

Modelo de banca responsable

BBVA cuenta con un **modelo diferencial** de hacer banca, al que denomina banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Así se refleja en la [Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco](#) (o Política de RSC); una política cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para la entrega del Propósito de BBVA.

La política de RSC es aprobada por el Consejo de Administración. Por su parte, el modelo de banca responsable es supervisado por el Consejo de Administración y la Comisión Delegada Permanente, así como por el Global Leadership Team (GLT) del Banco, presidido por el consejero delegado.














Todas las áreas de negocio y de apoyo integran esta política en sus modelos operativos. La Unidad de Responsible Business coordina su implementación y trabaja fundamentalmente como segunda línea para definir los estándares y darles apoyo.

Los cuatro **pilares** del modelo de banca responsable de BBVA son los siguientes:

- Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad (TCR).
- Finanzas sostenibles para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Prácticas responsables con empleados, proveedores y otros grupos de interés.
- Inversión en la comunidad, para fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

Durante el **2017**, el Grupo ha trabajado en una estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible que aborde, de manera integral, la gestión de los riesgos y oportunidades derivados de la lucha contra el cambio climático y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La aproximación de BBVA a este tipo de riesgos y oportunidades viene descrita en el apartado de [Finanzas sostenibles](#).

Iniciativas estratégicas de banca responsable

Iniciativa estratégica	Prioridad estratégica	Planes 2018	Entregables	KPI	Objetivo 2020	Avances 2017
0. Modelo operativo		Actualización de la Política de RSC Organización <i>agile</i> en el Departamento de Responsible Business <i>Reporting</i> al GLT y Consejo de Administración	Aprobación de la Política de RSC actualizada Implementación de la metodología <i>agile</i> Tres reportes al Consejo de Administración y cinco al GLT			Modelo de banca responsable
1. TCR para transformar el banco tradicional TCR para crear el nuevo banco	 La mejor experiencia de cliente  Ventas digitales  Reputación	TCR en proyectos estratégicos (Glomo, web pública, Wallet, NetCash, Automik) Directrices y capacitación de TCR	80% de las funcionalidades bajo principios TCR 12 talleres y 400 personas formadas Dos reportes al Leadership de Customer Solutions	Net TCR Score	Primero en claridad y transparencia (excepto en Estados Unidos)	Comunicación TCR
2. Finanzas sostenibles	 La mejor experiencia de cliente  Optimización de la asignación de capital  Nuevos modelos de negocio	Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible Recomendaciones Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) Compromiso de derechos humanos y planes de acción Normas sectoriales Marco de bonos ODS	Aprobación de la Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible Foro de Finanzas Sostenibles Hoja de ruta para la implementación de recomendaciones TCFD Aprobación del Compromiso de derechos humanos y planes de acción Aprobación e implementación de las normas sectoriales Aprobación del Marco de bonos ODS y emisión del primer bono verde Dos reportes al GLT y al Consejo de Administración	Índice sintético de Negocio Responsable	Estar en el top 3	Finanzas sostenibles
3. Riesgo reputacional	 Optimización de la asignación de capital  Reputación	Especialistas locales en riesgos reputacionales Gestión del riesgo de <i>step-in</i>	Participación de especialistas en órganos de toma de decisiones locales Ejecución de la gestión del riesgo de <i>step-in</i> Evaluación anual y <i>due diligences</i>	RepTrak Pulse	Por encima de 60 en todos los países	Riesgo reputacional
4. Inversión en la comunidad	 La mejor experiencia de cliente  Reputación  El mejor equipo	BBVA Momentum Centro para la Educación y las Capacidades Financieras Norma y plataforma de donaciones Iniciativa global de voluntariado	Implementación de BBVA Momentum en cinco países Cumbre anual de educación financiera Aprobación de la norma de donaciones e implementación de la plataforma de gestión Lanzamiento de la iniciativa global de voluntariado e incremento del 20% de los voluntarios Dos reportes al GLT	RepTrak Citizenship	Primero o segundo en todos los países	Contribución a la sociedad
5. Escucha, comunicación y advocacy	 Reputación  Liderazgo en eficiencia	Seguimiento de la reputación y análisis de materialidad <i>Reporting</i> no financiero <i>Engagement</i> con analistas e inversores	Dos reportes al GLT <i>Reporting</i> integrado y contenido en bbva.com <i>Road shows</i> y reuniones con inversores y accionistas	Índice sintético de Negocio Responsable RepTrak Citizenship	Estar en el top 3 Primero o segundo en todos los países	Materialidad La acción BBVA
6. Talento y cultura	 El mejor equipo	Plan de diversidad e inclusión Plan de conciliación	Lanzamiento de diversas acciones	RepTrak Employees	Mejorar la puntuación en los factores relacionados	Gestión del equipo