Prácticas responsables

Sistema de cumplimiento

Modelo de control interno

Compromiso con los derechos humanos

Transparencia fiscal

Proveedores

Prácticas responsables

Sistema de cumplimiento

Misión y ámbito de actuación

El **sistema de cumplimiento** del Grupo constituye una de las bases en las que BBVA afianza el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso con la legalidad vigente en cada momento y de acuerdo a estrictos cánones de comportamiento ético. Para lograrlo, son pilares básicos del sistema de cumplimiento de BBVA el Código de Conducta, disponible en la web corporativa de BBVA (bbva.com), el modelo de control interno y la función de Cumplimiento.

El **Código de Conducta** establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo a los principios del Grupo BBVA, ajustan la conducta a los valores internos de la organización. Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en BBVA.

El **modelo de control interno** de BBVA, construido, conforme a las guías y recomendaciones de reguladores y supervisores y las mejores prácticas internacionales, sobre la existencia de tres niveles diferenciados de control, lo que comúnmente se conoce como modelo de tres líneas de defensa está dirigido a identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de su actividad en los ámbitos y lugares en los que despliega su negocio.

Cumplimiento es un unidad global, integrada en la segunda línea de defensa, que tiene encomendada por el Consejo de Administración la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que BBVA actúe con integridad, particularmente en ámbitos como la prevención del blanqueo de capitales, la conducta con clientes, la conducta en el mercado de valores, la prevención de la corrupción (**cuestiones de cumplimiento**) y otros que puedan representar un riesgo reputacional para BBVA.

La función de Cumplimiento incluye:

- promover una cultura de cumplimiento dentro de BBVA, así como el conocimiento por sus integrantes de las normas y regulaciones aplicables a las anteriores materias, a través de acciones de asesoramiento, difusión, formación y concienciación.
- definir e impulsar la implantación y total adscripción de la organización a los marcos y medidas de gestión del riesgo relacionado con las cuestiones de cumplimiento.

Para un adecuado desempeño de sus funciones, Cumplimiento mantiene una configuración y unos sistemas de organización interna acordes con los principios de gobierno interno establecidos por las directrices Europeas en dicha materia y en su configuración y desarrollo de la actividad se adscribe a los principios establecidos por el Banco de Pagos Internacionales (BIS) y la normativa de referencia aplicable a las cuestiones de cumplimiento.

Para reforzar estos aspectos y en concreto, la independencia de las áreas de control, el Consejo de Administración celebrado el pasado 20 de diciembre del 2018 acordó, en el marco de una nueva estructura organizativa, la creación de una nueva área, Supervisors, Regulation & Compliance, en la que se integra la unidad de Cumplimiento, y que tendrá un reporte directo al Consejo de Administración a través de sus correspondientes Comisiones.

Organización, gobierno interno y modelo de gestión

La función de Cumplimiento tiene carácter global en BBVA y está compuesta por una unidad corporativa, de alcance transversal para todo el Grupo, y por unidades locales que, compartiendo la misión encomendada, llevan a cabo la función en los países los que BBVA desarrolla sus actividades. Para ello, cuenta con un responsable global de cumplimiento, así como por responsables de la función en las unidades locales.

El desarrollo de la función llevada a cabo por los responsables de Cumplimiento (Chief Compliance Officers) se apoya en un conjunto de departamentos especializados en distintas

actividades, que cuentan a su vez con responsables designados. Así, la función cuenta con responsables para las disciplinas relacionadas con las cuestiones de cumplimiento, para la definición y articulación de la estrategia y el modelo de gestión de la función o para la ejecución y mejora continua de los procesos operativos internos del área, entre otros.

Entre las funciones principales de las unidades de cumplimiento en BBVA se encuentran las siguientes:

- La revisión y análisis periódico de la normativa y regulación aplicables.
- La emisión, promoción o actualización de políticas y procedimientos en la materia.
- El asesoramiento a la organización en la interpretación del código de conducta o de las políticas de cumplimiento.
- La supervisión continua de las actividades con riesgo de cumplimiento.
- La gestión de los canales de denuncia.
- La participación en los comités donde se traten aspectos relacionados con las cuestiones de cumplimiento.
- La participación en los procesos de revisión independiente en la materia.
- El reporte periódico a la dirección y a los órganos sociales.
- La representación de la función ante organismos reguladores y supervisores en las materias de cumplimiento.
- La representación de la función en foros de ámbitos nacional e internacional.

La estructura de las unidades de cumplimiento en los distintos países evolucionó en el 2018 para un mejor alineamiento con estos fundamentos.

La amplitud y complejidad de las actividades, así como la presencia internacional de BBVA, originan una amplia diversidad de requisitos regulatorios y expectativas de los organismos supervisores que hay que atender en relación con la gestión del riesgo asociado a las cuestiones de cumplimiento. Ello hace necesario disponer de mecanismos internos que establezcan de manera homogénea e integral mecanismos transversales de gestión de dicho riesgo.

Para lograr lo anterior, Cumplimiento dispone de un **modelo global** de aproximación y gestión de dicho riesgo, que con un enfoque integral y preventivo viene evolucionando 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.

Dicho modelo parte de ciclos periódicos de identificación y evaluación del **riesgo de cumplimiento**, tras los cuales se articula su estrategia de gestión. Lo anterior tiene como resultado la revisión y actualización de la estrategia plurianual y de sus correspondientes líneas anuales de actuación, ambas dirigidas al refuerzo de las medidas aplicables de mitigación y control, así como a la mejora del propio modelo.

El 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.
- Un conjunto de 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 2018 se mantuvo la labor de refuerzo de la documentación y la gestión de este modelo. Así, la Unidad de Cumplimiento continuó con la revisión y actualización de las tipologías globales de riesgos de cumplimiento tanto a nivel general como en las distintas geografías.

La eficacia del modelo y de la gestión del riesgo de cumplimiento está sometida a amplios y distintos procesos de verificación anual, formando parte de estos procesos, la actividad de *testing* realizada por las unidades de cumplimiento, las actividades de auditoría interna de BBVA, las revisiones realizadas por firmas auditoras de reconocido prestigio y los procesos regulares o específicos de inspección realizados por los organismos supervisores en cada una de las geografías.

Adicionalmente, durante el año, la función de Cumplimiento reforzó el marco de *compliance testing*, evolucionando la metodología global para adecuarla a las regulaciones aplicables y a las mejores prácticas de la industria en esta materia.

Por otro lado, en los últimos años, uno de los ejes más relevantes de aplicación del modelo de cumplimiento se centra en la transformación digital de BBVA. Por este motivo, la Unidad de Cumplimiento continuó en el 2018 reforzando

los mecanismos de gobierno, supervisión y asesoramiento a las actividades de las áreas que impulsan y desarrollan iniciativas de negocio y proyectos digitales en el Grupo.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo (AML, por sus siglas en inglés) constituye 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 y un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y 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.

Además, el Grupo está expuesto al **riesgo de incumplir** la regulación de AML y la relativa a las restricciones impuestas por organismos nacionales o internacionales para operar con determinadas jurisdicciones y personas físicas o jurídicas, lo que podría suponer sanciones y/o multas económicas relevantes impuestas por los autoridades competentes de las diferentes geografías en las que el Grupo opera.

Como consecuencia de lo anterior, como grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, BBVA aplica el modelo de cumplimiento descrito anteriormente para la **gestión del riesgo** de AML en todas las entidades que forman el Grupo. Este modelo toma en consideración las regulaciones de las jurisdicciones en las que BBVA está presente, las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia y 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 anualmente permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo. En el 2018, los sujetos obligados del Grupo han llevado a cabo este ejercicio de evaluación de los riesgos de AML, bajo la supervisión de la función de AML corporativa.

El Código de Conducta de BBVA, en sus Secciones 4.1 y 4.2 determina las directrices básicas de actuación en este ámbito. En línea con estas directrices, BBVA dispone de una serie de procedimientos corporativos que se aplican en cada zona geográfica, entre los que destacan el Procedimiento Corporativo de Actuación para el Establecimiento de Relaciones de Negocio con Personas Políticamente Expuestas (PEPs), el Procedimiento Corporativo de Actuación para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas en la Prestación de Servicios de Corresponsalía Transfronteriza o la Norma que establece las Restricciones Operativas con Países, Jurisdicciones y Entidades designadas por Organismos Nacionales o Internacionales. Las normas aplicables están disponibles para ser consultadas por los empleados en cada zona.

Durante el 2018, BBVA continuó con el despliegue de la **herramienta de monitorización** en Turquía y México, ya implantada en España. De igual manera, el Grupo continúa con su estrategia para aplicar nuevas tecnologías a los procesos de AML (*machine learning*, inteligencia artificial, etc.) para reforzar tanto las capacidades de detección de actividades sospechosas de las distintas entidades que componen el Grupo como la eficiencia de los dichos procesos. Para ello participó, entre otros, en el IIF Working Group Machine Learning Application to AML. Consecuencia de todo lo anterior es la implementación, en diversos países, de mejoras en los procesos y/o los sistemas que han permitido incrementos de eficiencia en los equipos de AML.

En el 2018, el Grupo BBVA gestionó 144.576 expedientes de investigación que dieron lugar a 66.636 comunicaciones de operaciones sospechosas remitidas a las autoridades correspondientes en cada país.

En materia de **formación** en el ámbito de AML, cada una de las entidades del Grupo BBVA dispone de un plan de formación anual para 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.), tanto para las nuevas incorporaciones como para los empleados en plantilla. Asimismo, el contenido de cada acción formativa se adapta al colectivo al que va destinado, incluyendo conceptos generales derivados de la regulación de AML aplicable, interna y externa, así como cuestiones específicas que afecten a las funciones que desarrolle el colectivo objeto de formación. En el 2018, participaron en acciones formativas de AML 69.572 asistentes, de los que 15.035 pertenecían a los colectivos más sensibles desde la perspectiva de AML.

El modelo de gestión del riesgo de AML está sometido a continua **revisión independiente**. 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. De acuerdo con la regulación española, un experto externo realiza anualmente una revisión de la matriz del Grupo. En el 2018 no se identificaron deficiencias materiales. Por su parte, el órgano de control interno, que BBVA cuenta a nivel corporativo, se reúne periódicamente y que supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de AML. Este esquema de supervisión se replica igualmente a nivel local.

Cabe destacar la labor de **colaboración** de BBVA con los distintos organismos gubernamentales y organizaciones

internacionales en este ámbito: asistencia a las reuniones del AML & Financial Crime Committee de la Federación Bancaria Europea, miembro del AML Working Group del IIF, participación en iniciativas y foros destinados a incrementar y mejorar los intercambios de información con fines de AML, así como aportaciones a consultas públicas emitidas por organismos nacionales e internacionales (Comisión Europea, GAFI-FATF, European Supervisory Authorities).

Conducta con los clientes

El Código de Conducta del Grupo 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.

Como se ha contado en el capítulo de Relación con el cliente, el principal foco de atención de BBVA es satisfacer las necesidades de sus clientes combinando al mismo tiempo soluciones innovadoras, experiencia y los más altos estándares de conducta. La mejor experiencia del cliente es una de las Prioridades Estratégicas del Grupo.

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.

En el 2018, continuó el despliegue del 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 del Grupo y alineado con los principios del Código de Conducta. Este modelo, que da respuesta a una regulación en materia de protección del cliente cada vez más homogénea a nivel global, contribuye a una mejor experiencia de cliente en BBVA.

En este sentido, la Unidad de Cumplimiento centró su actividad en el impulso de los planes de adaptación de la normativa Comunitaria y procesos internos a las obligaciones derivadas de las novedades regulatorias. Entre ellas caben destacar, por su importancia sobre la protección del cliente, las siguientes: la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID II); el Reglamento sobre productos empaquetados y basados en seguros para el público minorista (PRIIPs); y (iv) la Directiva de distribución de seguros privados; y la Directiva de la Unión Europea sobre créditos inmobiliarios.

En el año, BBVA continuó con el despliegue del plan de adaptación a MiFID II mediante la puesta en marcha de políticas y procedimientos sobre diferentes ámbitos. Procesos que ayudan a conocer a los 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. Dentro de este plan de adaptación, en materia de conocimientos y competencias del personal que informa o asesora, BBVA continuó desarrollando un programa de formación específico que concluyó con la certificación de la práctica totalidad de empleados y agentes afectados. En el Grupo, el número de fuerzas de venta certificadas, siguiendo lo requerido por la normativa local en cada país, asciende a 39.157 empleados al 31-12-18.

Además, BBVA sigue desarrollando los 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. A este respecto, en el 2018, se reforzaron los canales de comunicación internos y el marco de transparencia en relación con los ingresos obtenidos por la prestación de los servicios. Y, como novedad en el ejercicio 2018, se desplegó la política corporativa de gobierno de producto en los diferentes países donde el Grupo está presente. Esta política establece los principios rectores que BBVA debe seguir antes del lanzamiento de sus productos; e introduce las variables a tener en cuenta a la hora de identificar el colectivo de clientes al que dirigir sus productos, atendiendo a sus diferentes necesidades y objetivos.

Otras medidas orientadas a la protección del cliente durante el 2018 fueron:

- El análisis de las características, los riesgos y los costes de los nuevos productos, servicios y actividades de BBVA, así como de sus canales de distribución, a través de los distintos Comités de nuevos productos implementados en el Grupo. Durante el año, en el seno de estos comités se aprobaron 103 nuevos productos, servicios o actividades en el Banco.

- 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 evolución de las herramientas de clasificación de los productos, permitiendo una mejor adecuación de los mismos a las características y necesidades de los clientes.

- La promoción de acciones 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.

- 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. En este contexto, durante el 2018 se ha estrechado en BBVA, S.A. la colaboración con los Servicios de Atención al Cliente.

- 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.

Conducta en los mercados de valores

El Código de Conducta de BBVA contiene los principios básicos de actuación dirigidos a preservar la integridad de los mercados, fijando los estándares a seguir orientados a la prevención del abuso de mercado, y a garantizar la transparencia y libre competencia de los mismos en la actividad profesional del colectivo BBVA.

Estos principios básicos están desarrollados específicamente en la Política de Conducta en el Ámbito de los Mercados de Valores, que aplica a todas las personas que integran el Grupo BBVA. Concretamente, esta política establece los estándares mínimos a respetar en la actividad desarrollada en los mercados de valores en cuanto a información privilegiada, manipulación de mercado y conflictos de intereses; y se complementa en cada jurisdicción con un código o **reglamento interno de conducta** (RIC) dirigido al colectivo sujeto con mayor exposición en los mercados. El RIC desarrolla los contenidos establecidos en la política, ajustándolos, cuando proceda, a los requerimientos legales locales.

La política y el RIC de BBVA se actualizaron en el 2017, y en el 2018 en el resto de zonas geográficas en las que el Grupo está presente. El grado de adhesión al nuevo RIC se acercó al 100% de las personas sujetas.

También durante 2018 se ha reforzado la formación en materia de Abuso de Mercado a los colectivos afectados por el RIC a fin de mantenerles actualizados de sus obligaciones y las novedades del mismo. En particular cabe destacar el curso de formación global y obligatoria del Reglamento Interno de Conducta dirigido a todas las personas sujetas a este reglamento, colectivo que asciende a 6.849 personas.

En relación con el programa de **prevención de abuso de mercado**, continuó el proceso de mejora de las herramientas de detección de operativa sospechosa de abuso de mercado. Así, la formación de empleados en esta materia continúa siendo prioritaria por lo que en el 2018 se desarrollaron acciones formativas internas y externas específicas, destacando cursos sobre información privilegiada y manipulación de mercado en España y América Latina.

Además, en el 2018 se han llevado a cabo acciones formativas de los equipos dedicados a la comercialización de instrumentos financieros dada la adhesión de BBVA en España y en México al código de conducta global de Foreign Exchange (FX); se reforzó el programa de control de la actividad de *swap dealer* de acuerdo con la regulación americana Dodd Frank tanto en el *governance* como en varios de sus elementos, incluyendo la formación al personal de venta (Associated Persons) que comercializa derivados a clientes considerados como US Persons; y se realizó la formación anual Volcker Rule a un colectivo de 2.417 empleados en el Grupo, prácticamente la totalidad del colectivo impactado.

Otros estándares de conducta

Un mecanismo fundamental para la gestión del riesgo de conducta del Grupo son sus **canales de denuncia**. 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.

BBVA cuenta con 16 canales de denuncia accesibles a los empleados en todos sus principales países, a los que se puede acceder a través de correo electrónico y teléfono. En el 2018 se recibieron 1.649 denuncias en el Grupo, cuyos principales aspectos de queja se refieren a las categorías de conducta con nuestros compañeros (44%), y conducta con la empresa (36.5%). Aproximadamente un 44% de las denuncias tramitadas en el ejercicio finalizaron con la imposición de sanciones disciplinarias.

Entre las labores desarrolladas en el 2018 destacó el asesoramiento continuo en la aplicación del Código de Conducta. Concretamente, en el Grupo se atendieron formalmente 510 consultas individuales, escritas y telefónicas de distinta naturaleza, como puede ser la resolución de posibles conflictos de interés, la gestión del patrimonio personal o el desarrollo de otras 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, cuyo curso online ha sido realizado por un total de 115.085 empleados.

Además, desde la introducción en España del nuevo régimen de la responsabilidad penal de la persona jurídica, BBVA ha desarrollado un modelo de **gestión del riesgo penal**, enmarcado dentro de su modelo general de control interno, con el objetivo de concretar medidas directamente dirigidas a prevenir la comisión de delitos a través de una estructura de gobierno adecuada a esta finalidad. Este modelo, sometido periódicamente a procesos de revisión independiente, se configura como un proceso dinámico y en continua evolución, de manera que la experiencia en su aplicación, las modificaciones en la actividad y en la estructura de la Entidad y, en particular en su modelo de control, así como las novedades jurídicas, económicas, sociales y tecnológicas que se produzcan permitirán su adaptación y mejora.

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, entre otros, los relacionados con actividades como el ofrecimiento, entrega y aceptación de regalos o beneficios personales, los eventos promocionales, los pagos de facilitación, las donaciones y patrocinios, los gastos, la contratación de personal, las relaciones con proveedores, agentes, intermediarios y socios comerciales, los procesos de fusiones, adquisiciones y *joint ventures* o la 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 anticorrupción.
- 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 de 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 expuestas políticamente (PEP).
- Manual de gestión de donativos en el Departamento de Responsible Business.
- 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).

La **política anticorrupción** del Grupo BBVA desarrolla los principios y directrices recogidos, principalmente, en el apartado 4.3 del Código de Conducta y se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El marco anticorrupción de BBVA no sólo se compone del citado cuerpo normativo, sino que, conforme al modelo de prevención de delitos, cuenta con un programa que incluye los siguientes elementos: i) un mapa de riesgos, ii) un conjunto de medidas de mitigación dirigidas a reducir estos riesgos, iii) procedimientos de actuación ante la aparición de situaciones de riesgo, iv) programas y planes de formación y comunicación, v) indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control, vi) un canal de denuncia, vii) un régimen disciplinario, y viii) un modelo de gobierno específico.

En este contexto, señalar que la Entidad toma en consideración el **riesgo de corrupción** presente en las principales jurisdicciones en las que opera, con base en las valoraciones publicadas por las organizaciones internacionales más relevantes en esta materia.

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

- 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 la postura de BBVA hacia cualquier forma de corrupción o soborno en las actividades que desarrolla.

Finalmente, BBVA obtuvo el certificado de AENOR, que acredita que su sistema de gestión de *compliance* penal es conforme con la Norma UNE 19601:2017 en el año 2017, una certificación que se revisó en el 2018 con resultado satisfactorio.

Otros compromisos básicos adquiridos por el Grupo son:

- Norma de actuación en materia de defensa.
- Compromiso 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.

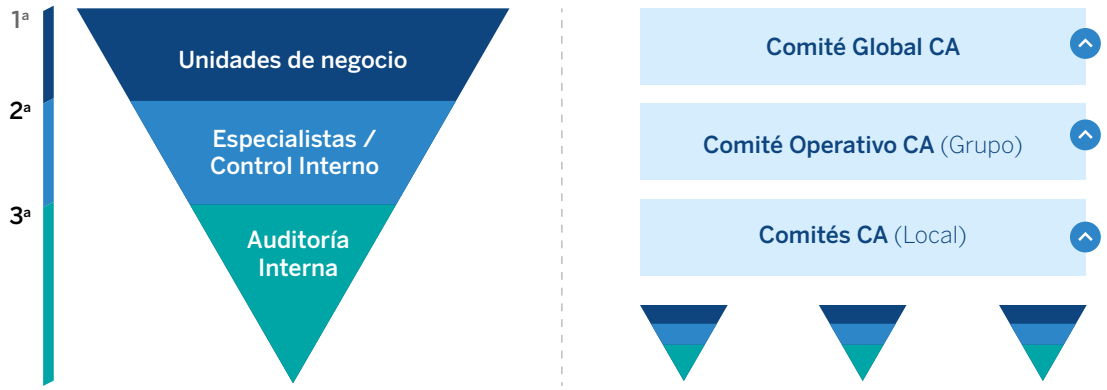
Por lo tanto, el modelo de control interno del Grupo consta de dos **componentes**. El primero de ellos es el modelo de 3LD, a través del cual se garantiza el cumplimiento de los estándares más avanzados en materia de control interno, y se configura de la siguiente manera:

- 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, Finance (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** (CA), 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.

Internal Audit

El Área de Internal Audit depende directamente del Consejo de Administración, 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 2018, al igual que en el 2017 y 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 áreas geográficas.
- 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 varios países, 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 países 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 2018 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 con los Derechos Humanos que busca garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas y los derechos que les son inherentes. Es bajo esta perspectiva, donde el banco ha decidido identificar los riesgos sociales y laborales que se derivan de su actividad en las diferentes áreas y países en las que desarrolla su negocio. Una vez identificados estos riesgos, el Grupo gestiona sus posibles impactos a través de procesos diseñados específicamente para ello (por ejemplo los procesos de *due diligence* en *project finance* bajo Principios de Ecuador) o a través de procesos ya existentes que integran la perspectiva de Derechos Humanos (como el proceso de homologación de proveedores o la política de diversidad). Por otro lado, la metodología para la identificación, evaluación y gestión del riesgo reputacional de BBVA es un complemento esencial para esta gestión ya que la valoración de los riesgos reputacionales pone de relieve que los asuntos derechos humanos tienen el potencial de afectar la reputación del banco.

Con el fin de reforzar esta detección y evaluación de riesgos desde la perspectiva de derechos humanos, en el 2017, se llevó a cabo, por parte de consultor externo, un **proceso de debida diligencia** en todos los países y negocios en los que el Grupo está presente, principalmente con el fin de cumplir con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos 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. El procedimiento utilizado para identificar y evaluar estos riesgos o impactos se basó en el marco los citados Principios. De este modo, se siguieron las directrices de que indican que las empresas deben activar procesos de debida diligencia a través de tres pasos fundamentales:

- Identificar los impactos potenciales de sus operaciones a los derechos humanos;
- Diseñar mecanismos dentro de la empresa para prevenirlos y mitigarlos; y,
- Disponer canales y procesos que aseguren que, en caso de vulneración, existen los mecanismos adecuados para asegurar la reparación de las víctimas.

Como consecuencia del proceso, se identificaron los impactos potenciales de las operaciones sobre los derechos humanos y se diseñaron mecanismos dentro de la Entidad para prevenirlos y mitigarlos, poniendo a disposición de los afectados canales y procedimientos adecuados que aseguren que, en caso de vulneración, existan los mecanismos adecuados para asegurar la reparación necesaria. En este proceso se identificaron algunas cuestiones claves que podían servir como palancas para la mejora del sistema de gestión dentro de la organización.

Estas cuestiones se agrupan en cuatro áreas que sirven como base y fundamento del **Plan de Acción de Derechos Humanos** 2018-2020 del Grupo, que es público y se actualiza cada año.

1. Política y estructura

En el proceso de debida diligencia se recomendó la actualización del Compromiso de Derechos Humanos que se procedió a renovar en el 2018. Para esta actualización se tomaron como referencia, por un lado, 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 y, por otro, los resultados del propio proceso global de debida diligencia.

Este compromiso se articula en torno a los grupos de interés con los que se relaciona BBVA: empleados, clientes, proveedores y sociedad; y recoge los tres pilares en los que sientan las bases los Principios Rectores mencionados, que son:

- 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.

La responsabilidad de materializar este compromiso en el día a día es de todas las personas empleadas en el Grupo. Cada área y empleado tiene el deber de conocer los asuntos de su competencia que puedan suponer una vulneración de los derechos humanos e implantar las medidas de diligencia debida para evitarlo. No obstante, BBVA cuenta con un modelo de gobernanza estructurado siguiendo el modelo de control interno, compuesto de tres líneas de defensa:

- La primera línea de defensa, la constituyen las unidades del Grupo directamente responsables de la gestión de estos riesgos.
- La segunda línea de defensa recae en el Departamento de Responsible Business que además es responsable de diseñar, implantar y mejorar el compromiso así como de actuar como segunda línea de defensa.
- La tercera línea de defensa la constituye el Área de Internal Audit.

Igualmente, el consejero delegado, con el apoyo de la alta dirección, decide sobre su definición y actualización en el marco de la Política de RSC aprobada por el Consejo de Administración.

2. Formación y transformación cultural

En el proceso de debida diligencia se aconsejaba integrar la perspectiva de los derechos humanos en:

- Plan de comunicación interno y externo.
- Plan sobre diversidad y conciliación.
- Plan de formación general y especializada destinada a los empleados.

El respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad está recogido en la cultura corporativa y estilo de dirección, es un principio rector de las políticas de **empleados**, especialmente las de selección, desarrollo y compensación, que garantizan la no discriminación por razón de género, raza, religión o edad, y, como tal, se encuentra incluido en el Código de Conducta de BBVA.

Así, este Código, entre otras materias, recoge el tratamiento de la discriminación, el acoso o la intimidación en las relaciones laborales, la objetividad en la selección, contratación y promoción que evite la discriminación o los conflictos de interés, entre otras cuestiones, así como la seguridad y salud en el entorno laboral, debiendo los empleados comunicar cualquier situación que entiendan que suponga un riesgo para la seguridad o para la salud en el trabajo.

En el marco del **plan de diversidad e inclusión** para empleados y con foco en la diversidad de género, se han fortalecido, durante el 2018, tres líneas de acción: i) fomentar la transparencia con nuevas métricas, ii) promover estos temas en la cultura corporativa, iii) mitigar el techo de cristal, por ejemplo con extensión de la Regla de Rooney a todas las vacantes del Grupo.

Además, el Compromiso con los Derechos Humanos de BBVA asume el compromiso con la aplicación, entre otros, del contenido de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como son los relativos a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso; la abolición efectiva del trabajo infantil (edad mínima y peores formas de trabajo infantil); y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

3. Mejora de procesos

Tras el análisis se concluyó en la importancia de afianzar el proceso de homologación y evaluación de proveedores, y el funcionamiento y alcance de los mecanismos de reparación.

Desde la óptica de los **proveedores**, BBVA cuenta con una política de compras responsables y con un código ético de proveedores (más información en el capítulo de proveedores) y, durante el 2018, reforzó el cumplimiento del Compromiso con los Derechos Humanos con la integración del prisma de los derechos humanos en la evaluación de proveedores en el proceso de homologación.

BBVA trabaja para establecer **mecanismos de reparación** en el rol de prestamista corporativo, de empleador o como empresa que contrata servicios a otros. Para ello, está abierto a gestionar cualquier asunto planteado por cualquiera de sus grupos de interés respecto de su actividad crediticia y en relación al desempeño en el campo de los derechos humanos a través de dos vías: los canales de escucha oficial del Banco, destinados a clientes, y los canales externos. Un ejemplo de canal externo son los puntos nacionales de contacto de la OCDE, que tienen como objetivo la admisión y resolución de reclamaciones relacionadas con quebrantos de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

En relación a los empleados, proveedores y sociedad en general, el Código de Conducta de BBVA incluye una mención expresa al compromiso con los derechos humanos y pone a su disposición un **canal de denuncia** para poder comunicar posibles incumplimientos del propio código.

4. Alineación con el negocio y la estrategia

El análisis realizado recomendaba la inclusión de los criterio de derechos humanos en proyectos estratégicos del Grupo, tales como el proceso de *due diligence* en la adquisición de compañías (M&A y M&A Digital) o el marco social y ambiental.

Desde la perspectiva de los **clientes**, se desarrolló un marco social y medioambiental, lanzado en el 2018, en el que se desarrollaron normas específicas para la financiación de sectores sensibles (minería, energía, agroindustria e infraestructuras). La función del Departamento de Responsible Business pasó a formar parte de los comités de nuevos productos y negocios en España, México, Estados Unidos, Colombia, Perú, Turquía y Venezuela.

Además, como firmantes de **Principios de Ecuador**, BBVA cumple el requerimiento de realizar un análisis de debida diligencia a los impactos potenciales en derechos humanos en operaciones de *project finance*. En caso de detectarse potenciales riesgos, la operación debe comprender una efectiva gestión de estos riesgos así como mecanismos operativos de gestión de reclamaciones.

También dentro del marco de los Principios de Ecuador, BBVA promueve activamente la inclusión del consentimiento previo informado (FPIC, por sus siglas en inglés), 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 es firmante de los Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas, manteniendo un constante diálogo e intercambio de experiencias con el resto de entidades firmantes (empresas, pymes, entidades del tercer sector, instituciones educativas y asociaciones profesionales). Del mismo modo, BBVA promueve un diálogo con ONGs 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.

BBVA participa en diferentes grupos de trabajo relacionados con los derechos humanos y está en constante diálogo con sus grupos de interés. A nivel sectorial, BBVA forma parte del Thun Group, un grupo de bancos globales que trabajan 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.

Un hito importante en el 2018 fue el lanzamiento de los **Principios de Banca Responsable** a los que BBVA se ha adherido como uno de los bancos promotores y fundadores de la iniciativa. Bajo el auspicio de Naciones Unidas, estos Principios nacen con el objetivo de proporcionar un marco de financiación sostenible y de apoyar al sector a mostrar su contribución a la sociedad. En este sentido, las guías de implantación mencionan expresamente la conveniencia de integrar los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos, en la implantación de los 6 principios, que son: 1. Compromiso, 2. Impacto, 3. Clientes, 4. Grupos de interés, 5.Gobernanza y fijación de objetivos y 6. Transparencia y Responsabilidad.

Por último, además de estas iniciativas, y teniendo en cuenta la relevancia del mercado hipotecario en España, BBVA articuló una política social de vivienda.

Política de vivienda en España

Desde el comienzo de la crisis en 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 76.538 clientes en el 2018. 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 (refinanciaciones, quitas de deuda, daciones en pago, alquiler en viviendas sociales disponibles del Banco, etc.). En este sentido, BBVA ha realizado más de 29.000 daciones en pago con sus clientes.

En febrero del 2012, BBVA decidió adherirse voluntariamente al Código de Buenas Prácticas 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.

En el 2018, BBVA traspasó su negocio inmobiliario a Cerberus Capital Management. En consecuencia, el alcance de la Política Social de Vivienda en España se adaptó a esta nueva situación, y se orienta a ofrecer soluciones adaptadas a los clientes titulares de préstamos hipotecarios con dificultades en el pago de sus cuotas. BBVA tiene firmados convenios de colaboración con entidades públicas por más de 2.500 viviendas.

Transparencia fiscal

Estrategia fiscal

En el 2015, el Consejo de Administración de BBVA acordó la aprobación de los **Principios Corporativos en Materia Tributaria y Estrategia Fiscal**.

Esta estrategia se enmarca dentro del sistema de gobierno corporativo de BBVA y establece las políticas, principios y valores que deben guiar el comportamiento del Grupo en materia tributaria. Tiene un alcance global y afecta a todas las personas que forman parte del Banco. Su cumplimiento es de gran importancia, dada la relevancia y el impacto que la tributación de una gran multinacional como BBVA tiene en las jurisdicciones donde está presente.

El efectivo cumplimiento de lo establecido por la estrategia fiscal es debidamente monitorizado y supervisado por los órganos de gobierno de BBVA.

De acuerdo con lo anterior, la **estrategia fiscal** de BBVA se articula sobre los siguientes puntos básicos:

- Las decisiones de BBVA en materia fiscal se encuentran ligadas al pago de impuestos, al tratarse de una parte importante de su contribución a las economías de las distintas jurisdicciones en las que realiza su actividad, alineando la tributación tanto con la realización efectiva de actividad económica como con la generación de valor en los países en los que el Grupo está presente.
- El trabajo activo para la adaptación al nuevo entorno digital, también en materia fiscal, mediante la incorporación de la presencia virtual a la generación de valor y su consiguiente valoración.
- El establecimiento de una relación recíprocamente cooperativa con las distintas administraciones tributarias sobre la base de los principios de transparencia, confianza mutua, buena fe y lealtad entre las partes.
- La promoción de una comunicación clara, transparente y responsable con sus distintos grupos de interés sobre sus principales magnitudes y asuntos fiscales.

Modelo de gobierno y gestión del riesgo fiscal

BBVA cuenta con un modelo de gobierno en materia tributaria y de mecanismos de control del riesgo fiscal.

La estrategia fiscal ha sido desarrollada a través de unas políticas fiscales oportunamente comunicadas a todos los empleados del Grupo. Asimismo, se establecieron canales de denuncia para el caso de incumplimiento de su Código de Conducta y/o su estrategia fiscal. Existen igualmente establecidos procedimientos de control del riesgo fiscal encaminados a verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias del Grupo.

El responsable de la Asesoría Fiscal comparece periódicamente ante los órganos de gobierno con responsabilidades en este ámbito (Comisión de Auditoría y Cumplimiento y Consejo), a fin de informar del desarrollo de las principales magnitudes fiscales del Grupo y las medidas adoptadas para la gestión del riesgo fiscal.

Cooperación con las administraciones tributarias

BBVA mantiene una relación de cooperación con las administraciones tributarias de los países en los que se encuentra presente. En particular, y por lo que se refiere a España, se encuentra adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias (CBPT) aprobado por el Foro de Grandes Empresas el 20 de julio del 2010, siendo miembro activo de dicho Foro.

En el ejercicio del año 2018, BBVA ha vuelto a presentar de manera voluntaria, el denominado Informe Anual de Transparencia Fiscal para Empresas adheridas al CBPT, junto con su declaración del Impuesto sobre Sociedades del año anterior, incorporando así a su actuación, las propuestas de reforzamiento de las buenas prácticas de transparencia fiscal de las empresas adheridas al Código, aprobadas en sesión plenaria del Foro de Grandes Empresas de 20 de diciembre del 2016.

Igualmente, BBVA adoptó el Code of Practice on Taxation for Banks, una iniciativa del Reino Unido que describe la aproximación esperada por las entidades financieras en materia de gobierno, planificación fiscal y compromiso con las autoridades fiscales británicas, a fin de incentivar la adopción de las mejores prácticas en esta materia. BBVA publicó en el 2017 su estrategia fiscal para el Reino Unido en su página *web*.

Finalmente, en cuanto entidad financiera, ostenta la condición de entidad colaboradora en los procesos de recaudación de aquellos países en los que se encuentra presente.

Contribución fiscal total

BBVA está comprometido con la **transparencia** en el pago de tributos y esa es la razón por la que, un año más, tal y como el Grupo viene haciendo desde el 2011, desglosa voluntariamente la contribución fiscal total en aquellos países en los que tiene una presencia significativa.

En la contribución fiscal total del Grupo BBVA (Informe Total Tax Contribution – TTC), que sigue una metodología creada por PwC, se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el Impuesto sobre Sociedades, I.V.A., tributos locales y tasas, retenciones por I.R.P.F., Seguridad Social, así como los pagos realizados durante el ejercicio por litigios fiscales relativos a los mencionados impuestos. Es decir, se incluyen tanto los impuestos relacionados con las entidades del Grupo BBVA (aquellos que suponen un coste para las mismas e impactan en sus resultados) como los impuestos que ellas ingresan por cuenta de terceros. El Informe TTC proporciona a todas las partes interesadas la oportunidad de comprender el pago de impuestos de BBVA y representa un enfoque con visión de futuro, así como un compromiso con la responsabilidad social corporativa, asumiendo una posición de liderazgo en la transparencia fiscal.

Contribución fiscal global (Grupo BBVA. Millones de euros)

	2018	2017
Impuestos propios	4.502	4.106
Impuestos de terceros	5.250	5.775
Contribución fiscal total	**9.752**	**9.881**

Centros financieros *off-shore*

El Grupo BBVA mantiene una **política** expresa sobre actividades en establecimientos permanentes domiciliados en centros financieros *off-shore*, la cual incluye un plan de reducción del número de dichos establecimientos.

En esta línea, en el **2018** el Grupo cerró la sucursal que tenía en las Islas Caimán por lo que, a 31 de diciembre del 2018, los establecimientos permanentes de BBVA domiciliados en centros financieros *off-shore* considerados paraísos fiscales tanto desde la perspectiva de la OCDE como de la normativa española, son las emisoras de valores: BBVA Global Finance, Ltd., Continental DPR Finance Company, Garanti Diversified Payment Rights Finance Company y RPV Company.

Sucursal en centros financieros *off-shore* (Grupo BBVA. Millones de euros)

Principales magnitudes del balance	31-12-18	31-12-17
Crédito a la clientela neto		1.499
Depósitos de la clientela		1.144

Emisoras de valores

El Grupo BBVA cuenta con cuatro **emisoras** domiciliadas en Gran Caimán, dos de ellas del Grupo Garanti.

Emisiones en vigor en centros financieros *off-shore* (Grupo BBVA. Millones de euros)

Emisoras de valores	31-12-18	31-12-17
Deuda subordinada [1]		
BBVA Global Finance LTD	175	162
Otros títulos de renta fija		
Continental DPR Finance Company [2]	48	59
Garanti Diversified Payment Rights Finance Company	1.793	1.879
RPV Company	1.329	1.262
Total	**3.345**	**3.362**

[1] Valores emitidos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 19/2003, de 4 de julio.
[2] Emisiones de bonos de titulización de flujos de remesas de explotación.

Supervisión y control de los establecimientos permanentes del Grupo BBVA en centros financieros *off-shore*

El Grupo BBVA tiene establecido, para todos sus establecimientos permanentes en centros financieros *off-shore*, idénticas **políticas y criterios** de gestión de riesgos que para el resto de las entidades integradas en su Grupo.

El Departamento de **Auditoría Interna** de BBVA, en las revisiones que anualmente realiza de todos los establecimientos permanentes del Grupo BBVA en centros financieros off-shore, comprueba: i) la adecuación de su operativa a la definición del objeto social, ii) el cumplimiento de las políticas y procedimientos corporativos en materia de conocimiento de la clientela y de prevención del lavado de dinero, iii) la veracidad de la información remitida a la matriz y iv) el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Además, anualmente realiza una revisión específica de la normativa española aplicable a las transferencias de fondos entre los bancos del Grupo en España y las entidades del mismo establecidas en centros financieros *off-shore*.

Los Departamentos de **Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna** de BBVA realizaron en el 2018, el seguimiento de los planes de actuación derivados de los informes de auditoría de cada uno de los establecimientos.

En lo referente a **auditorías externas**, para el ejercicio 2018, todos los establecimientos permanentes del Grupo BBVA domiciliados en centros financieros *off-shore* han tenido el mismo auditor externo (KPMG), salvo Continental DPR Finance Company.

Otra información fiscal por países

Información fiscal por países (Grupo BBVA. Millones de euros)

	2018				2017			
País	Pagos caja impuesto sociedades	Gasto por impuesto sociedades	BAI [1]	Subvenciones	Pagos caja impuesto sociedades	Gasto por impuesto sociedades	BAI [1]	Subvenciones
España	534	383	1.295	-	454	137	(856)	-
Estados Unidos	165	188	977	-	154	274	805	-
México	903	902	3.241	-	795	798	2.946	-
Turquía	422	269	1.225	-	354	426	1.902	-
Colombia	85	117	355	-	101	86	299	-
Argentina	32	116	66	-	51	89	443	-
Perú	146	163	584	-	151	142	528	-
Venezuela	-	20	2	-	3	20	12	-
Chile	365	43	205	-	99	66	317	-
Uruguay	15	6	37	-	25	10	35	-
Paraguay	9	3	35	-	6	4	35	-
Bolivia	2	2	9	-	2	2	7	-
Brasil	-	-	-	-	-	1	4	-
Curaçao	-	-	6	-	-	-	2	-
Rumanía	1	4	38	-	2	2	35	-
Portugal	6	27	59	-	5	31	42	
Países Bajos	7	5	20	-	2	13	48	-
Suiza	9	1	4	-	3	2	7	-
Finlandia	-	-	(12)	-	-	-	(8)	-
Irlanda	-	2	10	-	2	-	11	-
Reino Unido	3	2	21	-	1	18	44	-
Hong Kong	-	1	14	-	-	-	16	-
Francia	14	12	36	-	15	9	36	-
Italia	8	8	29	-	4	15	43	-
Alemania	17	1	16	-	25	13	29	-
Bélgica	-	-	2	-	-	-	(1)	-
China	-	-	(1)	-	-	-	(2)	-
Corea del Sur	-	-	-	-	-	-	(1)	-
Singapur	1	1	7	-	1	1	5	-
Japón	-	-	-	-	-	-	(4)	-
Taiwan	-	-	(2)	-	-	(1)	(4)	-
Luxemburgo	-	-	-	-	2	-	(1)	-
Chipre	3	7	30	-	2	4	17	-
Malta	6	10	136	-	2	6	140	-
Polonia	-	-	2	-	-	1	-	-
Total	**2.753**	**2.295**	**8.446**	**-**	**2.261**	**2.169**	**6.931**	**-**

Nota: los resultados de las sucursales aquí desglosados se integran en las sociedades matrices de las que dependen dentro de los estados financieros consolidados.
[1] BAI: Beneficio antes de Impuestos.

En el 2018, el Grupo BBVA no ha recibido ayudas públicas dirigidas al sector financiero que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria y que sean significativas, tal como se menciona en el Anexo XIII – Informe bancario anual de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Proveedores

BBVA entiende que integrar los factores éticos, sociales y medioambientales en su cadena de suministro forma parte de su responsabilidad. Así, en el 2018, BBVA ha reforzado los tres **pilares** básicos del Modelo de aprovisionamiento del Grupo con el final de la transformación de la función de *procurement*. Estos pilares son:

- orientación al servicio, maximizando la calidad y experiencia del cliente interno,
- limitación del riesgo reputacional en las contrataciones con proveedores, y
- contribución a la eficiencia, a través de la gestión activa tanto de los costes como de los proveedores.

Datos básicos de proveedores (Grupo BBVA [1])

	2018	2017
Número de proveedores [2]	4.620	4.563
Volumen facturado por proveedores (millones de euros) [2]	7.478	7.077
Plazo medio de pago a proveedores (días)	22	23
Índice de satisfacción de proveedores [3]	n.a.	82
Número de proveedores homologados	5.819	4.895

n.a. = no aplica.

[1] Los datos de proveedores no recogen información de Turquía.

[2] Pagos realizados a terceros. No incluye proveedores con importes inferiores a 100.000 euros.

[3] Encuesta de realización bienal.

Dentro del proceso de compras se hace necesaria una correcta gestión de los impactos, tanto reales como potenciales, que una entidad como BBVA pueda provocar. Para gestionar estos impactos, BBVA dispone de una serie de **mecanismos y normas**: política de compras responsables, proceso de homologación y la Norma Corporativa de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. Estos **impactos** pueden ser ambientales, producidos por malas prácticas laborales llevadas a cabo en las empresas de los proveedores, derivados de la ausencia de libertad de asociación, en los derechos humanos, y positivos o negativos en la sociedad.

Durante el 2018 se consolidó la implantación del Código Ético de Proveedores en las unidades de compras de todos los países en los el Grupo está presente, estableciendo los estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social y medioambiental que se espera que los proveedores sigan cuando proporcionen productos y servicios. Unido al código ético de proveedores, BBVA cuenta con una política de compras responsables.

Política de compras responsables

La Política de compras responsables establece, entre otros aspectos, que se debe velar, durante el proceso de aprovisionamiento, por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de **derechos humanos, laborales, de asociación y de medio ambiente** por parte de todos los intervinientes en dicho proceso, así como involucrar a éstos en los esfuerzos del Grupo dirigidos a prevenir la corrupción. Del mismo modo se asegura que la selección de proveedores se ajusta a la normativa interna existente en cada momento y, en especial, a los valores del Código de Conducta del Grupo, basados en el respeto a la legalidad, el compromiso con la integridad, la concurrencia, la objetividad, la transparencia, la creación de valor y la confidencialidad. Algunas de las cláusulas incluidas en los pliegos de condiciones y en el modelo contractual son las siguientes:

- Cumplimiento con la legislación vigente en cada geografía y, en especial, con las obligaciones que la misma le impone frente a su personal, la Seguridad Social o sistemas de previsión alternativos, contratación de trabajadores extranjeros, Hacienda Pública, registros públicos, etc.
- Cumplimiento con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con capacidades diferentes.
- Cláusulas que aseguren que se tengan establecidas políticas de no discriminación por razón de género, así como medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Cláusula de igualdad.
- Cumplimiento con la legislación laboral, seguridad y salud laboral.
- Declaración de anticorrupción.
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La política de compras responsables establece, además, como uno de sus principios, el "sensibilizar, en materia de responsabilidad social, al personal y a otras partes interesadas que intervengan en el proceso de aprovisionamiento del Grupo".

Gestión de proveedores

BBVA realiza un proceso de **homologación** para los proveedores recurrentes con mayores volúmenes de compras. En esta homologación se valora la situación

financiera, jurídica, laboral y reputacional de los proveedores, para conocer tanto si cumplen sus responsabilidades legales como sus capacidades técnicas básicas, lo que permite validar que comparten los mismos valores que el Grupo en términos de responsabilidad social. En dicho proceso los proveedores deben cumplir con los siguientes puntos:

- Cumplimiento de los principios sociales y medioambientales de la ONU.
- Adopción de las medidas internas para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en la gestión de recursos humanos.
- Adopción de medidas para impulsar la salud y seguridad laboral y la prevención de incidentes y accidentes laborales.
- Apoyo de la libertad de afiliación y negociación colectiva de sus trabajadores en todos los países en los que opera.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar el trabajo forzoso, el trabajo infantil y otras vulneraciones de los derechos humanos en la propia empresa o en la de sus subcontratistas.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar la corrupción y el soborno.
- Participación o colaboración en actividades relacionadas con la cultura, el conocimiento científico, el deporte, el medioambiente o sectores desfavorecidos, a través de acciones directas o donaciones, en colaboración con otras organizaciones o instituciones.
- Contratación de personas discapacitadas.
- Existencia de una política de responsabilidad corporativa en la empresa.

La homologación es revisada periódicamente y está sujeta a un seguimiento continuo. El porcentaje de proveedores homologados es del 29%, que concentran el 85% del total adjudicado.

Las empresas de seguridad, especialmente críticas en estos temas, tienen establecido el cumplimiento de la legislación vigente en los pliegos y contratos, con especial atención a la legislación laboral y la específica de este tipo de empresas, así como el cumplimiento de los derechos humanos, políticas de no discriminación, igualdad, etc.

En cuanto a proveedores **locales**, estos suponen el 97,7% del total de proveedores de BBVA en el 2018, representando un 94,6% de la facturación total, lo que permite contribuir al desarrollo económico y social de los países en los que está presente el Grupo (Uruguay queda excluido del alcance, ya que no se dispone del desglose por proveedores locales). En este sentido, proveedor local es aquel cuya identificación fiscal coincide con el país de la sociedad receptora del bien o servicio.

Por su parte, el volumen de facturación de los **centros especiales de empleo** (CEE) en España al Banco se estima en más de 3,2 millones de euros en el año. La contratación de los CEE favorece la inclusión y la diversidad.

BBVA realiza auditorías a proveedores en las que se evalúa la calidad del servicio prestado por éstos conforme a lo establecido en los contratos y a las necesidades del Banco.

Proveedores y facturación anual por país

Proveedores [1] y facturación anual [2]	2018 Número de proveedores	2018 Facturación anual (millones de euros)	2017 Número de proveedores	2017 Facturación anual (millones de euros)	2016 Número de proveedores	2016 Facturación anual (millones de euros)
España	1.308	2.667	1.377	2.381	1.240	2.457
Estados Unidos	809	683	576	443	489	704
México	1.258	3.033	1.182	2.957	1.142	3.381
Turquía	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Argentina	382	421	520	569	408	458
Chile	153	93	224	178	242	171
Colombia	213	229	208	190	180	198
Perú	281	246	272	232	285	246
Venezuela	63	34	60	59	81	61
Paraguay	51	18	44	15	49	16
Uruguay	50	26	55	27	54	27
Portugal	52	27	45	25	70	31
Total	**4.620**	**7.478**	**4.563**	**7.077**	**4.240**	**7.751**
Total Proveedores [3]						
España	28.065	2.827	29.395	2.553	14.020	2.588
Estados Unidos	12.89	755	2.603	476	2.073	731
México	7.703	3.153	6.962	3.067	5.988	3.486
Turquía	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Argentina	2.294	455	2.448	608	2.262	491
Chile	980	106	1.357	196	1.462	190
Colombia	2.484	255	2.683	215	2.827	223
Perú	3.754	273	3.231	261	2.972	274
Venezuela	911	38	696	64	869	68
Paraguay	1.069	24	984	22	1.119	23
Uruguay	552	33	523	33	567	33
Portugal	732	33	803	61	844	38
Total	**61.434**	**7.952**	**51.685**	**7.555**	**35.003**	**8.144**

n.d. = no disponible.

[1] Se incluyen proveedores y acreedores.

[2] Pagos realizados a terceros (no se incluyen proveedores con importes inferiores a 100.000 euros). Criterio de caja.

[3] Se incluyen todos los proveedores, acreedores y terceros con facturación a BBVA sin límite de importe.

Plazo medio de pago a proveedores [1] (Días)

	2018	2017	2016
España	46	50	47
Estados Unidos	4	4	4
México	15	16	21
Argentina	34	34	34
Chile	29	29	26
Colombia	30	19	13
Perú	11	11	26
Venezuela	25	28	26
Paraguay	30	30	30
Uruguay	3	4	5
Media del Grupo [2]	**22**	**23**	**23**

[1] El plazo medio de pago se calcula mediante una media de días calculados como fecha pago - fecha base. Sin ponderación por importes.

[2] La media del Grupo se contruye en base a una ponderación entre geografías, debido a la imposibilidad de realizarlo con respecto al total de facturas.

No se dispone de información de Turquía y Portugal.