basándose en tres ejes fundamentales:

- análisis del riesgo inherente y nivel de control de los procesos y líneas de negocio,
- cobertura de las expectativas del supervisor y atención de requerimientos regulatorios,
- Prioridades Estratégicas del Grupo y riesgos emergentes.

El plan se ha estructurado en base a 11 **tipologías de riesgos**, de los que se han derivado los siguientes focos de actuación:

- Para la cobertura de los focos de riesgo del modelo de negocio se ha trabajado sobre la definición de los indicadores vinculados a las Prioridades Estratégicas, fundamentalmente KPIs (*key performance indicators*, por sus siglas en inglés) no financieros, así como en el seguimiento de la transformación digital y la estrategia de desarrollo de negocio en España.
- En la evaluación del riesgo de gobierno interno se incluye el análisis del marco de apetito de riesgo en las principales geografías.
- Para dar cobertura al riesgo operacional se ha puesto el foco en el gobierno del dato y la calidad de la información, en el riesgo operacional asociado a los procesos relevantes de negocio del Grupo y en el análisis de nuevos negocios digitales y proyectos estratégicos.
- Para cubrir el riesgo legal en el Grupo se ha revisado el marco de control del riesgo legal en varias geografías, así como el marco de gestión de quejas y reclamaciones en España y Turquía. Adicionalmente se han revisado los epígrafes contables significativos (adjudicados, activos fiscales diferidos y ajustes de consolidación).
- Se han llevado a cabo revisiones del riesgo de cumplimiento en todos los ámbitos y geografías y se han auditado las políticas de prevención de lavado de dinero y financiación del terrorismo. Adicionalmente se han realizado trabajos sobre prácticas de venta e incentivación comercial en los principales ámbitos. Se han realizado también trabajos de regulación en mercados y protección de datos personales.
- En riesgo tecnológico, al igual que en ejercicios anteriores, destacan las revisiones sobre ciberseguridad, así como el entorno de control en la plataforma *cloud*.
- Para dar cobertura a los riesgos asociados a los procesos de externalización que existen en el Grupo, se ha evaluado la gestión del *outsourcing*, con foco en *cloud computing* y proveedores de tecnología.
- Por lo que respecta al riesgo de crédito destaca la revisión de garantías y refinanciaciones, así como la admisión y calidad de las carteras de consumo, hipotecas y préstamo promotor en diversas geografías. Adicionalmente sobresale la evaluación sobre la implantación de la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9).
- En relación con los riesgos financieros en las actividades de mercados se han realizado las revisiones anuales de los modelos internos que emplea el Grupo para la determinación de las cargas de capital por riesgo de mercado.
- Los riesgos estructurales de balance se cubren, en lo relativo a la liquidez, mediante la revisión del *governance* y marco de control y gestión del riesgo de interés, así como a través de la revisión trienal de los procesos internos de evaluación de la adecuación de la liquidez (ILAAP, por sus siglas en inglés).
- Dentro del marco del plan trienal de auditoría se cubre en su totalidad el proceso interno de evaluación de la adecuación del capital (ICAAP, por sus siglas en inglés), además del cumplimiento, en esta materia, de los requerimientos locales a los que está sujeto el Grupo en cada una de las geografías en las que opera. En el 2017 se han revisado también los modelos de capital económico, tanto del Grupo como de Turquía, Colombia y México.

## Compromiso con los derechos humanos

BBVA cuenta con un [Compromiso en materia de derechos humanos](#), en cuya actualización se ha trabajado a lo largo del 2017. Para ello, BBVA ha llevado a cabo un **proceso** de debida diligencia en todas las áreas, tanto de negocio como de apoyo, y geografías en las que el Grupo tiene presencia. Este proceso se ha realizado tomando como referencia las directrices de los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos, respaldados el 16 de junio del 2011 por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas. También se ha anclado en el Propósito de BBVA, poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era. El propio análisis de materialidad que el Grupo realiza entre sus grupos de interés pone de manifiesto que los principales asuntos que les importan guardan relación con los derechos humanos. Unido a esto, BBVA ha querido mitigar cualquier riesgo reputacional relacionado con los derechos humanos, así como responder a la demanda de consumidores, inversores, analistas y sociedad civil sobre el papel de las empresas en este asunto tan relevante.

Los Principios Rectores anteriormente mencionados se cimientan sobre tres **pilares**:

- el deber de proteger de los estados,
- la responsabilidad de respetar los derechos humanos por parte de las empresas,
- y el deber conjunto de encontrar mecanismos que aseguren la reparación de posibles abusos a los derechos humanos.

Para cumplir con estos Principios y con la responsabilidad de prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos a los derechos humanos en todos sus entornos de operación y en todos sus negocios, BBVA ha acometido un proceso en el que ha:

- identificado los impactos potenciales de las operaciones sobre los derechos humanos,
- diseñado mecanismos dentro de la Empresa para prevenirlos y mitigarlos,
- dispuesto de canales y procesos adecuados que aseguren que, en caso de vulneración, existan los mecanismos adecuados para asegurar la reparación de las personas afectadas.

A partir de un análisis de las diferentes áreas del Grupo y de un estudio de la cultura corporativa, los procesos del Banco, sus políticas y sus mecanismos de quejas y reclamaciones, se han identificado aquellos **asuntos** en los que BBVA tiene margen de mejora. Dichos asuntos se han priorizado y se han plasmado en un [plan de acción](#).

La responsabilidad principal de aplicación de este Compromiso recae sobre cada área y cada empleado de la Organización, quienes tienen el deber de conocer los asuntos de su competencia que puedan implicar una vulneración de derechos humanos y aplicar la debida diligencia para evitarlo. Los empleados están, además, sometidos al Código de Conducta del Banco y a la legislación de cada país. El Departamento de Responsible Business es el encargado del diseño, implementación y mejora del compromiso, así como de actuar como segunda línea de defensa para el resto de áreas; función compartida con Servicios Jurídicos y Cumplimiento Normativo.

Junto con este compromiso en materia de derechos humanos, el Banco cuenta con una serie de **políticas y normas** que ayudan a reforzar su cumplimiento, entre las que cabe destacar:

- Código de Conducta de BBVA, ya mencionado en el apartado de Sistema de cumplimiento,
- Política de vivienda en España,
- Política de compras responsables,
- Principios de Ecuador, que se desarrolla en la sección de [Gestión de impactos ambientales y sociales](#).

Adicionalmente, BBVA participa en diferentes grupos de trabajo relacionados con los derechos humanos y está en constante diálogo con sus *stakeholders*. La iniciativa más destacable a nivel sectorial es el **Thun Group**. BBVA forma parte de este grupo de bancos de todo el mundo que trabaja para entender cómo aplicar los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos en las prácticas y políticas de las entidades financieras y en los diferentes negocios bancarios. En el grupo se comparten experiencias e inquietudes y se dialoga con diferentes *stakeholders* para enriquecer el ejercicio, integrando también sus inquietudes y propuestas. Periódicamente, el grupo publica documentos en los que se recogen las principales conclusiones a las que llegan. El primer [documento](#) anima a las entidades financieras a analizar los posibles riesgos que tienen de impactar en los derechos humanos, así como de sus riesgos asociados; entre ellos, los de carácter legal o reputacional. Un [segundo documento](#), que se dio a conocer en enero del 2017, explora el significado y el alcance de los Principios Rectores 13b, en el contexto de la banca corporativa y de inversión, y 17. Este segundo documento fue sometido a debate en la sesión anual del Thun Group del pasado mes de junio, a la que acudieron representantes de diferentes instituciones, organizaciones no gubernamentales



(ONG) y expertos en derechos humanos, incluido el profesor John Ruggie. Tras esta reunión, en diciembre del 2017, se publicó una revisión del documento en la que se incorporaron las inquietudes de los asistentes.

BBVA es firmante (y posee un rol activo en la asociación de entidades firmantes) de los **Principios de Ecuador** y promueve activamente la inclusión del consentimiento previo informado (FPIC), no solo en países emergentes, sino también en proyectos de países en los que se presupone un sistema legislativo robusto que garantice la protección del medioambiente y los derechos sociales de sus habitantes.

Además, BBVA, como integrante de la **Red del Pacto Mundial** de Naciones Unidas, mantiene un constante contacto e intercambio de experiencias con el resto de empresas, pymes, entidades del tercer sector (o sector no lucrativo), instituciones educativas y asociaciones profesionales que forman parte de la Red.

BBVA también promueve un diálogo con **ONG** sobre su responsabilidad fiscal y participa en diferentes encuentros con inversores y grupos de interés en los que se hace un seguimiento sobre temas relacionados con los derechos humanos.

Por último, BBVA tiene abiertos **canales de escucha** para identificar, clasificar y gestionar cualquier asunto relacionado con los derechos humanos que pudiera surgir y que sea puesto de manifiesto por una asociación, ONG o cliente en cualquier medio ajeno a los canales oficiales del Banco.

## Política de vivienda en España

En España, el plan integral para aportar soluciones a familias en dificultades que BBVA ha llevado a cabo desde el inicio de la crisis, se ha consolidado en la Política Social de Vivienda de BBVA, cuyo principal **objetivo** es que el cliente pueda mantener su vivienda.

Este plan se articula en torno a tres **ejes**:

- Ofrecer soluciones a todas las familias con dificultades en el pago de sus préstamos hipotecarios.
- Garantizar que cualquier familia cliente de BBVA en riesgo de exclusión tenga una vivienda y no sea desahuciada.
- Apostar por el acompañamiento a las familias a través de programas de integración que permitan a los clientes recuperar confianza y autoestima.

En febrero del 2012, BBVA decidió adherirse voluntariamente al Código de Buenas Prácticas aprobado por el Gobierno, que tenía como objetivo conceder beneficios a aquellas familias en riesgo de exclusión que tuviesen contratado un préstamo hipotecario. Con motivo de la aprobación del Real Decreto-

Ley (RDL) 27 / 2012, de la Ley 1 / 2013 y, finalmente, del RDL 1/2015 y la Ley 9/2015, BBVA decidió, de forma proactiva, informar a todos sus clientes, inmersos en un proceso de ejecución hipotecaria, de la existencia de las citadas normas y la extensión de sus efectos, con el fin de que pudieran acogerse a los beneficios descritos en las mismas. Un total de 2.676 viviendas se encuentran cedidas a entidades públicas.

En definitiva, desde BBVA se buscan todas las posibilidades de refinanciación disponibles en función de la capacidad de pago del cliente con el principal objetivo de que pueda mantener su vivienda, y es lo que el Grupo ha hecho con 60.900 clientes. Cualquier situación puede ser llevada a estudio al Comité de Protección del Deudor Hipotecario, que analiza todos los casos que concurren en el cliente o su familia, cualquier circunstancia de riesgo de exclusión no protegida por la Ley, dando soluciones individuales en función de las circunstancias particulares de cada familia (refinanciaci3nes, quitas de deuda, daciones en pago, alquiler social en propia vivienda o en viviendas disponibles del Banco, etc.).

En este sentido, desde el comienzo de la crisis, BBVA ha realizado más de 16.500 daciones en pago con sus clientes (se incluyen daciones por productos, tales como hipotecas compradoras y crédito de consumo, entre otros).

## Dakota Access Pipeline

Antes de decidir financiar cualquier proyecto, BBVA evalúa los proyectos de financiación bajo los más estrictos estándares sociales y medioambientales, incluidos los Principios de Ecuador, previa a su decisión y concesión, revisando cuidadosamente el cumplimiento del proyecto de las leyes y los estándares de sostenibilidad del Banco Mundial.

Este fue el caso del oleoducto Dakota Access, cofinanciado por 17 bancos, en el que BBVA participa con un 5% del importe total. En el proceso de debida diligencia, BBVA se aseguró de que las tribus de nativos americanos afectadas habían sido debidamente consultadas por la empresa promotora del proyecto y por el gobierno de los Estados Unidos con arreglo a las leyes locales. Además, el gobierno de los Estados Unidos había emitido todos los permisos necesarios, y una revisión legal y técnica independiente confirmó que el proyecto cumplía con todas las leyes y reglamentos.

Sin embargo, con posterioridad al desembolso de la financiación se supo que estas comunidades consideraban que sus intereses y derechos no habían sido tenidos en cuenta debidamente. Cuando la tribu Standing Rock Sioux manifestó su oposición al proyecto, los bancos financiadores decidieron encargar a un asesor independiente (Foley Hoag), experto en la gestión de los aspectos sociales

de proyectos, revisar las cuestiones relacionadas con el proceso de permisos y las consultas con las tribus de nativos americanos implicadas. BBVA mantuvo reuniones tanto con los representantes de la tribu como con la compañía promotora del proyecto, para tratar de facilitar una solución acordada por todas las partes, e hizo pública una declaración en relación con el proyecto.

A raíz de la controversia generada, BBVA decidió aplicar, en futuros proyectos de similares características, la exigencia de consentimiento libre, previo e informado de las comunidades afectadas (FPIC, por sus siglas en inglés) con independencia del lugar donde se localice el proyecto, aunque sea en un país cuyo marco legal y capacidad institucional se presume suficiente para garantizar los derechos de estas personas. En este sentido ha hecho, junto con otros bancos, un llamamiento público a todas las entidades signatarias de los Principios de Ecuador para que apoyen la ampliación de esta exigencia.