

# Gestión de personas

El activo más importante de BBVA es su equipo, las personas que componen el Grupo. Por este motivo, una de las seis Prioridades Estratégicas es **el mejor equipo**. Esto supone atraer, seleccionar, formar, desarrollar y retener al mejor talento allá donde esté, así como proporcionar la mejor experiencia de empleado. Para ello se está transformando la Organización y se está impulsando una nueva cultura corporativa, con nuevas formas de trabajo y estructuras más planas.

A 31 de diciembre del **2017**, el Grupo BBVA tenía 131.856 empleados ubicados en más de 30 países, de los que el 54% eran mujeres y el 46% hombres. La edad media de la plantilla se situaba en 37,5 años. La antigüedad media de permanencia en la Organización era de 10,2 años, con una rotación del 7,3% en el año.



En el 2017, el número de empleados del Grupo descendió (-2.936). Esta reducción se debió, en gran medida, a los planes de transformación del modelo de distribución que se están realizando en países, tales como en Turquía, y a los planes de eficiencia que se están llevando a cabo en América del Sur, en el marco de la legislación vigente en cada país.

Durante los últimos años, el Grupo BBVA está incorporando el talento de una serie de capacidades que no eran habituales en el sector financiero, pero que son claves en la nueva etapa en la que el Grupo se encuentra (especialistas en datos, experiencia de cliente, etc.). Además, para acompañar la transformación, se está desarrollando un nuevo **modelo**

**de gestión de personas**, más transversal, transparente y efectivo, de tal forma que cada empleado pueda ocupar el rol más adecuado a su perfil para aportar el mayor valor a la Organización, con el mayor compromiso; y formándose y creciendo profesionalmente.

También se ha producido una transformación en las **formas de trabajo**, evolucionando hacia un modelo de organización *agile*, en el que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo desde el *feedback* del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan las necesidades actuales y futuras de los clientes. Este nuevo modelo de gestión de personas y de formas de trabajo ha permitido que BBVA siga transformando su modelo operativo, pero también ha favorecido la capacidad de convertirse en un *purpose-driven company*; esto es, en una compañía en la que todas las personas estén realmente inspiradas y motivadas por el mismo Propósito: poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.

Por su parte, BBVA entiende la cultura corporativa como el conjunto de valores, creencias, políticas, prácticas y conductas que son compartidas por las personas de la Organización y que generan unos rasgos de identidad que la diferencian de otras compañías. Para ello se puso en marcha el proyecto **Nuestros Valores**.

Nuestro Valores



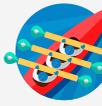
**El cliente es lo primero**

-  Somos empáticos
-  Somos íntegros
-  Solucionamos sus necesidades



**Pensamos en grande**

-  Somos ambiciosos
-  Rompemos moldes
-  Sorprendemos al cliente



**Somos un solo equipo**

-  Estoy comprometido
-  Confío en el otro
-  Soy BBVA

Se puede consultar el proceso de identificación y definición de los tres Valores en el apartado [Nuestros Valores](#) de la sección de [Estrategia y modelo de negocio](#).

## Desarrollo profesional

En el actual contexto de transformación de la industria financiera, todas las referencias del mercado muestran que el factor diferencial para asumir el cambio son las **personas** que forman parte de la Organización. Resulta, por tanto, crucial contar con los mejores profesionales y ser capaces de retenerlos.

Para lograrlo, en el 2016 se inició un proyecto para crear un nuevo **modelo de gestión de personas** en BBVA que permita garantizar que se cuenta con el mejor profesional para cada rol, capaz de generar mayor valor, más comprometido, que pueda crecer y aprender y que, a su vez, lo haga posible con una mayor flexibilidad en la gestión de las carreras profesionales de los empleados, aportando mayor transparencia, simplicidad y consistencia. A lo largo del 2017 finalizó la definición del modelo y comenzó su implantación a través de distintos pilotos en todo el Grupo, alcanzando a cerca de 40.000 empleados. Este nuevo modelo sitúa a los empleados de BBVA en el centro de su desarrollo profesional, para lo que cuentan con herramientas que les permiten medir todas sus capacidades, detectar sus áreas de mejora e identificar oportunidades de crecimiento dentro del Banco. Además se les proporciona los medios para mejorar sus conocimientos y habilidades a través de una oferta de desarrollo, con elementos tales como formación, *feedback*, *mentoring*, *coaching* y asignaciones especiales.

### Selección y desarrollo

A lo largo del 2017, BBVA trabajó en la transformación del **modelo de selección** del Grupo con el objetivo de atraer y seleccionar el talento necesario en las distintas unidades, buscando proporcionar la mejor experiencia posible a todos los intervinientes del proceso, sin renunciar a las palancas de igualdad de oportunidades y criterios objetivos en los procesos de evaluación de los requerimientos de los puestos.

La transformación de este modelo significa, por un lado, la generación de un marco de referencia global que proporciona el soporte homogéneo a todas las geografías en las que el Grupo está presente y, por otro, el enriquecimiento de los equipos con la incorporación de nuevos profesionales que acceden desde las comunidades de talento que se quieren atraer. El uso de la **tecnología** y la implantación de nuevas herramientas permiten agilizar y homogeneizar los procesos de selección, cuyas decisiones se apoyan en el análisis de datos.

Gracias a las acciones de posicionamiento de marca y al lanzamiento al mercado de las opciones profesionales disponibles en BBVA, se ha conseguido atraer a más de 321.000 candidatos, de los que un 57% eran mujeres y un 43% hombres; y de los que el 75% eran jóvenes menores de 30 años.

A lo largo del año se incorporaron en el Grupo 19.151 profesionales, de los cuales el 51% eran jóvenes menores de 30 años.

El modelo de **movilidad interna** también vivió una importante evolución encaminada a poner el foco en el empleado, implantando nuevas políticas basadas en la transparencia, la confianza y la flexibilidad que deberán contribuir a incrementar la movilidad interna, entre áreas y geografías, de las personas que forman parte de BBVA.

### Formación

La **agenda estratégica de formación** se centra en el desarrollo de iniciativas innovadoras que permitan a los profesionales un aprendizaje continuo, de tal forma que se desarrollen las nuevas capacidades y el talento necesarios para afrontar los retos de la transformación del Banco. En este sentido, el año 2017 significó la consolidación del *online* como principal canal, con el 65% de la formación impartida a través del mismo, lo que ha facilitado realizar una media de 39 horas de formación por empleado.

Además se ha hecho un esfuerzo diferencial en estructurar una oferta digital, segmentada por niveles y disponible para toda la plantilla. Por los programas de Design Thinking y Agile en sus distintas modalidades pasaron, a nivel global, cerca de 11.500 empleados. El curso de Seguridad en la información facilita la detección, por parte de todos los empleados, de posibles ciberamenazas en el tratamiento de la información a través de dispositivos móviles, y fue realizado por más de 21.000 profesionales; esto es, un 16% de la plantilla.

Datos básicos de formación (Grupo BBVA)

|  | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|------|------|------|
| Inversión en formación (millones de euros)                                     | 52,2 | 45,5 | 35,9 |
| Inversión en formación por empleado (euros) <sup>(1)</sup>                     | 396  | 337  | 326  |
| Horas de formación por empleado <sup>(2)</sup>                                 | 39   | 39   | 40   |
| Empleados que han recibido formación (%)                                       | 84   | 91   | 93   |
| Satisfacción de la formación (sobre 10)  | 8,6  | 8,8  | 8,6  |
| Subvenciones recibidas para formación del FORCEM en España (millones de euros) | 3,1  | 2,7  | 2,7  |

Nota: excluido Turquía (excepto en los datos de inversión en formación).

<sup>(1)</sup> Ratio calculado considerando como total la plantilla del Grupo a cierre de cada ejercicio.

<sup>(2)</sup> Ratio calculado considerando como total la plantilla de BBVA con acceso a la plataforma de formación.

En relación con los requerimientos legales de la Directiva MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive), sobre los conocimientos que deben tener los empleados que distribuyen información o asesoran sobre productos y servicios financieros en el ámbito europeo, destacan los

12.682 profesionales certificados oficialmente en España en las diferentes modalidades de EFPA (DAF/EIP, EFA y EFP).

El **autodesarrollo**, que hace responsable a cada empleado de su experiencia formativa, ha significado el diseño de soluciones tecnológicas en movilidad que se adaptan a cuándo, cómo y dónde eligen formarse los empleados. Esto ha posibilitado poner al alcance de todos recursos formativos especializados en abierto, fruto de la integración con plataformas de contenidos digitales externas, que han supuesto más de 76.000 horas de formación.

En un entorno como el actual, que representa un reto para el sector financiero, en BBVA creemos en un modo diferencial de hacer banca. Los principios están en la base de nuestra diferenciación; de ahí la especial relevancia que adquieren en el Grupo las acciones en materia de **negocio responsable**, con programas de *eLearning* que abarcan temáticas como Código de Conducta o Modelo de prevención de la responsabilidad penal. El volumen de empleados formados a nivel global es relevante (61% de la plantilla). Por su parte, las acciones destinadas a sensibilizar a los empleados sobre la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo representaron 396.000 horas de formación.

## Diversidad e inclusión

BBVA apuesta por la **diversidad** en su plantilla como uno de los elementos clave para atraer y retener el mejor talento y ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Esta diversidad, entendida desde un punto de vista amplio, incluye no solo diversidad de género sino también generacional, experiencial, racial, étnica o geográfica, entre otras.

En términos de diversidad de género, las mujeres suponen el 54% de la plantilla del Grupo. Las mujeres desempeñan el 48% de los puestos de gestión, el 31% de los puestos de tecnología e ingeniería y el 58% de los puestos de generación de negocio y beneficio.

Con el objetivo de dar mayor visibilidad, tanto interna como externa, a mujeres que son referentes en sus áreas de responsabilidad, así como incentivar y apoyar las iniciativas locales en pro de la igualdad de género, en el 2017 se puso en marcha la iniciativa **Women@BBVA**, con la que se quiere dar a conocer a profesionales de BBVA cuya trayectoria profesional las convierte en referentes tanto dentro como fuera del Banco. A través de una serie de entrevistas se indaga en cuáles han sido sus principales desafíos profesionales, su estilo de liderazgo, qué características son las que más valoran en sus compañeros y por qué BBVA es un excelente lugar para desarrollarse profesionalmente.

BBVA es, además, firmante del Charter de la Diversidad a nivel europeo y de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.

En **España**, BBVA se ha renovado un año más el Distintivo de Igualdad en la Empresa, que otorga el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a las empresas que son un referente de buenas prácticas en esta materia. Asimismo tiene suscrito un concierto de colaboración con el mencionado organismo a través de la iniciativa Más Mujeres, Mejores Empresas para aumentar la presencia de la mujer en los puestos de mayor responsabilidad; y ha renovado el certificado de Empresa Familiarmente Responsable que otorga la Fundación Mas Familias.

BBVA Compass en **Estados Unidos** recibió la nota más alta posible (100%) en el Corporate Equality Index 2018, que mide la equidad en la empresa para empleados/as gays, lesbianas, bisexuales y transexuales, y que sirve como *benchmark* entre las empresas más grandes e influyentes del país. Además ha formado un nuevo grupo llamado Mujeres Líder.

En **México**, BBVA Bancomer consiguió la certificación de Empresa Familiarmente Responsable en los centros de trabajo Torre BBVA Bancomer y Parques BBVA Bancomer en la Ciudad de México (CDMX), que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a las organizaciones que establecen buenas prácticas como parte de su cultura laboral. En BBVA Bancomer, como buenas prácticas que forman parte de su cultura laboral se encuentran: las salas de lactancia, el centro de bienestar, los comedores, el servicio médico, los horarios escalonados y los transportes alternativos. Además, para apoyar la inclusión y equidad en este país, se lanzó un piloto del programa de maternidad-paternidad.

En **Turquía**, Garanti puso en marcha un programa *online* de formación a empleados en igualdad de género y cómo identificar situaciones de desigualdad en el trabajo. Asimismo dispone de una plataforma de violencia doméstica para ayudar a los empleados que lo necesiten y formar sobre los efectos de la violencia doméstica en el entorno laboral. Esta plataforma incluye una línea de atención telefónica las 24 horas.

## Capacidades diferentes

BBVA manifiesta su compromiso con la integración laboral de las personas con capacidades diferentes a través del **Plan Integra**, que nace del convencimiento de que el empleo es un pilar fundamental en el fomento de la igualdad de oportunidades de todas las personas. En el marco del Plan se entregan cada año en España, desde el 2009, los Premios Integra BBVA, que reconocen la labor de entidades que desarrollan proyectos de integración laboral e impulsan el desarrollo de iniciativas y buenas prácticas en este ámbito de actuación. La entidad ASPACE Navarra ha sido galardonada con 150.000 euros en esta IX edición.

En este sentido, BBVA Compass en **Estados Unidos** está trabajando activamente por la inclusión de personas con capacidades diferentes en su plantilla, mediante la colaboración con *partners* de diversas comunidades y organizando eventos propios para dar a conocer las vacantes que surgen en el banco para este tipo de personas.

En **México**, BBVA Bancomer cuenta con 28 personas con capacidades diferentes en su plantilla, colaborando tanto en áreas centrales como en la red de sucursales de todo su territorio. Y 14 personas más, con discapacidad intelectual, hicieron prácticas laborales de tres meses.

BBVA **Chile** ha puesto en marcha una iniciativa para emplear a personas con discapacidad visual en su *contact center*; mientras que en **Venezuela**, BBVA Provincial ha diseñado un plan para identificar al personal interno con posible discapacidad para guiarlo a la certificación del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

Por su parte, en colaboración con la Fundación Adecco, BBVA pone a disposición de sus empleados con hijos con capacidades diferentes el **Plan Familia**, que ofrece asesoramiento, orientación y la puesta en marcha de un Plan de Acompañamiento personalizado para mejorar su desarrollo, autonomía e integración social y laboral, prestando

atención a las áreas médica, familiar, social, formativa y laboral. Además, en la red comercial de BBVA en España se fomenta la integración laboral de personas con síndrome de Down, gracias a acuerdos entre las distintas direcciones territoriales y asociaciones de atención a este colectivo. Estas alianzas han permitido que 80 alumnos hayan realizado prácticas profesionales en oficinas de BBVA en el 2017, el doble que en el año anterior.

Por otro lado se sigue avanzando en la accesibilidad de las sucursales de los distintos bancos que forman el Grupo. Las sedes corporativas de BBVA en Madrid, BBVA Bancomer en México, BBVA Francés en Argentina y BBVA Chile son accesibles.

[Anexo 1 - Empleados por género](#)

[Anexo 2 - Empleados promocionados por género](#)

[Anexo 3 - Edad media de los empleados y distribución por tramos de edad](#)

[Anexo 4 - Antigüedad media de los empleados por género](#)

[Anexo 5 - Distribución de los empleados por categoría profesional y género](#)

## Entorno laboral

BBVA realiza, con carácter general, una encuesta para medir el compromiso de los empleados y conocer su opinión. En el 2017, el porcentaje de participación de los empleados que BBVA tiene en todo el mundo fue del 87%, 13 puntos más que en el 2016. Uno de los aspectos más destacados de los resultados es la media de las 12 preguntas principales de la encuesta, que ha sido de 4,02 sobre 5, lo que supone un incremento de 0,11 puntos con respecto al 2016. Finalmente, el nivel de compromiso de los empleados de BBVA creció desde el 3,7 del 2016 hasta el 4,4 del 2017. Esta mejora ha sido posible gracias a los más de 11.000 planes de acción que se acordaron como resultado de la encuesta del año anterior.

### Libertad de asociación y representación

De conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente, los **derechos y condiciones laborales** se encuentran recogidos en normas y en convenios y acuerdos suscritos, en su caso, con las correspondientes representaciones de los trabajadores.

En materia de libertad de asociación y representación sindical, BBVA apuesta siempre por la búsqueda de soluciones consensuadas, dando el máximo valor al diálogo y a la negociación como mejor forma de resolución de cualquier conflicto, de conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente.

En BBVA España, el **convenio colectivo** del sector de banca se aplica a la totalidad de la plantilla, existiendo además acuerdos de empresa que complementan y desarrollan lo previsto en dicho convenio, y que son firmados con la representación de los trabajadores. Los representantes sindicales presentes en los comités de empresa son elegidos cada cuatro años en sufragio personal, libre, directo y secreto, y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la organización del trabajo en la Entidad, en los términos previstos en la legislación en vigor.

En otros países de América del Sur, como Argentina o Colombia, los empleados de BBVA están incluidos en algún convenio colectivo. En este sentido, en la legislación colombiana existen dos formas de representación para los empleados, lo que ha conllevado a que existan en el banco dos convenios: el Pacto Colectivo, que cubre al 77% de la plantilla, cuya representación se ejerce de manera directa por los empleados; y la Convención Colectiva, que beneficia al 22% de la plantilla y se suscribe con las organizaciones sindicales, siendo sus representantes las personas que cada sindicato elige.

### Salud y seguridad laboral

BBVA considera la promoción de la seguridad y la salud como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales, a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo.

El modelo de **prevención de riesgos laborales** en BBVA en España es un modelo participativo, basado en el derecho de los trabajadores a la consulta y participación, a través de sus representantes en aquellas materias relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Su aplicación alcanza al 100% de la plantilla en España.

La **política preventiva** en España se lleva a cabo por medio del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con actividades como la evaluación periódica de riesgos laborales de los centros de trabajo, la evaluación específica de puestos de trabajo, la implantación de planes de emergencia y evacuación y la coordinación de las actividades preventivas. Asimismo se encarga de vigilar la salud del equipo mediante la realización de reconocimientos médicos, la protección de los trabajadores especialmente sensibles y la adecuación de los puestos de trabajo con material ergonómico específico. En el 2017 se realizaron actividades y campañas con objeto de mejorar la salud de los empleados.

Datos básicos de salud laboral (España)

|   | 2017   | 2016   | 2015   |
|---|--------|--------|--------|
| Número de gestiones técnico-preventivas                               | 2.655  | 2.420  | 3.033  |
| Número de acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales | 3.429  | 2.981  | 3.761  |
| Número de citaciones a exámenes de salud                              | 18.471 | 15.100 | 17.659 |
| Empleados representados en comités de salud y seguridad (%)           | 100    | 100    | 100    |
| Tasa de absentismo (%) <sup>(1)</sup>                                 | 2,6    | 2,4    | 2,5    |

<sup>(1)</sup> Se excluye Catalunya Banc en el 2015.

Por su parte, Salud Laboral BBVA recibió el reconocimiento de buenas prácticas empresariales en promoción de la salud, otorgado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), que cumple los requisitos exigidos por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (European Network for Workplace Health Promotion).

En **México**, durante el año 2017 se realizaron diversas campañas para fomentar la concienciación y prevención en materia de salud y seguridad laboral.

En **Turquía** se desarrolló un *software* para gestionar todos los procesos relacionados con la seguridad y salud laboral (OHS): valoración del riesgo, monitorización de la salud de los empleados, programas de entrenamiento, comités de la Unidad de OHS, accidentes en los puestos de trabajo, etc.

**Argentina** incorporó nuevos talleres a la oferta dirigida al colectivo de empleados para fomentar hábitos saludables. En **Colombia** se ejecutaron actividades de promoción y prevención enfocadas a las necesidades detectadas en los resultados de los exámenes médicos periódicos y el análisis del absentismo. Y en **Venezuela** se mantuvo activo el Centro de Salud Integral y se ha atendido en chequeos médicos periódicos a cerca de 1.000 trabajadores de la plantilla.

[Anexo 6 - Dimisiones voluntarias de la plantilla \(turn-over\) y distribución por género](#)

[Anexo 7 - Altas de empleados por género](#)

[Anexo 8 - Bajas de empleados por tipo de baja y género](#)

[Anexo 9 - Distribución de los empleados por tipo de contrato y género](#)

[Anexo 10 - Volumen y tipología de absentismo de empleados](#)

## Remuneración

BBVA cuenta con una **política retributiva** avanzada, que se basa en la generación recurrente de valor a largo plazo para el Grupo, buscando además el alineamiento de los intereses de sus empleados y accionistas con una gestión prudente del riesgo. Esta política se adapta en cada momento a lo que establecen las normas legales aplicables e incorpora los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Este modelo ha sido diseñado de acuerdo con los siguientes **objetivos**:

- Ofrecer transparencia, equidad interna, competitividad externa y coherencia.
- Canalizar la importancia de lograr la consecución de las Prioridades Estratégicas, que incluyen tanto objetivos financieros como no financieros, basadas en una asunción prudente y responsable de riesgos.
- Fomentar una conducta empresarial responsable, un trato justo de los clientes y la prevención de los conflictos de intereses en las relaciones con los mismos.
- Promover un trato igualitario para todo el personal, no instaurando diferencias por razón de género ni de cualquier otro tipo.

Asimismo, el modelo tiene en cuenta que todos los empleados forman parte de un equipo, identificando las interdependencias críticas que requiere trabajar en equipo para alcanzar conjuntamente el éxito; así como la importancia de mantener un diálogo constante sobre el desempeño a lo largo del año entre responsable y colaborador.

La retribución se compone de dos **partes** diferenciadas:

- Compensación fija, que tiene en cuenta el nivel de responsabilidad, las funciones desarrolladas y la trayectoria profesional de cada empleado, los principios de equidad interna y el valor de la función en el mercado, constituyendo una parte relevante de la compensación total. La concesión y el importe de la retribución fija se basan en criterios objetivos predeterminados y no discrecionales.
- Compensación variable, con un modelo que la vincula con los objetivos estratégicos del Grupo a través de indicadores, formados tanto por indicadores financieros como no financieros, teniendo en cuenta los riesgos actuales y futuros. En este modelo, la compensación variable de cada empleado está directamente vinculada a los resultados alcanzados a nivel de Grupo, área y subárea/individuo.

## Voluntariado

La **Política de Voluntariado Corporativo** de BBVA manifiesta su compromiso con este tipo de actividades y facilita las condiciones para que sus empleados puedan realizar acciones de voluntariado corporativo que generen impacto social. Esta política se aplica en todos los países.

Las actividades de voluntariado corporativo potencian el desarrollo de los empleados, canalizando su espíritu solidario, permitiéndoles hacer un aporte personal de su tiempo y conocimiento para ayudar a las personas que más lo necesitan. Esto redundará en una mejora de la autoestima, incrementando el orgullo de pertenencia a la empresa, y, por consiguiente, en la atracción y retención del talento. Además genera un impacto positivo a nivel de responsabilidad social de la empresa.

En el **2017** han participado en acciones de voluntariado corporativo unos 8.000 empleados. Las actividades de voluntariado corporativo están destinadas a reforzar iniciativas propias o coordinadas por BBVA en relación con la educación, principalmente en educación financiera, apoyando así las líneas estratégicas marcadas en el modelo de banca responsable.

En **España** han participado 332 empleados y 205 prejubilados/jubilados en diferentes iniciativas de voluntariado en colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro, de las cuales el 75% se dedicaron a temas de educación y el resto fueron actividades medioambientales y de acción social. Las acciones de voluntariado de BBVA en España se canalizan a través de la web Voluntarios BBVA

y son puestas en marcha desde la Oficina de Voluntariado. Además, 574 empleados han colaborado de forma voluntaria en actividades de educación financiera promovidas por la Unidad de Responsabilidad Social de BBVA España.

Los principales **proyectos educativos** en torno a los cuales se desarrolla el voluntariado en las diferentes áreas de negocio son:

- En España, los Programas Fundación JAES (Las Ventajas de Permanecer en el Colegio, Habilidades para el Éxito y Tus Finanzas, Tu Futuro).
- En Estados Unidos, la iniciativa BBVA Compassion, que permitió ayudar a los empleados afectados por los huracanes.
- En México, las iniciativas relacionadas con la reforestación, como Bosque BBVA Bancomer o la jornada Bosque de Chapultepec.
- En Turquía, el programa Wish Tree, que ha recogido los deseos de 2.379 estudiantes de primaria de trece ciudades diferentes para hacerlos realidad.
- En América del Sur, los talleres de educación financiera y el programa de educación financiera Creando Oportunidades en Argentina, los programas de apoyo a centros asistenciales y de educación financiera a jóvenes en Venezuela, y los programas de educación financiera y las becas de formación en Uruguay.