

BBVA, trabajamos
por un futuro mejor
para las personas



Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

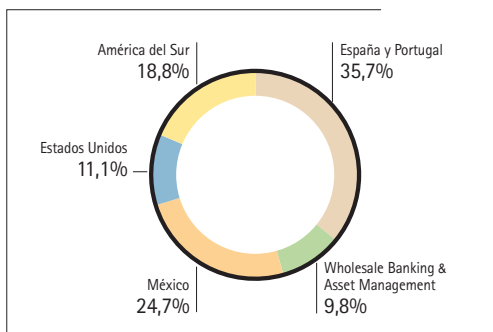
Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Perfil del Grupo BBVA

El Grupo BBVA, entidad financiera global, tiene una posición destacada en España y América Latina y una creciente presencia en Estados Unidos y Asia. Nuestro grupo está formado por 103.721 empleados en todo el mundo, atiende a 46,8 millones de clientes y tiene más de 884.000 accionistas.

→ Composición del margen bruto por áreas en 2009



→ Ranking por cuota de negocio en los principales países en 2009

	Créditos	Depósitos	Pensiones
España	2º	3º	1º
México	1º	1º	2º
Argentina	3º	2º	-
Bolivia	-	-	1º
Chile	4º	4º	1º
Colombia	4º	4º	3º
Ecuador	-	-	1º
Panamá	3º	4º	-
Paraguay	1º	2º	-
Perú	2º	2º	3º
Uruguay	4º	4º	-
Venezuela	3º	4º	-

Alcance: España y América Latina

Este es el octavo informe de responsabilidad corporativa del Grupo BBVA y contiene información relativa al desempeño del Grupo en esta materia durante el 2009. Tiene la calificación A+ de GRI-G3 incluido el suplemento del sector financiero y ha sido verificado por Deloitte.

En el 2009 se ha consolidado el plan estratégico de RRC, lo que nos permite articular nuestra política en torno a cuatro asuntos: educación financiera, inclusión financiera, banca responsable y compromiso con la sociedad.

Este nuevo índice recoge no obstante los mismos contenidos que el informe anterior además de otros identificados como relevantes para nuestros grupos de interés.

Queremos acercarnos más a todos los posibles interesados en esta información. Por ello, lanzamos el blog www.bancaparatodos.com con el deseo de fortalecer la transparencia y poder mantener un diálogo más fluido y directo con cada uno de nuestros grupos de interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad en general).

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente

☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA

☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos

☐ ☐

Grupos de interés

Análisis

☐ ☐

Diálogo y compromiso

☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos

☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro

☐ ☐

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas

☐ ☐

Plan de bancarización

☐ ☐

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable

☐ ☐

Orientación al cliente

☐ ☐ ☐ ☐

Recursos humanos

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables

☐ ☐

Medio ambiente

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación

☐ ☐ ☐ ☐

Investigación

☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010

☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM

☐ ☐

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI

☐ ☐ ☐ ☐

Gestoras de pensiones

BBVA Pensiones (España)
Afore Bancomer (México)
AFP Génesis (Ecuador)
AFP Provida (Chile)
AFP Horizonte (Perú)
AFP Horizonte (Colombia)
Previsión AFP (Bolivia)

Fundaciones

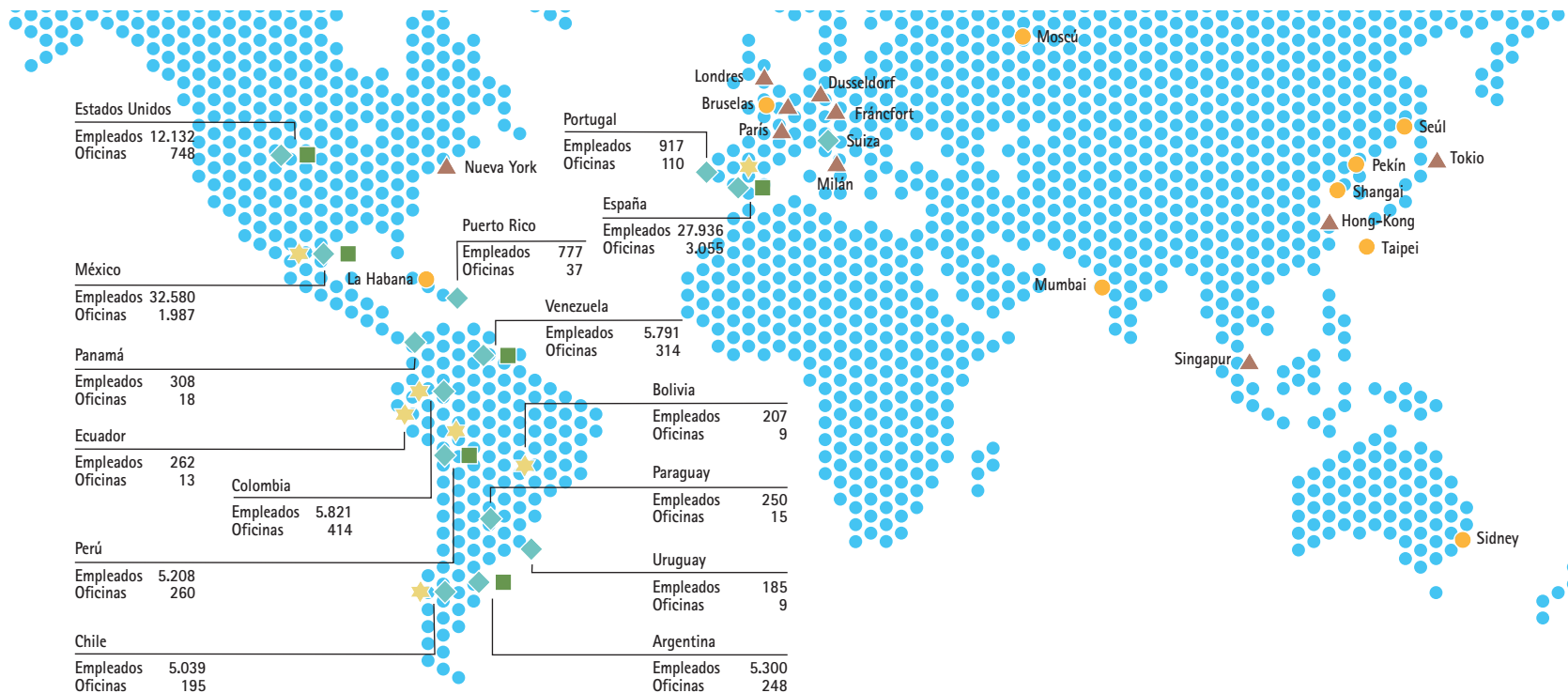
Fundación BBVA
Fundación BBVA para las Microfinanzas
Fundación BBVA Bancomer
Fundación Banco Continental
Fundación Banco Provincial
Fundación Banco Francés
Fundación BBVA Compass

Sucursales

Bruselas	París
Hong-Kong	Singapur
Londres	Tokio
Milán	Fráncfort
Nueva York	Dusseldorf

Oficinas de representación

La Habana	Seúl
Moscú	Shangai
Mumbai	Sidney
Pekín	Taipei



→ Bancos del Grupo

España

BBVA
Banco de Crédito Local
Finanzia
Uno-e

América Latina

BBVA Banco Continental (Perú)
BBVA Banco Francés (Argentina)
BBVA Banco Provincial (Venezuela)
BBVA Bancomer (México)
BBVA Chile

BBVA Colombia
BBVA Panamá
BBVA Paraguay
BBVA Puerto Rico
BBVA Uruguay

Resto del Grupo

BBVA Compass Bank (Estados Unidos)
BBVA Portugal
BBVA Suiza

Leyenda

- ◆ Países en los que el Grupo BBVA cuenta con entidad bancaria
- ▲ Sucursales
- Oficinas de representación
- Fundaciones
- ★ Gestoras de pensiones

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA

□ □ □ □ □

Carta del Presidente

□ □

Principios y política de RC

Misión y visión
Rentabilidad Ajustada a Principios
La responsabilidad corporativa en BBVA
Sistema y función de cumplimiento
Sistema de gobierno corporativo
Gestión del riesgo
Estándares de conducta y compromisos

Grupos de interés

Análisis
Diálogo y compromiso
Asuntos controvertidos

Educación financiera

Adelante con tu futuro
Valores de futuro
Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas
Plan de bancarización
Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables
Inversión responsable
Orientación al cliente
Recursos humanos
Compras responsables
Medio ambiente

Compromiso con la sociedad

Educación
Investigación

Progresos 2009 y objetivos 2010

□ □ □

Información complementaria

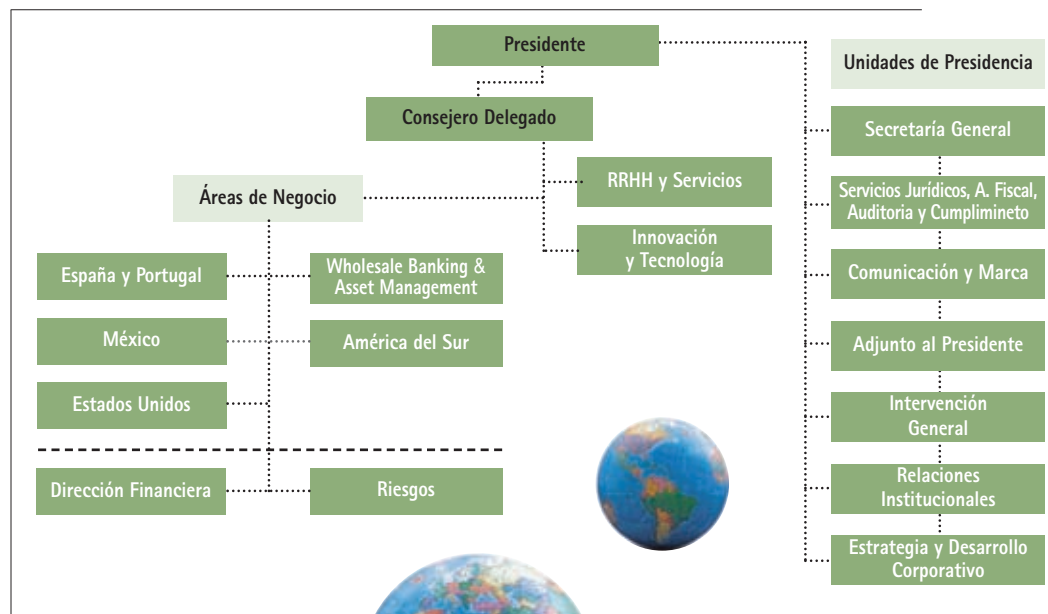
Pacto Mundial y ODM
Informe de revisión independiente
Criterios del informe e Indicadores GRI

→ Datos básicos del Grupo

	2009	2008	2007
Resultados (millones de euros)			
Margen bruto	20.666	18.978	17.271
Margen neto	12.308	10.523	9.441
Beneficios antes de impuestos	5.736	6.926	8.495
Beneficio atribuido	4.210	5.020	6.126
Actividad			
Nº países en los que opera	32	32	31
Nº de accionistas	884.373	903.897	889.734
Nº de clientes (millones)	46,8	47,7	47,4
Nº de empleados	103.721	108.972	111.913
Nº de tarjetas (millones)	45,27	44,06	41,10
Nº de oficinas	7.466	7.787	8.028
Nº de principales proveedores	4.506	3.520	3.248
Otros datos			
Capitalización bursátil (millones de euros)	47.712	32.457	62.816
Beneficio atribuido por acción (euros)	1,12	1,35	1,70
P/V (precio/valor contable) (veces)	1,6	1,2	2,5
ROE (rentabilidad sobre recursos propios)	16,0	21,5	34,2
Ratio de eficiencia	40,4	44,6	45,3
Tasa de morosidad (%)	4,3	2,3	1,0
Volumen de negocio por empleado (millones de euros)	8,1	7,7	7,2
Dividendos (millones de euros)	1.574	1.878	2.717
Gastos de personal (millones de euros)	4.651	4.716	4.335
Impuestos sobre beneficios (millones de euros)	1.141	1.541	2.080

Alcance: Grupo BBVA

→ Organigrama y estructura del negocio



→ Informes anuales de responsabilidad corporativa publicados en otros Bancos del Grupo

	Desde
BBVA Bancomer	2007
BBVA Banco Continental	2005
BBVA Banco Francés	2007
BBVA Banco Provincial	2006
BBVA Colombia	2007
BBVA Chile	2007
BBVA Compass	2008

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→ Principales hitos del Grupo en 2009

- H1** BBVA se consolida como 15º banco en Estados Unidos
- H2** Lanzamiento del Plan Global de Educación Financiera 2009-2011 como segundo foco estratégico de responsabilidad corporativa
- H3** BBVA aumenta su participación hasta un 15 % del China Citic Bank (CNCB)

→ Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido ⁽¹⁾

(Millones de euros)

	2009	2008	2007
Valor económico generado	21.545	19.798	18.475
Margen bruto	20.666	18.978	17.271
Resultado baja de activos	20	72	13
Ganancias activos no corrientes	859	748	1.191
Valor económico distribuido	10.378	11.175	12.049
Empleados: Gasto personal	4.651	4.716	4.335
Proveedores: Gastos generales de Administración ⁽²⁾	2.710	2.704	2.626
Administraciones públicas: Impuestos sociedades y tributos	1.407	1.836	2.337
Accionistas: Dividendos	1.574	1.878	2.717
Comunidad (sin Fundaciones)	36	41	34
Valor económico distribuido total	10.422	11.219	12.084
Compromiso con la sociedad (Fundaciones)	44	44	35
Valor económico retenido	11.168	8.623	6.426

(1) Calculado según el protocolo de cálculo de GRI para el EC1.

(2) Aproximación adecuada a los pagos realizados a terceros en concepto de compras y servicios prestados, una vez eliminados los tributos.

Alcance: Grupo BBVA y sus fundaciones.

→ Valor Económico Añadido (EVA).⁽¹⁾ Detalle por grupos de interés

(Millones de euros)

	2009	2008	2007
Accionistas Dividendos	1.574	1.878	2.717
Empleados Gastos de personal	4.651	4.716	4.335
Clientes Intereses y cargas asimiladas ⁽²⁾	9.893	18.718	16.548
Proveedores Otros gastos generales de administración ⁽³⁾	2.976	2.999	2.883
Sociedad Impuesto sobre beneficios	1.141	1.541	2.080
Recursos destinados por el Grupo BBVA	36	41	34
Recursos destinados por las Fundaciones	44	44	35
Valor Económico Añadido (EVA)	20.315	29.937	28.632

(1) Calculado siguiendo el modelo SPI de GRI.

(2) Intereses y cargas asimiladas de la actividad financiera. No incluye comisiones.

(3) Aproximación adecuada a los pagos realizados a terceros en concepto de compras y servicios prestados.

Alcance: Grupo BBVA y sus fundaciones.

→ Premios y reconocimientos

	Entidad
BBVA Bancomer: Great Place to Work	Great Place to Work Institute
BBVA Bancomer: Empresa Socialmente Responsable	Centro Mexicano para la Filantropía
Premio Cibermax en la categoría de Voluntariado Corporativo	RSC a escena
BBVA Chile: Premio Nacional de Eficiencia Energética	Confederación de la Producción y del Comercio, Comisión Nacional de Energía (CNE)
Ranking BranZ Top 100 Most Valuable Brands	MillwardBrown Optimor
Ranking Safest Banks Awards Global Finance	Revista Global Finance
Ranking Top Companies for Leaders	Revista Fortune

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente

☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA

☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos

☐ ☐

Grupos de interés

Análisis

☐ ☐

Diálogo y compromiso

☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos

☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro

☐ ☐

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas

☐ ☐

Plan de bancarización

☐ ☐

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable

☐ ☐

Orientación al cliente

☐ ☐ ☐ ☐

Recursos humanos

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables

☐ ☐

Medio ambiente

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación

☐ ☐ ☐ ☐

Investigación

☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010

☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM

☐ ☐

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI

☐ ☐ ☐ ☐

→ Indicadores clave de responsabilidad corporativa

	2009	2008	2007
Económicos			
Beneficio atribuido por acción (euros)	1,12	1,35	1,70
Capitalización bursátil de BBVA (millones de euros)	47.712	32.547	62.816
Puesto en <i>ranking</i> mundial de bancos privados por capitalización bursátil	13º	7º	12º
Tasa de morosidad (%)	4,3	2,3	1,0
Consejeros independientes (%)	76,9	78,6	73,3
Valor económico añadido (EVA) (millones de euros) ⁽¹⁾	20.315	29.879	28.632
Fondos de inversión socialmente responsable respecto al total de fondos de inversión y pensiones gestionados (%)	2,92	2,70	1,38
Sociales			
Índice de satisfacción de clientes (%) ⁽²⁾	5,22	5,57	5,63
Índice de satisfacción de empleados (%) ^{(3) (8)}	-	87	-
Horas de formación por empleado	38	37	39
Mujeres en puestos directivos (Comité de Dirección y Directivos Corporativos/Directivos) (%)	9/18	10/18	9/17
Diversidad hombres y mujeres (%)	48/52	49/51	51/49
Índice de satisfacción de proveedores (%) ^{(3) (7)}	85	82	-
Recursos destinados a compromiso con la sociedad (millones de euros)	79,1	85,3	69
Recursos destinados a compromiso con la sociedad sobre beneficio atribuido (%)	1,88	1,70	1,13
Nº de beneficiarios del programa de educación "niños adelante" ⁽⁴⁾	56.178	47.104	17.920
Nº de beneficiarios del programa de educación financiera ⁽⁵⁾	445.695	7.000	-
Nº de beneficiarios de Fundación Microfinanzas BBVA (millones) ⁽⁶⁾	2,0	1,7	1,0
Nº de clientes de Fundación Microfinanzas BBVA	499.961	346.758	
Medioambientales			
CO ₂ emitido por empleado (t)	6,51	3,87	3,50
Consumo de papel por empleado (t)	0,13	0,13	0,13
Consumo de agua por empleado (m³)	50,30	33,62	29,30
Electricidad por empleado (MWH)	13,17	8,36	7,24
Nº de empleados en edificios certificados ISO 14001	10.455	9.105	4.405
Gestión y gobierno de la responsabilidad corporativa			
Nº de Comités Corporativos de Responsabilidad y Reputación Corporativa	2	4	2
Nº de Comités de Responsabilidad y Reputación Corporativa en América Latina	16	10	0
Nº de comparecencias de Responsabilidad y Reputación Corporativa ante el Consejo de Administración	2	2	0

(1) Calculado siguiendo la metodología GRI.

(2) Datos alcance España y escala del 1-7.

(3) Encuesta bienal, que ya se realizó en el 2008.

(4) Programa iniciado en el 2007.

(5) Programa iniciado en el 2008, datos de España y México.

(6) Actividad iniciada en el 2007.

(7) En el 2009, el dato corresponde a la media ponderada de países del Grupo que realizaron la encuesta ese año.

(8) Empleados satisfechos o muy satisfechos.

Alcance: Grupo BBVA

→ Ratings de sostenibilidad ⁽¹⁾

Entidad	Índices	Permanencia
SAM	DJSI World	Desde el 2001, el Grupo BBVA está incluido en el DJSI World.
	DJSI STOXX	Desde el 2005 en el DJSI STOXX.
	DJSI EURO STOXX	Ver nuestras últimas puntuaciones →
		
	FTSE KLD Global Sustainability Index	El Grupo BBVA está presente en el FTSE4Good desde el 2005.
	FTSE KLD Global Sustainability Index Ex-US	Además, está incluido en los KLD Global Sustainability Indexes desde su lanzamiento en octubre del 2007. Desde mayo del 2009, FTSE y KLD han unificado sus índices de sostenibilidad
	FTSE KLD Global Europe Sustainability Index	
	FTSE KLD Europe Asia Pacific Sustainability Index	
	FTSE 4 Good IBEX	BBVA entró en el 2008 en el índice FTSE4Good Ibex
		
	ASPI Eurozone Index	BBVA está incluido en el ASPI Eurozone y en los Ethibel Sustainability Indexes y por primera vez en el 2007 en el Ethibel Excellence Index
	Ethibel Sustainability Index Excellence Europe	
	Ethibel Sustainability Index Excellence Global	
		
Otras agencias de Rating		
	BBVA renueva en el 2009 su consideración como PRIME en la comparación con los mejores bancos globales o Best in Class	
	Sustainalytics, anteriormente denominado Analistas Internacionales en Sostenibilidad (AIS), continúa evaluando y otorgando rating en sostenibilidad a BBVA desde el 2005	
	En el 2009, el Grupo Riskmetrics ESG Analytics ha concedido la calificación de "A" en el sector de "Bancos globales". Grupo Riskmetrics ESG Analytics nació en el 2009 con las adquisiciones de Innovest Strategic Value Advisors and KLD Research y Analytics.	

(1) Miden el desempeño de de las compañías desde las dimensiones económicas, social, ética y medioambiental. La calificación y permanencia en los índices de sostenibilidad depende de la demostración de progresos constantes en materia de sostenibilidad.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente

Ante un entorno marcado por la crisis financiera y económica, en BBVA seguimos fortaleciendo nuestro compromiso por desarrollar nuestra actividad bajo los más estrictos principios de integridad, prudencia y transparencia.

2009 ha sido un año de consolidación del Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas que se aprobó en el Consejo de Administración de mayo de 2008. Un plan que nos ha ayudado a dar un salto cualitativo en la definición de la estrategia y en el diseño de la estructura adecuada.

Una estrategia clara y de amplio alcance, con la educación y la inclusión financiera como focos prioritarios. En este sentido cabe destacar en primer lugar los importantes progresos realizados por la Fundación Microfinanzas BBVA que a finales de 2009 ya contaba con presencia en Colombia, Perú, Chile y Costa Rica facilitando créditos por importe promedio de 900 dólares acerca de 500.000 personas desfavorecidas.

Y en segundo lugar, el lanzamiento de nuestro plan global de educación financiera. Un plan dotado con 26 millones de euros para los próximos tres años y con el que abordamos la educación en el uso responsable del dinero en dos ámbitos: en los procesos de bancarización en América Latina y en la educación en competencias y valores asociados al uso del dinero a los más pequeños. Una decisión informada favorece la mejora de la situación financiera personal, facilita la gestión del riesgo para las entidades financieras, impulsa el ahorro y fortalece el sistema financiero. La



Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐
Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐
La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐
Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐
Gestión del riesgo ☐ ☐
Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐
Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐
Valores de futuro ☐ ☐
Teach children to save ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐
Plan de bancarización ☐ ☐
Otras iniciativas ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable ☐ ☐ ☐
Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables ☐ ☐
Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐
Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐
Informe de revisión independiente ☐ ☐
Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

→ "La responsabilidad corporativa no trata solo de cómo gastamos el dinero que ganamos sino, sobre todo, de cómo lo ganamos"

educación financiera revierte, en definitiva, en ahorradores más consistentes y en deudores más responsables.

El Plan Estratégico de Responsabilidad y Reputación Corporativas nos ha permitido dotarnos de la estructura adecuada para adaptar los programas corporativos a las realidades locales e implicar a todas las áreas de negocio. Con este fin, se han creado Comités de Responsabilidad y Reputación Corporativas locales presididos por el *Country Manager*. A los existentes en México, Argentina, Colombia, Chile, Perú y Venezuela, se han sumado en 2009 los de Paraguay, Uruguay, España y Portugal.

En 2010 vamos a seguir trabajando por ampliar el alcance de los programas sociales de referencia, profundizar en el fortalecimiento de la gestión de riesgos sociales y medioambientales, así como crear los Comités de RRC en Estados Unidos y Panamá.

Más allá de 2010, en esta década que ahora empieza las grandes empresas nos enfrentamos a grandes desafíos. Los problemas de nuestra sociedad requieren cada

vez más la implicación directa de las empresas. Los Objetivos de Desarrollo del Milenio ya no son solo metas para los gobiernos. Deben formar parte de la hoja de ruta de las empresas. En BBVA lo tenemos muy presente y para su consecución aportamos nuestras mejores competencias. Un compromiso que nos permite reforzar nuestro apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Pero también va a ser una década de grandes desafíos internos para las empresas. La responsabilidad corporativa no trata solo de cómo gastamos el dinero que ganamos sino, sobre todo, de cómo lo ganamos. Todos debemos cuestionarnos cómo hacemos lo que hacemos. La responsabilidad corporativa debe estar presente en toda la cadena de valor, desde el diseño de un producto, su publicidad y comercialización, hasta la gestión de sus riesgos.

Una ambiciosa tarea que debe formar parte de la agenda diaria de cada uno de los que trabajamos en BBVA.



1 de marzo de 2010
Francisco González Rodríguez

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐
Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐ ☐
La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐ ☐
Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐ ☐
Gestión del riesgo ☐ ☐ ☐
Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐ ☐
Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos ☐ ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐ ☐
Valores de futuro ☐ ☐ ☐
Teach children to save ☐ ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐ ☐
Plan de bancarización ☐ ☐ ☐
Otras iniciativas ☐ ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable ☐ ☐ ☐ ☐
Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables ☐ ☐ ☐ ☐
Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐
Investigación ☐ ☐ ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐ ☐
Informe de revisión independiente ☐ ☐ ☐
Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

Principios y política de RC

En el entorno actual el modelo de negocio basado en la Rentabilidad Ajustada a Principios está más vigente que nunca y supone una competencia distintiva de BBVA para generar valor para todos los grupos de interés de forma equilibrada y sostenida en el tiempo.

Misión y visión

BBVA es un grupo global de servicios financieros cuyo principal compromiso *es aportar las mejores soluciones a sus clientes, un crecimiento rentable a sus accionistas y progreso en las sociedades en las que está presente*. Esta es la misión que da vida a la organización y justifica el proyecto empresarial que representa la compañía.

Además, el Grupo BBVA tiene una visión como empresa, una aspiración que impulsa sus ambiciones como organización y que se define en una idea: *trabajamos por un futuro mejor para las personas*.

BBVA concibe su futuro como parte del de todos aquellos que rodean su actividad. Entiende que el desarrollo de su negocio está vinculado a la prosperidad de las personas presentes en las sociedades y paí-

ses donde la compañía actúa y, por ello, aspira a que su labor como empresa contribuya a construir un futuro mejor para todas ellas.

De este modo, el Grupo se compromete con las personas que rodean su actividad y en especial con sus clientes, quienes son concebidos como el centro del negocio. Una determinación que define la identidad y el posicionamiento de la marca BBVA, haciendo de esta una referencia de comportamiento empresarial responsable.

El lema **adelante**, sintetiza todos estos planteamientos y simboliza el espíritu de constante impulso que guía la actividad de la empresa en su día a día y su horizonte en el largo plazo.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐

Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐

Gestión del riesgo ☐ ☐

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐

Valores de futuro ☐ ☐

Teach children to save ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐

Otras iniciativas ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐

Informe de revisión independiente ☐ ☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐

Rentabilidad Ajustada a Principios

Trabajar por un futuro mejor para las personas es un compromiso que el Grupo BBVA define desde los fundamentos más básicos del comportamiento empresarial responsable: los principios. El Grupo BBVA es una organización que construye y se construye desde los principios de **integridad, prudencia y transparencia**.

La integridad como manifestación de la ética en las actuaciones del Grupo y en todas sus relaciones con los grupos de interés (clientes, empleados, accio-

nistas, proveedores y sociedad en general). La prudencia, entendida como el principio de precaución en la asunción del riesgo. La transparencia como máxima de toda la actividad para ofrecer un acceso a la información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.

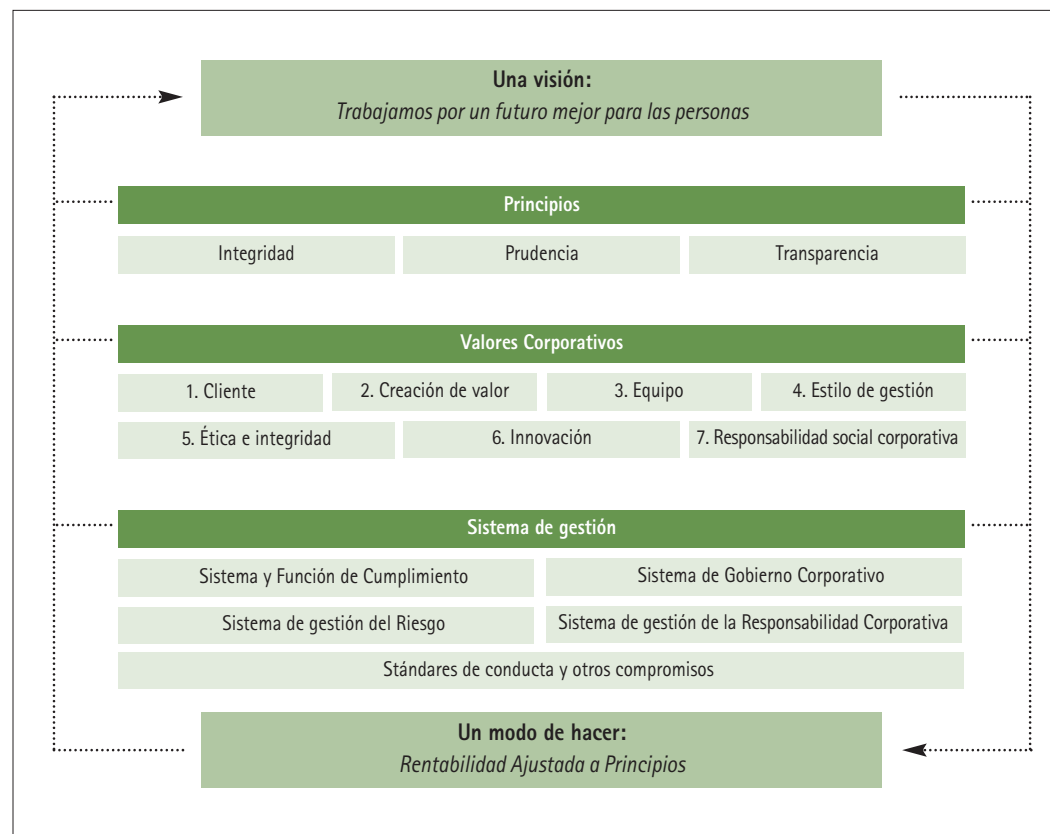
Estos principios sitúan a las personas en el centro del negocio y convierten a BBVA en una empresa que se guía no solo por la rentabilidad sino también por las convicciones y por el deseo de impulsar un desarrollo más sostenible en el que el beneficio econó-

mico acompañe al progreso social y la protección del medio ambiente.

Un modo de trabajar y de hacer empresa que se resume en un modelo de negocio basado no solo en la tradicional Rentabilidad Ajustada al Riesgo sino también en la **Rentabilidad Ajustada a Principios**.

Como primera expresión de estos principios el Grupo BBVA cuenta con **siete valores corporativos** que concretan la aplicación de los principios en la actividad diaria de la organización, mostrando algunas de sus manifestaciones más específicas.

→ Los 7 valores corporativos de BBVA



Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐

Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐

Gestión del riesgo ☐ ☐

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐

Valores de futuro ☐ ☐

Teach children to save ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐

Otras iniciativas ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐

Informe de revisión independiente ☐ ☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

La responsabilidad corporativa en BBVA

Objetivos

La responsabilidad corporativa en BBVA se ha reforzado con los últimos acontecimientos. En un entorno de crisis, la responsabilidad corporativa debe contribuir a marcar la diferencia. En este sentido, el objetivo de la política de BBVA sigue siendo definir los comportamientos e impulsar aquellos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (valor social) y para BBVA (valor reputacional y valor económico directo).

Para ello, es fundamental que estos compromisos y comportamientos sean expresión de la visión y los principios de BBVA, que respondan de la mejor manera posible a las expectativas de los grupos de interés y que, al mismo tiempo, refuercen la estrategia de negocio de la empresa.

Los principales compromisos que el Grupo pretende cumplir por medio de su política de responsabilidad corporativa son:

- Desarrollar en todo momento su actividad principal de forma excelente.
- Minimizar los impactos negativos derivados de la actividad de negocio.
- Impulsar iniciativas que generen valor social y económico especialmente a través de la inclusión financiera.
- Invertir en las sociedades en las que estamos presentes mediante el apoyo a las iniciativas sociales, fundamentalmente las relacionadas con la educación.

Foco estratégico de responsabilidad corporativa

En BBVA la responsabilidad corporativa está totalmente ligada y alineada al negocio. Cada vez más nos preocupa no solo cómo gastamos el dinero que gana-

mos sino, sobre todo, cómo lo ganamos. La responsabilidad corporativa debe estar presente en toda la cadena de valor, desde el diseño del producto, su publicidad y comercialización, hasta la gestión de sus riesgos. Por ello en BBVA, mediante nuestro Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación apostamos por involucrar a todas las áreas del Grupo en la selección de nuestro foco estratégico, y creamos un plan estratégico transversal en el que los principales artífices eran las propias áreas y que contó con la participación de más de 70 directivos.

Este plan fue aprobado por el Consejo de Administración en mayo del 2008 y su misión consistió en definir cómo la responsabilidad corporativa es palanca de diferenciación de BBVA frente a todos sus grupos de interés, reforzando de este modo la reputación y el posicionamiento del Grupo.

El plan establece las líneas de trabajo en materia de RC en las que el Grupo trabaja. Todas ellas estructuradas por los asuntos relevantes del presente informe.

El plan contempla dos focos prioritarios de actuación:

• La inclusión financiera

Para millones de personas el acceso a los servicios financieros no es fácil. Los segmentos sociales de rentas más bajas no cuentan, en la mayor parte de los casos, con las garantías que solicita la banca tradicional para conceder crédito y otros servicios financieros. Esta circunstancia les expone a la usura y limita extraordinariamente sus oportunidades de emprendimiento y de apoyo económico para necesidades básicas como la escolarización, los tratamientos médicos o las mejoras en la vivienda familiar. Resolver la exclusión financiera se convierte, por tanto, en una prioridad social y una oportunidad económica.

BBVA considera que luchar contra la exclusión financiera es un objetivo coherente con sus propósitos empresariales y su compromiso ético y social. El Grupo BBVA mantiene una fuerte apuesta por innovar en esta materia y encontrar los medios para facilitar el acceso global a los servicios financieros. Con este propósito, BBVA cuenta con varios proyectos relacionados con la inclusión financiera, entre los que cabe destacar la Fundación Microfinanzas BBVA.

• La educación y educación financiera

BBVA valora la educación como un pilar fundamental en cualquier estrategia para la construcción de sociedades más igualitarias y equitativas, y entiende que su difusión es garantía de progreso y prosperidad. Por estos motivos, el apoyo a la educación es uno de los ámbitos de intervención social más importantes para BBVA.

Y, dentro de la educación, la educación financiera surge como un área de implicación especial para BBVA por su clara conexión con la actividad del Grupo, ya que se concentra en difundir y facilitar la comprensión del funcionamiento del sector financiero y sus servicios.

La crisis económica internacional ha puesto de manifiesto la necesidad y la oportunidad de fortalecer la cultura financiera de la población con el fin de renovar y mejorar la relación de la ciudadanía con el sector financiero, favoreciendo el uso informado de sus servicios.

Asimismo, la educación en esta materia forma parte de la lucha por la inclusión financiera, ya que conocer el funcionamiento y la oferta del sector financiero facilita un uso prudente de estos servicios, en línea con las necesidades personales del cliente, contribuyendo de forma positiva a su bienestar y prosperidad económica.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Sin olvidar que para las entidades financieras, que los clientes tomen decisiones informadas mejora la gestión del riesgo, favorece el ahorro y fortalece el sistema financiero en su conjunto. Una decisión informada revierte en un deudor más responsable y un ahorrador más consistente. Desde esta perspectiva, BBVA ha desarrollado siete principios educativos destinados a definir cómo será cualquier actividad educativa apoyada por el Grupo. ➡

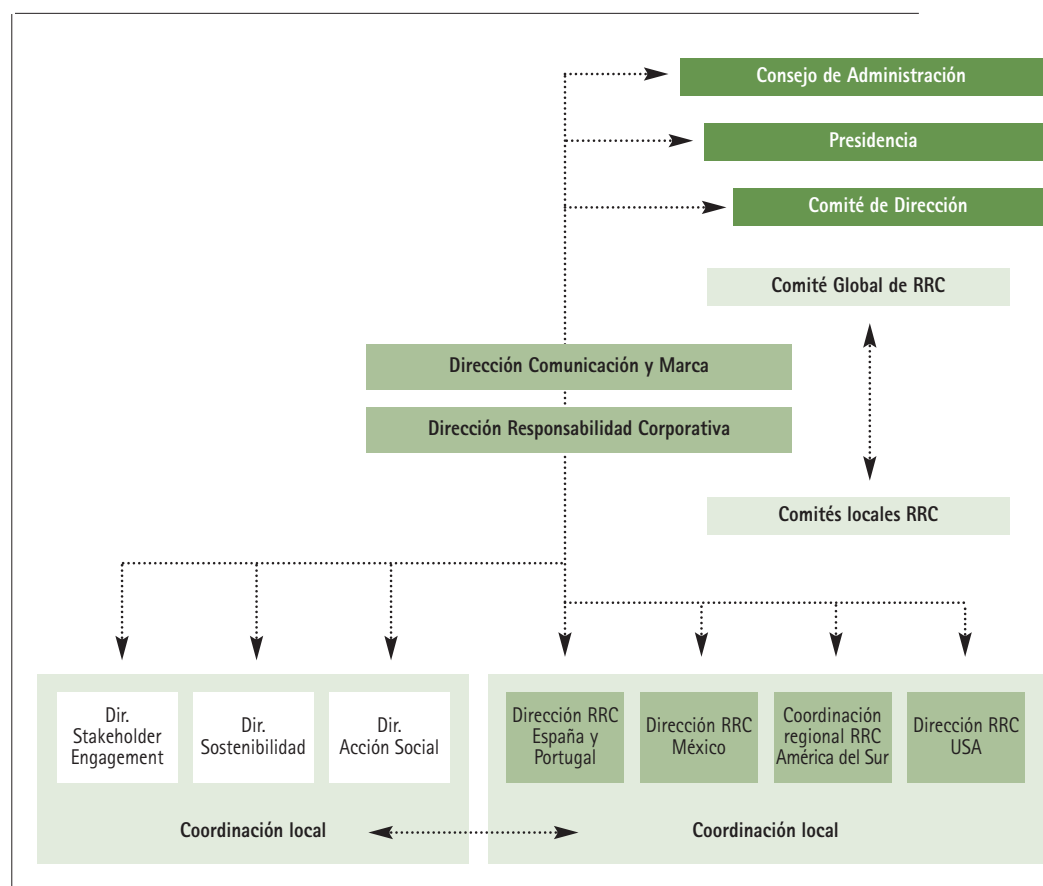
Sistema de gestión de la responsabilidad corporativa

El principal órgano encargado de la gestión de la responsabilidad corporativa es el **departamento de RC**, quien coordina la política de RC. Tarea que se resume en tres líneas de actuación:

- Seguimiento y evaluación de la opinión de todos los colectivos implicados en la actividad de BBVA.
- Propuesta de criterios, políticas y comportamientos responsables en todas las áreas de negocio.
- Difusión y diálogo sobre las medidas tomadas por el Grupo.

La política de RC de BBVA mantiene una aproximación “glocal”. Parte de una definición y enfoque global con el fin de alcanzar la mejor coordinación y las mayores sinergias, y luego se despliega y adapta a las especificidades de cada realidad socioeconómica locales. Para ello, en cada uno de los países donde existe una presencia significativa del Grupo se ha creado un comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa con representantes de cada una de las áreas de negocio y presidido por el máximo responsable del banco en el país, el *country manager*. Este comité se reúne cuatrimestralmente y es el órgano que formula y da seguimiento a las políticas y programas de responsabilidad corporativa.

→ Organización de la función de Responsabilidad Corporativa



En el 2009 se ha logrado la creación de nuevos comités de RRC locales en España y Portugal, Paraguay y Uruguay. A ello se ha sumado la intensa actividad de los ya existentes (México, Argentina, Colombia, Chile, Perú, y Venezuela).

Para coordinar globalmente la política de responsabilidad corporativa, existen además dos comités:

- **Comité Global de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC)** presidido por el director de Comunicación y Marca y con directivos representantes de cada una de las unidades de negocio del Grupo así como los representantes de las unidades de negocio. Este comité se reúne al menos, dos veces al año, siendo una de las

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐



Comité global de RRC.

reuniones del año presidida por el presidente del Grupo BBVA.

- **Comité de dirección de RC**, formado por los directivos responsables de las áreas de RC de las unidades de negocio: América del Sur, Estados Unidos, México, España y Portugal junto con los responsables del Grupo. Creado a finales del 2009, este comité se reunirá una vez al mes.

Esta estructura permite garantizar la continuidad y dinamismo en las políticas de RC, integrar la RC en todas las unidades y áreas geográficas y generar procesos de evolución adaptados a cada circunstancia, lo que supone un enorme potencial de aprendizaje.

Sistema y función de cumplimiento

El sistema de cumplimiento del Grupo constituye, junto con el sistema de gobierno corporativo, la base

en la que BBVA afianza el compromiso institucional de conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético.

La función de cumplimiento, en línea con los principios establecidos por el Bank for International Settlements (BIS) y la normativa europea MiFID, continúa articulando su actividad en torno a la promoción de políticas y procedimientos, la difusión y formación en materia de cumplimiento y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento, entendidos como los que afectan a las siguientes cuestiones:

- Conducta en los mercados.
- Tratamiento de los conflictos de intereses.
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.
- Protección de datos personales.

El modelo de aproximación y gestión del riesgo de cumplimiento asociado a estas cuestiones, que tie-

ne carácter global, no es un concepto estático sino que evoluciona a lo largo del tiempo para reforzar los elementos y pilares sobre los que se asienta y para anticiparse a los desarrollos e iniciativas que puedan ir surgiendo en este ámbito.

Sistema de gobierno corporativo

Los principios y elementos que conforman el sistema de gobierno corporativo de BBVA se recogen en el Reglamento del Consejo del Banco, que regula el régimen interno y el funcionamiento del Consejo y de sus comisiones, así como los derechos y deberes de los consejeros que conforman su estatuto. El sistema se explica detalladamente en el Informe Financiero 2009 de BBVA (que publica un pormenorizado capítulo dedicado a este tema) [📄](#) y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2009 según las exigencias legales. [📄](#)

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

La gestión del riesgo

Principio de precaución

El riesgo forma parte del negocio bancario, es un elemento inherente a esta actividad, y su gestión supone un reto diario para las compañías del sector. BBVA aplica el principio de precaución en todas sus operaciones. Este principio se convierte así en un criterio general que implica la asunción solo de riesgos prudentes, consistentes y basados en la experiencia.

La actividad financiera se ve expuesta a rápidos cambios y, por tanto, a nuevos riesgos que deben ser detectados y valorados de forma adecuada. Riesgos de muy distinta naturaleza no solo vinculados a aspectos financieros sino también sociales, ambientales y reputacionales de diversa índole. En respuesta a esta permanente transformación del contexto operativo y la pluralidad de riesgos posibles, el Grupo BBVA mantiene varios objetivos complementarios.

Por una parte, preservar la solvencia de la entidad. Para ello, BBVA se asegura de que la exposición al riesgo se mantenga en unos límites controlados, basados en parámetros previamente establecidos y con un perfil equilibrado. Asimismo, se aborda la gestión de riesgos de modo que las políticas que de ella se derivan conecten claramente con los objetivos estratégicos del Grupo. Finalmente, BBVA trabaja en torno a la idea de una Rentabilidad ajustada a Riesgo, es decir, conseguir que todas las decisiones contribuyan a crear valor mediante la consideración de los riesgos.

Para cumplir con estos propósitos, la empresa cuenta, en primer lugar, con unos principios básicos de actuación. El primero de ellos reconoce la independencia y globalidad de la gestión de riesgos dentro del Grupo. Y, el segundo, habla de que la gestión del riesgo debe producirse a lo largo de toda la vida de este, es decir, del análisis previo, a la aprobación, ya a la extinción del riesgo.

Sistema de gestión del riesgo

El sistema de gestión del riesgo se organiza en dos niveles. En un primer nivel, la aprobación, en términos genéricos, de la política de gestión de riesgos y de todo el sistema recae en el Consejo de Administración, consejero delegado y Comisión Delegada Permanente.

En el segundo nivel, se ubicaría la Unidad Central de Riesgos dedicada a la implantación de la política de riesgos, que gestiona el día a día en coordinación directa con las unidades de negocio. Esta es una unidad independiente con capacidad de acción para todo el Grupo, que controla e informa sobre las consecuencias para toda la empresa, en términos de riesgo, de las decisiones individuales tomadas en cada unidad de negocio, y que propone políticas de mejora que favorezcan el equilibrio entre rentabilidad y riesgo global.

La gestión diaria se realiza desde las unidades de negocio y sus respectivos responsables de riesgos reportan a la Unidad Central. Así se garantiza también la gestión continua del riesgo en todos los aspectos del negocio y se posibilita una respuesta y detección ágil y ponderada de las posibles amenazas desde todos los ámbitos del Grupo BBVA.

La comunicación pública de la información sobre riesgos del Grupo BBVA depende del departamento de Comunicación de Riesgos, quien mantiene, además, varios canales internos de comunicación como son el Portal de Riesgos, el blog Pasión por el Riesgo y la revista Visión@Riesgos.

Estándares de conducta y otros compromisos

Código de conducta

Elemento básico en el sistema de cumplimiento es el Código de Conducta del Grupo BBVA que define y

desarrolla los fundamentos del comportamiento ético y las pautas de actuación necesarias para preservar una de sus principales fuentes de creación de valor: la integridad corporativa.

El Código de Conducta es aplicable a la totalidad de las entidades y de los empleados del Grupo. Refleja públicamente el conjunto de los compromisos de BBVA con sus grupos de interés directos: accionistas, clientes, empleados y proveedores y con las sociedades en las que opera la compañía.

Como reflejo del compromiso de BBVA de continuar con el fortalecimiento de los principios de ética empresarial, durante el 2009 se han implantado en todo el Grupo los criterios de desinversión de bienes o equipos de BBVA a favor de sus empleados. Estos criterios desarrollan los principios ya existentes en nuestro Código de Conducta dirigidos a garantizar que estos procesos se desarrollan mediante una oferta transparente, de carácter no limitado, en el que se apliquen criterios de adjudicación objetivos.

Más información sobre el Código de Conducta. 

Política de conducta en el ámbito de los mercados de valores

La Política de conducta en el ámbito de los mercados de valores es un desarrollo de las pautas establecidas en el Código de Conducta del Grupo BBVA en relación con los mercados de valores e incorpora una serie de principios y criterios generales de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional y dirigidos a preservar la integridad en los mercados. Concretamente, recoge las pautas de actuación mínimas que toda persona que forme parte del Grupo debe observar en relación al tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia de los empleados en los Mercados. 

Políticas o normas específicas de áreas funcionales

Además del Código de Conducta para los empleados del Grupo, la compañía se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. Los más importantes son:

- Reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores.
- Estatuto de la función de cumplimiento.
- Estatuto del consejero.
- Código ético para la selección de personal.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.
- Principios básicos de gestión del riesgo y Manual de políticas de gestión del riesgo.
- Estatuto de auditoría.
- Norma de relación con personas o entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías.

Conducta en los negocios

Durante el 2009, se ha actualizado el marco interno de pautas de conducta en los mercados de valores mediante la revisión de los diversos Códigos de Conducta en el ámbito de los mercados de valores vigentes en cada una de las jurisdicciones en las que el Grupo desarrolla actividades en este ámbito, cambiando su denominación a **Reglamento Interno de Conducta en los Mercados**. Estas nuevas actualizaciones se han efectua-

do para dar cabida a los principios y criterios generales de actuación contenidos en la **Política de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores** aprobada en el 2008 y ajustarlos, cuando así proceda, a los requerimientos legales específicos de cada jurisdicción.

Cada uno de los reglamentos incorpora, además de los requerimientos legales que resulten de la aplicación en cada jurisdicción, una serie de principios y pautas de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional que deben respetar los empleados que desarrollen funciones relacionadas con los mercados de valores en relación a las siguientes cuestiones:

- Tratamiento de la información privilegiada.
- Prevención de la manipulación de cotizaciones.
- Gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir.
- La operativa por cuenta propia que realicen en los mercados.

Por último, dentro de los estándares de conducta en los mercados y en el ámbito español, BBVA ha reforzado sus mecanismos de prevención y detección de operativa sospechosa de abuso de información privilegiada y/o de manipulación de cotizaciones. Se materializa así su compromiso con la legalidad vigente y con el esfuerzo colectivo de todas las entidades y actores del mercado a favor de la integridad y el correcto funcionamiento de los mercados financieros, lo cual redundará en beneficio de todos los que intervienen en ellos.

Cumplimientos legales

A 31 de diciembre del 2009, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento

de leyes o normativas relacionadas con aspectos medioambientales, con el desempeño en la sociedad o en el suministro y el uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación al patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. En el Grupo en España no se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación, ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

Acuerdos internacionales suscritos

En BBVA seguimos apoyando las siguientes iniciativas:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. 
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). 
- Principios de Ecuador. 
- Principios para la Inversión Responsable de Naciones Unidas. 
- Carbon Disclosure Project CDP. 

Asimismo, BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas , la normativa básica de la Organización Internacional del Trabajo  y las líneas directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales . La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, por ello es improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil y forzoso o grandes riesgos sobre la libertad de asociación.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

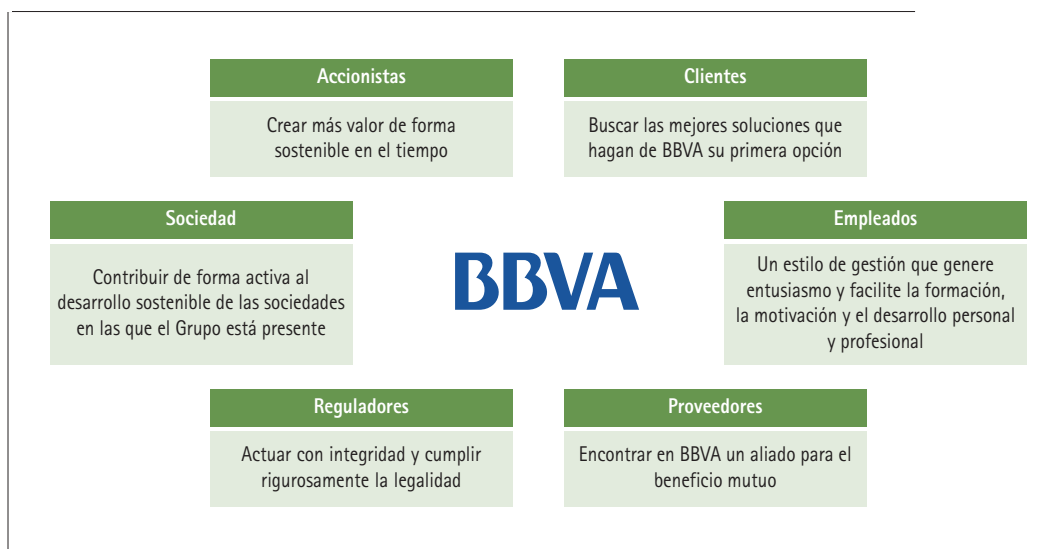
Grupos de interés

En BBVA disponemos, en cada país en el que estamos presentes y en cada área de negocio, de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés. Estas herramientas garantizan que clientes, empleados y proveedores disponen de los canales más adecuados para ser atendidos e informados.

Además, para aquellos grupos y organizaciones con los que no existe una relación constante y permanente en el desarrollo de nuestra actividad, pero que expresan inquietudes legítimas sobre nuestro desempeño en materia de responsabilidad corporativa, habilitamos procesos específicos de diálogo, tal y como ejemplificamos en el apartado de “asuntos controvertidos”.

Por último, para comprender y aportar soluciones a los retos de la responsabilidad corporativa añadimos otra aproximación que nos permite identificar los asuntos, las instituciones y las personas que configuran

→ Principales grupos de interés de BBVA y compromisos del Grupo con cada uno de ellos



Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐

Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐

Gestión del riesgo ☐ ☐

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐

Valores de futuro ☐ ☐

Teach children to save ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐

Otras iniciativas ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐

Informe de revisión independiente ☐ ☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

la agenda de la sostenibilidad. A esta aproximación, en BBVA la denominamos *People & Issues*.

Este enfoque de la relación con los grupos de interés se basa en determinar qué asuntos son y serán a medio y largo plazo relevantes para una entidad financiera desde la perspectiva de la sostenibilidad, qué instituciones están liderando el diseño de soluciones y quiénes pueden ser los interlocutores idóneos para iniciar el camino.

Lo que nos aporta este enfoque es un listado de prioridades estables en el tiempo, nuevas posibilidades de alineamiento con la estrategia del negocio y un propósito claro sobre el que sentarnos a dialogar con personas e instituciones concretas a las que consideramos nuestros *stakeholders* clave.

En el 2009 hemos creado la dirección de *Stakeholder Engagement*, una nueva posición dentro de la función de responsabilidad corporativa del Grupo BBVA, entre cuyas tareas se encuentra la coordinación y articulación del conjunto de procesos de consulta que se desarrollan en el Grupo.

Análisis

Herramientas

Existen dos vías a través de las cuales analizamos e integramos las expectativas de los grupos de interés. Por un lado, la relación ordinaria de las áreas de negocio y de apoyo con cada grupo de interés nos permite identificar los temas relevantes y la valoración que hacen de nuestras actividades y desempeño. Esta información se traduce en planes de actuación y de comunicación.

Por otra parte, de forma complementaria con las diferentes áreas de la organización, el departamento de Responsabilidad Corporativa (RC) tiene como una de sus principales funciones servir de vínculo entre las

expectativas de los grupos de interés y el desempeño de la organización.

Para cumplir con esta función aglutina la información procedente del resto de áreas y la complementa con la elaboración de análisis específicos en el ámbito de la sostenibilidad, la reputación y la opinión pública.

Así, con el objetivo de determinar qué asuntos son relevantes para BBVA desde una perspectiva de sostenibilidad impulsamos dos líneas de trabajo:

- Por una parte coordinamos los procesos de consulta en cada país, generando procedimientos, manuales y herramientas compartidas de aprendizaje, que mejoran el aprovechamiento del conocimiento local. En el transcurso del 2009 Estados Unidos y México han impulsado procesos de consulta directa asociados específicamente a la identificación de asuntos relevantes.
- Por otra parte, elaboramos diagnósticos globales empleando diferentes herramientas de análisis cualitativo y cuantitativo. En este apartado, junto a las evaluaciones de los principales analistas de sostenibilidad, los informes y documentos de trabajo de la Unidad de Tendencias Globales perteneciente al Servicio de Estudios de BBVA y el sistema de monitorización de la reputación corporativa Reptrack, se ha comenzado la extensión internacional de los sondeos de *Consumer Insight* y se ha iniciado un programa de escucha centrado en el seguimiento de la opinión pública global mediante sondeos periódicos, el análisis de fuentes secundarias relevantes y una herramienta específicamente orientada al análisis de la opinión en internet.

Ambos procesos se desarrollan en paralelo a lo largo del año para finalmente llevar a cabo un taller específicamente orientado a determinar la vigencia de

los asuntos, las variaciones experimentadas y detectar y acordar la relevancia de nuevos “asuntos emergentes”. En este taller participan representantes de cada una de las regiones donde existe una presencia significativa del Grupo BBVA.

Este conjunto de sistemas de escucha, métodos de investigación y canales, permite un diagnóstico objetivo y un seguimiento periódico y riguroso de las expectativas más relevantes de los grupos de interés. Su integración en las métricas y cuadros de mando permiten establecer objetivos de mejora e indicadores de progreso para el Grupo, facilitando la integración de las expectativas de los grupos de interés a través de los Comités de RRC de todo el Grupo.

Asuntos relevantes

En el 2008 y con el objetivo de actualizar los asuntos relevantes para nuestros grupos de interés en el convulso contexto económico consideramos oportuno hacer una revisión y actualización de los asuntos clave teniendo en cuenta las nuevas circunstancias.

Empleando las herramientas que se mencionan en el anterior apartado, hemos repetido este ejercicio en el 2009 para reconsiderar la interpretación y relevancia de estos asuntos en un taller con los representantes regionales del banco en materia de responsabilidad corporativa. Estas son algunas de las principales conclusiones.

1. Contexto general

En el 2009 la actividad se recupera globalmente, pero con heterogeneidad y algunas incertidumbres. Los países desarrollados se enfrentan a retos importantes que condicionarán su velocidad de salida de la crisis: la reestructuración del sector financiero, la reducción de los niveles de endeudamiento y el proceso de consolidación fiscal.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Las economías emergentes apuntan a un mayor crecimiento impulsado por la ausencia de fuertes desequilibrios, menores niveles de endeudamiento, un sistema bancario más saneado y un mayor margen de maniobra para políticas económicas.

Europa se queda rezagada frente a Estados Unidos en el ritmo de salida. La crisis ha puesto de relieve las mayores rigideces reales y financieras de la economía europea.

En América Latina, se registra una paulatina expansión de las clases medias, así como una mayor extensión de la riqueza, algo que había comenzado a suceder en Chile y México hace ya algún tiempo, y también en Colombia y Perú.

Tras la crisis, los mercados financieros serán distintos a los de la última década. El negocio bancario del futuro dependerá del modelo de reestructuración bancaria. El sistema bancario afrontará un entorno regulatorio más exigente, que puede afectar a la rentabilidad del negocio.

2. Aspectos concretos

En el 2009 se reafirman los asuntos relevantes identificados en procesos anteriores que han constituido la base de los informes de responsabilidad corporativa del Grupo. Las diferentes velocidades en la salida de la crisis en países y regiones, han acrecentado las diferencias locales en la interpretación de algunos asuntos, por ejemplo, la accesibilidad financiera en Europa se interpreta más próxima al acceso al crédito de pymes y familias, mientras que en América Latina la asignatura pendiente es la bancarización de amplias capas de la población que nunca han accedido a los servicios financieros.

En la opinión pública mundial así como en los diferentes análisis por regiones y países, la crisis económica y la cercanía de sus efectos a la vida cotidiana de los ciu-

dadanos, continúa impulsando una tendencia ya iniciada en el 2007 que muestra una creciente relevancia de los aspectos sociales de la sostenibilidad en detrimento de los aspectos ambientales. Sin embargo, del amplio conjunto de aspectos que componen la dimensión ambiental, mantiene su vigencia el cambio climático.

La salud del sistema financiero en todas sus dimensiones es uno de los problemas que en el actual contexto preocupan a nuestros grupos de interés y quizá una de las dimensiones más importantes de este asunto es el modo en el que los ciudadanos hacen uso de los servicios financieros. Así, comprender y poder establecer juicios bien fundados sobre los productos y servicios financieros es un factor crucial en el desarrollo de un sistema más transparente y saludable.

Así, el análisis del 2009 nos muestra la emergencia de un nuevo asunto, la educación financiera, que no estaba contemplado en el grupo de asuntos relevantes que destacábamos en el 2008 pero que a la luz de la crisis financiera y sus orígenes, pero sobre todo, como efecto de los amplios procesos de bancarización que se están impulsando en América Latina, va a cobrar una enorme relevancia en los próximos años.

Diálogo y compromiso

Gobiernos y crisis financiera

El desarrollo sostenible no es tarea exclusiva de los poderes públicos, sino que la participación de las empresas en su consecución es fundamental. Hoy las empresas son un referente social clave. Por ello, los clientes nos exigen mejores productos y servicios, pero también, ética, respeto al medioambiente y apoyo al desarrollo económico y social. Y dentro de las empresas, los bancos desempeñan un papel protagonista, porque son los grandes facilitadores en la economía: ayudan a particulares y a empresas a materializar de

forma más eficiente sus decisiones de consumo, ahorro e inversión. Contribuyendo, por tanto, de forma muy directa, al progreso económico y al bienestar general.

No puede haber desarrollo sostenible sin desarrollo económico, y este no es posible sin que exista un sistema financiero sostenible.

La crisis ha tenido un impacto devastador en el mapa bancario y en los mercados y, finalmente, ha acabado originando la recesión global más grave desde los años 30 del pasado siglo. Esta crisis es diferente a las anteriores por su dureza, su carácter global, y porque su origen reside en el sistema financiero. Y por tanto, al sector financiero le corresponde una mayor responsabilidad en su resolución. Su recuperación es absolutamente necesaria para que lo realice el conjunto de la economía.

En BBVA entendemos que los tres pilares para la construcción de un sistema financiero sostenible son una regulación adecuada, una supervisión efectiva y unas entidades financieras que basen sus modelos de negocio en unos principios sólidos (transparencia, prudencia, integridad), orientando su acción a la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.

En la actual reforma del marco regulatorio de la industria financiera, desde la Unidad de Coordinación de Asuntos Europeos en Bruselas, BBVA amplía su perímetro de relación con los *stakeholders* del mercado a un entorno de 360°.

En este sentido, BBVA participa activamente en el ámbito de la Unión Europea y OCDE, en todos los asuntos regulatorios y consultas de la industria financiera.

BBVA trabaja estrechamente con los gobiernos y los organismos reguladores en los países en los que estamos presentes para aunar esfuerzos en esta importante tarea.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

España

Durante el 2009 en BBVA realizamos más de 33.500 operaciones acogidas a las distintas Líneas públicas de financiación de la pyme “Líneas ICO”, con una posición relevante en todas ellas y duplicando el importe facturado respecto al 2008, hasta los 2.224 millones de euros. BBVA incrementó su cuota de mercado en la distribución de Líneas ICO, alcanzando el 12,8 % a finales de año.

México

En México, BBVA Bancomer se ha sumado a dos de las prioridades del gobierno mexicano en materia financiera:

- El plan de bancarización a través del modelo de “corresponsales bancarios” en el que se está aportando la experiencia del Banco para potenciar el uso de las plataformas de medios de pago electrónicos y, al mismo tiempo, mitigar los diversos riesgos del sistema. Así, en el 2010 Bancomer incrementará en más de 12.000 sus puntos de venta en establecimientos comerciales, ampliando la accesibilidad de servicios financieros hacia localidades menos pobladas, más alejadas y con menores ingresos.
- La Educación Financiera, que constituye un importante pilar para que los usuarios del sistema financiero mexicano puedan tomar decisiones de ahorro, inversión, y crédito de manera más informada. “Adelante con tu futuro”, es la iniciativa pionera de Bancomer que tiene por objetivo empoderar a los usuarios con las herramientas y las habilidades para usar los servicios financieros a su favor.

Estados Unidos

Con el continuo concurso y supervisión de las Autoridades Financieras, BBVA Compass adquirió en agosto

del 2009 las operaciones de banca de *Guaranty Bank*, con sede en Austin (Texas), a la *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC). Con esta operación, BBVA Compass obtuvo un total de 12.000 millones de dólares en activos y asumió 11.500 millones de dólares en depósitos. En esta operación, BBVA suscribió con la FDIC un “*loss sharing agreement*”, que cubre todos los créditos adquiridos en la transacción, en virtud del cual la FDIC se haría cargo, en caso de producirse, del 80 % de las primeros 2.300 millones de dólares de las posibles pérdidas, y del 95 % a partir de dicho límite.

China

La oficina de BBVA en Hong Kong mantiene relaciones y negocios permanentes con China Citic Bank y Citic Ka Wah Bank en las siguientes áreas:

- Tesorería y Negocios Globales, mediante la estructuración de productos para los clientes de Citic en China y en Hong Kong.
- Banca Corporativa, *Trade Finance* y *Cash Management*, mediante la financiación a empresas chinas clientes de Citic en su expansión internacional, especialmente a Latinoamérica.
- Igualmente BBVA asesora a Citic en áreas como Riesgos, Pensiones y Servicios de Estudios, además de llevar a cabo un plan de formación a ejecutivos del banco chino en España.

Organizaciones supranacionales e instituciones financieras multilaterales

Pacto Mundial de Naciones Unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa internacional cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de 10

principios basados en los derechos humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Desde nuestra adhesión en el 2002 hemos propiciado un diálogo abierto y productivo con la institución, para incorporar paulatinamente mejoras en nuestro impulso a los 10 principios. Pero además desde el 2005, a través de nuestra área de Cumplimiento, participamos activamente en el grupo de trabajo de Naciones Unidas dedicado a la mejora de la implementación del principio 10º de Pacto Mundial. Asimismo, también participamos activamente en el grupo de trabajo creado para analizar las medidas adoptadas por diversas multinacionales para garantizar que las políticas y prácticas en materia de anticorrupción se aplican a sus filiales, proveedores y subcontratistas.

Durante el 2009 BBVA ha participado activamente en la elaboración del borrador de la Guía de directrices de información del Principio 10º *United Nations Global Compact Reporting Guidance for the 10th principle against corruption* publicada en el mismo año.

Bancos de Desarrollo Multilaterales (Instituciones Financieras Multilaterales)

Con el objetivo de impulsar el desarrollo social y económico en las regiones en las que está presente BBVA, mantenemos una estrecha relación con las instituciones financieras multilaterales de ámbito global y regional.

El Grupo BBVA trabaja con prácticamente todos los Bancos Multilaterales de Desarrollo como son: Banco Mundial (IFC y MIGA), Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Corporación Andina de Fomento (CAF), Banco Centro Americano de Integración Económica (BCIE), Banco Europeo de Inversiones (BEI), Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD), Banco Asiático de Desarrollo.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Las Instituciones Financieras Multilaterales desempeñan un papel anti-cíclico en la actual crisis financiera, en la que destaca la falta de liquidez en los mercados. Estas Instituciones aportan fondos apalancándose en el sector privado, donde actuamos los bancos comerciales. BBVA desempeña un papel muy relevante, dado su sólida posición de balance y modelo de negocio durante la crisis financiera, y hemos sido uno de los principales bancos comerciales que ha trabajado con los Multilaterales en los países emergentes aportando liquidez y mitigando riesgos.

En América Latina, BBVA ha contribuido junto con los Multilaterales, BID, Banco Mundial (IFC) y CAF al desarrollo de mercados de capitales locales que han sido muy activos durante la crisis, así como al desarrollo local y regional a través de la bancarización y actividad crediticia.

El Grupo BBVA desarrolla estratégicamente la relación institucional y de negocio con los Bancos Multilaterales y Bilaterales de Desarrollo, integrando la complejidad de esta relación global en todas sus áreas de negocio, haciendo más eficiente el trabajo conjunto.

Durante el 2009, destacaríamos los siguientes hitos con Multilaterales:

1. Acuerdo Estratégico con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), firmado el 9 de octubre 2009, y que recoge la enorme relación entre Grupo BBVA y Grupo BID. Los principales campos de colaboración son los siguientes:
 - Prestación de servicios financieros y no financieros a pymes.
 - Financiación de comercio exterior, *Trade Finance*.
 - Co-financiación de Proyectos de infraestructuras.
 - Promoción y fomento de la actividad micro financiera.

- Innovación de productos y servicios financieros.
- Promoción y difusión de mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Colaboración con el BID desde BBVA Pensiones América, en la promoción de la educación previsional, y en la regulación de los sistemas de pensiones en América Latina.
- Sectores económicos de alta relevancia social como turismo sostenible, medioambiente y cambio climáticos, energías renovables y educación financiera.

2. BID y Banco Mundial (IFC). Todos los bancos filiales del Grupo BBVA en América Latina participan en los programas de *trade finance* del BID y del IFC como Bancos Confirmadores. Durante el 2009, BBVA Paraguay, BBVA Uruguay, se han incorporado como Bancos Emisores del IFC y BID Trade Finance Programme, respectivamente. La participación del Grupo BBVA en estos Programas de los Multilaterales, que aportan garantías, fomenta el comercio y el desarrollo de la región de América Latina.
3. BBVA Seguros y Pensiones América está colaborando con el BID, impulsando investigaciones, estudios, publicaciones y participación en foros especializados, que contribuyan al desarrollo de los Sistemas de Pensiones locales en América Latina.
4. Con el Banco Europeo de Inversiones (BEI), en el Grupo BBVA fomentamos el desarrollo y financiación de pymes y Corporaciones Locales en España, a través de la instrumentación de los Préstamos Globales del BEI. Por otra parte, y de acuerdo con la agenda de Lisboa del BEI, BBVA impulsa uno de los principales programas de financiación de proyectos de ener-

gías renovables y eficiencia energética, con aportación de “Risk Sharing” del BEI.

5. Canalización de fondos estructurales de la Comisión Europea, a través de la iniciativa JESSICA de la Unión Europea. Estamos estudiando la primera operación en la Junta de Andalucía.

Instituciones educativas y otras organizaciones sociales

En BBVA tratamos de desarrollar alianzas a largo plazo con entidades sociales con las que poder trabajar conjuntamente para generar valor social compartido. La superación de los grandes desafíos sociales supone un esfuerzo de carácter colectivo en el que las empresas y las entidades sociales debemos compartir agendas y proyectos.

Uno de los focos de nuestra política de responsabilidad corporativa es la educación. Es en este campo donde se articulan las iniciativas de diálogo, compromiso y trabajo compartido más relevantes.

En primer lugar, destacan las alianzas con las entidades educativas en América Latina con las que se implementa el programa de becas de integración “Niños Adelante”. Desde entidades sin ánimo de lucro referentes como el Hogar de Cristo en Chile o Fe y Alegría, hasta instituciones públicas como el Instituto de Estudios Peruanos. Estos son solo algunos ejemplos de cómo entendemos que hay que abordar la cuestión educativa.

En segundo lugar, BBVA cuenta con un marco de estrecha colaboración con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación y la Cultura (OEI). Uno de los proyectos más significativos es el apoyo al programa de investigación para la mejora de la calidad educativa en la primera infancia. Un estudio que finalizará en el 2011 con una serie de recomendaciones de alto valor para los ministerios de Educación de la región.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

En el ámbito de la educación financiera destaca el trabajo conjunto desarrollado en México con la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (CONDUSEF) para el lanzamiento de un nuevo taller de crédito hipotecario en el marco de la Semana Nacional de Educación Financiera.

En España y en relación al programa de educación financiera a niños de 6 a 14 años “Valores de Futuro”, se han iniciado vías de diálogo y colaboración con el ministerio de Educación, con la mayor parte de consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas, así como con las entidades representativas de los distintos colectivos de la comunidad educativa (asociaciones de padres, confederaciones de centros y sindicatos).

Otra iniciativa de cooperación de especial relevancia es el Plan Integra. Este plan con alcance España, pretende impulsar la integración social y laboral de personas con discapacidad. Para la definición y el desarrollo de este plan, BBVA cuenta con una alianza con las entidades más representativas del mundo de la discapacidad en España (Fundación ONCE, FEAPS, COCEMFE y FEACEM).

Finalmente, BBVA ha mantenido abiertos canales de diálogo y compromiso con distintas organizaciones sociales y medioambientales de desarrollo, entre otras se encuentran: Economistas sin Fronteras, Ecología y Desarrollo, Observatorio de la RSC, Cruz Roja, Médicos sin Fronteras, Justicia y Paz, Setem y Greenpeace.

Analistas e inversores

En BBVA desarrollamos durante todo el año un diálogo fluido con los responsables de las agencias de evaluación en sostenibilidad. Estas agencias son las que determinan si BBVA es elegible por un fondo o para formar parte de un índice bursátil de sostenibilidad.

Empleando como base de este diálogo las peticiones de información y los resultados de las evaluaciones, el trabajo con estos *stakeholders* nos permite mejorar año a año nuestra transparencia y desempeño. Los principales analistas con los que trabajamos, son los siguientes:

- Carbon Disclosure Project
- EIRIS
- Oekom
- RiskMetrics
- Sustainable Investment Research International
- SAM
- Vigeo

En la misma línea y derivado de la paulatina integración de criterios ESG, algunos fondos de capital comienzan a solicitar información de aspectos que consideran relevantes de nuestra sostenibilidad. Durante el 2009 hemos respondido y ampliado información sobre las preguntas vinculadas a la sostenibilidad, entre otros con: GS SUSTAIN, Hermes Equity Ownership, Société Générale, F&C Investment.

Asuntos controvertidos

Sector defensa

En octubre del 2009 se publicó el informe “Worldwide investments in cluster munitions; A shared responsibility”. Esta publicación de IKV Pax Christi y Network Vlaanderen presenta un detallado estado de la cuestión sobre la inversión de las instituciones financieras en las empresas que producen bombas de racimo.

En el informe se explica que BBVA mantiene relaciones comerciales con alguna empresa a la que supuestamente se relaciona con la producción de bombas racimo. La ONG Justicia y Paz solicitó a continuación explicaciones a BBVA.

Los autores del informe invitan a BBVA a ampliar su política y a excluir los préstamos para propósitos corporativos generales. Así, proponen que BBVA ponga fin a las actividades relacionadas con las empresas productoras de municiones de racimo, cualesquiera sean los propósitos de la financiación.

En BBVA contamos desde el 20 de octubre del 2005 con una exigente normativa interna cuyo cumplimiento es vinculante para todas las entidades que componen el Grupo, tanto en el ámbito financiero como en el resto de los sectores en los que el Grupo desarrolla su actividad, referida a los “Principios, Criterios y Normas de Actuación para solicitudes de financiación relacionadas con el sector de defensa”. Esta norma fue aprobada en el máximo nivel ejecutivo del área de Riesgos.

La política de solicitudes de financiación del sector de defensa viene siendo objeto de permanente revisión para su adaptación a los criterios más exigentes. La última revisión se ha producido en octubre del 2009 y fruto de la misma ha sido la extensión al Grupo de la prohibición de participar en aquellas operaciones cuyo objeto esté relacionado con las bombas racimo y las armas de destrucción masiva.

En particular, una reflexión sobre la extensión del ámbito de aplicación de esta política, más allá de la financiación de operaciones concretas, ya formaba parte de la última revisión de nuestra normativa, que, en su título IV, añade un conjunto de factores adicionales que valorar en el proceso de admisión de solicitudes de operaciones formuladas por empresas pertenecientes al sector defensa para atender sus necesidades de financiación genéricas.

Tal y como se ha informado a la ONG Justicia y Paz, desde finales de febrero del 2010 BBVA no mantiene ya relaciones de ningún tipo con las empresas citadas en dicho informe.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

HidroAysén

En mayo del 2009, el Consejo de Defensa de la Patagonia, junto a la organización española Setem, solicitaron una reunión con un equipo de responsables de BBVA para exponer los pormenores de una campaña internacional que tenía como objetivo detener la financiación del proyecto HidroAysén, un proyecto hidroeléctrico formulado en septiembre del 2006 en el extremo sur de Chile, basado en la construcción y operación de cinco centrales hidroeléctricas.

En noviembre del 2009 se comunica a los responsables de la campaña que no se financiará ningún proyecto que no cumpla escrupulosamente los Principios de Ecuador y que hasta la fecha no se ha estudiado una eventual participación en el proyecto.

Remuneraciones

Desde que comenzara la crisis el clima económico ha favorecido una creciente atención pública sobre los modelos retributivos de la alta dirección de las empresas, especialmente en el caso del sector financiero.

En BBVA consideramos la política de compensación como un elemento clave para la creación de valor. Por ello contamos con un sistema retributivo avanzado, basado en la generación recíproca de valor para los em-

pleados y para el Grupo y alineado con los intereses de los accionistas.

Este sistema recoge los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales generalmente aceptadas en materia de buen gobierno de sociedades, los cuales han sido convenientemente adaptados a la naturaleza, estructura y evolución del Grupo.

El sistema de retribución de BBVA tiene en cuenta los siguientes principios:

- Creación de valor a largo plazo.
- Recompensar la consecución de resultados basados en una asunción prudente y responsable de riesgos.
- Atraer y retener a los mejores profesionales.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional.
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa.
- Contar con referencias de mercado a través de análisis realizados por compañías de reconocido prestigio, líderes en el sector de consultoría de compensación.
- Asegurar la transparencia en su política retributiva.
- La política retributiva del Grupo se estructura tomando en consideración el contexto de coyuntura y

los resultados de la entidad e incluye, entre otros, los siguientes elementos:

- Una retribución fija basada en el nivel de responsabilidad que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una retribución variable anual vinculada a la consecución de objetivos previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Una retribución variable plurianual que promueve la generación de valor a medio y largo plazo para el Grupo y que se encuentra alineada con los intereses de los accionistas.

La combinación de estos elementos conforma un sistema retributivo equilibrado coherente con la estrategia del Grupo y con sus valores, así como con los intereses de sus accionistas. Adicionalmente, en el 2009 se han implementado las siguientes medidas en sintonía con las políticas de austeridad del banco:

- Se suprimen las indemnizaciones por cese para los consejeros ejecutivos.
- Se reducen considerablemente las obligaciones en materia de previsión (pensiones).
- Se moderan los demás componentes salariales de los consejeros ejecutivos.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Educación financiera

OBJETIVOS 2009

- Impulso de programas de educación financiera

% CUMPLIMIENTO
según Deloitte

100 %

OBJETIVOS 2010

- Lanzamiento Valores de futuro en Portugal con 100.000 niños participantes
- Implementación del programa "Adelante con tu futuro" en países de América del Sur.

En BBVA consideramos que la educación financiera debe ser una de las prioridades de la política de responsabilidad corporativa del Grupo. Una decisión informada favorece la mejora de la situación financiera personal, facilita la gestión del riesgo para las entidades financieras, e impulsa el ahorro a la vez que fortalece el sistema financiero. La educación financiera revierte, en definitiva, en ahorradores más consistentes y en deudores más responsables.

En septiembre del 2009 BBVA lanza el Plan Global de Educación Financiera a tres años (2009-2011) con alcance global y con el objetivo de apoyar la educación financiera de las personas y facilitar la mejora en la situación financiera personal actual y futura.

Un plan dotado con 26 millones de euros y que se va a desarrollar en todas las áreas geográficas donde el

Grupo esté presente con programas específicos en dos ámbitos de actuación prioritarios. En primer lugar, para acompañar los procesos de bancarización especialmente en América Latina. No podemos bancarizar sin educar y debemos aunar esfuerzos porque solo así podremos consolidar un desarrollo financieramente sostenible en estos países. En segundo lugar, porque queremos contribuir de algún modo a impulsar la educación en competencias y valores asociados al uso del dinero a los más pequeños. Un enfoque claramente alineado con nuestra visión y cultura corporativa y recomendado desde las autoridades internacionales

A cierre del 2009 ya se cuenta con las siguientes experiencias en marcha:

- En México "Adelante con tu futuro", destinado a personas bancarizadas o bancarizables

26

Millones de euros, inversión 2009-2011 en el plan global de educación financiera

111.362

personas beneficiadas con los talleres de finanzas personales

334.333

alumnos participantes en el programa valores de futuro en España

1.725

centros participantes en el programa valores de futuro en España

- En Estados Unidos, a través del programa "Money Smart", que incluye las iniciativas "Teach children to save", dirigido a niños y jóvenes, y "Get Smart About Credit".
- En España con "Valores de futuro" destinado a niños de primaria y ESO
- En América del Sur se ha iniciado el proyecto para extender el programa "Adelante con tu futuro" a los principales países

Adelante con tu futuro

Este programa fue desarrollado en el 2008 por BBVA Bancomer, el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el TEC de Monterrey para ofrecer a los usuarios (clientes y no clientes del banco) talleres interactivos de finanzas personales.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA

□ □ □ □ □

Carta del Presidente

□ □

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA

□ □ □

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos

□ □

Grupos de interés

Análisis

□ □

Diálogo y compromiso

□ □ □ □

Asuntos controvertidos

□ □

Educación financiera

Adelante con tu futuro

□ □

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas

□ □

Plan de bancarización

□ □

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables

□ □ □ □ □ □

Inversión responsable

□ □ □

Orientación al cliente

□ □ □ □

Recursos humanos

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

Compras responsables

□ □

Medio ambiente

□ □ □ □ □ □

Compromiso con la sociedad

Educación

□ □ □ □

Investigación

□ □

Progresos 2009 y objetivos 2010

□ □ □

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM

□ □

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI

□ □ □ □

Estos talleres están basados en seis líneas de actuación*:

1. Aulas de educación financiera en la red de sucursales
2. Aulas móviles par educación financiera
3. Equipamiento móvil para educación financiera
4. Educación financiera virtual
5. Educación financiera en convenio con instituciones educativas
6. Campañas de concienciación

Para más información consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa de Bancomer 2009. 

En el 2009 se ha realizado un intenso proceso de extensión del programa. A finales del 2009 se cuenta ya con la siguiente infraestructura para la realización de talleres:

- 20 aulas fijas dentro de la red ubicadas en las 14 principales ciudades del país.
- 9 aulas móviles para llevar nuestros talleres de finanzas personales a las organizaciones que no disponen de infraestructura física ni tecnológica
- 9 equipos móviles que llevan la tecnología, los recursos educativos y los instructores para aprovechar los espacios de capacitación disponibles para la entrega de talleres de finanzas personales.

En el 2009 en colaboración con el MIDE y la CONDUSEF (Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras) se lanzó un nuevo taller de crédito hipotecario en el marco de la Semana nacional de educación financiera, donde además BBVA participó con stands, ponencias y la entrega de 1.510 módulos en universidades.

Con el fin de tener una mayor asistencia a nuestros talleres y seguir generando conciencia, se ha emprendido una campaña de difusión de consejos de salud financiera por medio de cápsulas en espacios comerciales así como en periódicos.

A cierre de 2009 BBVA ha impartido 56.229 talleres de finanzas personales (509 de crédito hipotecario, 587 Pymes y 55.133 de ahorro y crédito).

→ Personas beneficiadas con los talleres de Finanzas Personales

Año	2009	2008
Personas beneficiadas	111.362	7.000
Alcance: BBVA Bancomer.		

Más información 

Valores de Futuro

BBVA en España

Valores de Futuro es un programa que pretende fortalecer la educación de los niños en competencias y valores asociados al dinero, como la responsabilidad, la prudencia, el ahorro, el esfuerzo y la solidaridad. Es una de las mayores iniciativas privadas de este tipo en el mundo.

El programa va dirigido a niños entre 6 y 14 años y se desarrolla en los colegios españoles dentro de horario escolar. Consiste en un conjunto de actividades en el aula tuteladas por los profesores con el material didáctico facilitado y con el apoyo del equipo de asesores pedagógicos. Se trata de un programa cuyo eje son las personas, sus valores y sus competencias. Un programa desarrollado con innovación pedagógica para fomentar la participación tanto de alumnos, como de profesores, fomentando la reflexión y el autoaprendizaje.

Valores de futuro cuenta con un comité científico para reflexionar y debatir sobre el programa y su enriquecimiento continuo desde una perspectiva experta, objetiva y multidisciplinar.

Miembros del Comité Científico

- José Antonio Marina.
- Alejandro Tiana.
- Álex Rovira.

En este programa los empleados de BBVA tienen un papel muy destacado como voluntarios impartiendo talleres en los colegios participantes. Su participación está siendo decisiva en el éxito que se está logrando en esta primera fase de la campaña, en la que han participado 256 voluntarios en 128 sesiones.

Tras el lanzamiento del programa se han superado claramente los objetivos inicialmente planteados. En el curso escolar iniciado en el 2009 se han beneficiado a 334.333 alumnos (un 67 % más del objetivo marcado para 2009) de primaria y secundaria a través de 1.725 centros escolares participantes.

Más información 

ABAEF y Money Smart

En BBVA Compass se ha desarrollado un programa educativo en alianza con la Fundación Educativa de la American Bankers Association (ABAEF) en el que el foco es la educación de los niños y donde el voluntariado juega un papel muy importante.

A través de este programa empleados de BBVA Compass participaron en dos programas educativos en Dallas, uno titulado “*Get Smart About Credit*”, y el otro “*Teach Children to Save*”, ambas son iniciativas de la ABAEF diseñadas para educar a los futuros consumidores en el buen uso del crédito y la importancia del ahorro.

En el 2009 también se adoptó el programa “*Money Smart*” como la plataforma para el plan de educación financiera en BBVA Compass. “*Money Smart*” es un programa para adultos y adolescentes basado en 10 módulos de aprendizaje sobre el adecuado uso de los productos y servicios financieros.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Inclusión financiera

499.961

n.º de clientes de la Fundación Microfinanzas BBVA

+44 %

aumento en el n.º de clientes FMBBVA

1.000 \$

importe medio por microcrédito

12.000

nuevos puntos de venta en México (corresponsales no bancarios)

OBJETIVOS 2009

- Nuevas alianzas y presencia operativa en Chile y posiblemente en Argentina y Brasil.
- Facilitar la inclusión financiera a colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales. Consolidación logros 2008.

% CUMPLIMIENTO según Deloitte

75 %

75 %

OBJETIVOS 2010

- Presencia operativa en Argentina, México y Centro América.
- Lanzamiento de una oferta comercial integral para las personas y organizaciones del mundo de la discapacidad en España.

Favorecer el acceso a productos y servicios financieros a nuevos segmentos de población es una de las expresiones más genuinas de la responsabilidad corporativa de una entidad financiera.

Microfinanzas

Fundación Microfinanzas BBVA, sembrando futuro

Como parte de nuestro compromiso con la inclusión financiera, en BBVA creamos en el 2007 la Fundación Microfinanzas BBVA, una entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo es impulsar el desarrollo económico y social autosostenible de las personas más desfavorecidas de la sociedad, mediante el acceso a

las microfinanzas productivas. A tal efecto el Grupo invirtió 200 millones de euros como capital fundacional.

La actividad principal de la Fundación es la consolidación de una Red Microfinanciera, inicialmente en Latinoamérica, y que ya cuenta con las entidades microfinancieras Caja Nuestra Gente en Perú, el Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia, y la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico (entidad ex-novo y en fase de desarrollo).

Durante el 2009, la fundación ha ampliado su red con la creación de la entidad Servicios Microfinancieros S. A. en Chile, en colaboración con la cooperativa Credicoop. La nueva entidad nace con una base de clientes emprendedores de bajos ingresos, y con la vo-

cación de convertirse en la primera entidad microfinanciera privada de la región, con una clara orientación de profundización social y rural.

A finales del 2009 la Fundación Microfinanzas BBVA atiende a través de estas entidades a 499.961 clientes en Latinoamérica, con un impacto social acumulado cercano a los 2 millones de personas, para ello la fundación cuenta con 2.731 empleados y una red de 229 oficinas que gestionan un volumen total de microcréditos superior a los 450 millones de dólares.

En el 2009 la fundación suscribió también un acuerdo con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) para desarrollar la actividad microfinanciera en Centroamérica, y obtuvo la

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA

□ □ □ □ □

Carta del Presidente

□ □

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA

□ □ □

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos

□ □

Grupos de interés

Análisis

□ □

Diálogo y compromiso

□ □ □ □

Asuntos controvertidos

□ □

Educación financiera

Adelante con tu futuro

□ □

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas

□ □

Plan de bancarización

□ □

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables

□ □ □ □ □ □

Inversión responsable

□ □ □

Orientación al cliente

□ □ □ □

Recursos humanos

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

Compras responsables

□ □

Medio ambiente

□ □ □ □ □ □

Compromiso con la sociedad

Educación

□ □ □ □

Investigación

□ □

Progresos 2009 y objetivos 2010

□ □ □

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM

□ □

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI

□ □ □ □

autorización para poder operar en Argentina, actuaciones que ejecutará en el 2010.

En el 2009 también se materializó la primera de las inversiones de International Finance Corporation (IFC) en las entidades microfinancieras de la fundación, en virtud del acuerdo estratégico suscrito entre la fundación y el Banco Mundial. En este marco, IFC entró en el accionariado de Caja Nuestra Gente con una participación del 16,4 % en su capital con el fin de potenciar su crecimiento y profundización social en las geografías rurales peruanas.

Como complemento a su actividad principal, la fundación también desarrolla iniciativas para impulsar el desarrollo del sector microfinanciero. En esta línea, la fundación suscribió un acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para desarrollar el capital humano y el gobierno corporativo de las instituciones microfinancieras.

Una de las primeras actuaciones ha sido la puesta en marcha de un Programa de Formación de Especialistas Gestores en Microfinanzas, en colaboración con la UNED y con Universidades locales latinoamericanas. Dicho programa se realizó en Colombia y en Perú, junto con la Universidad Javeriana y la Universidad del Pacífico, respectivamente. En total se formaron 399 personas, que obtuvieron doble titulación por parte de la UNED y la Universidad local.

También en este ámbito, la fundación desarrolló cursos de capacitación para emprendedores de bajos ingresos, en colaboración con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. El curso se realizó en Colombia y Chile y permitió la formación de 775 personas que aprendieron a diseñar planes de negocios para poder desarrollar y poner en marcha sus actividades productivas.

La Fundación Microfinanzas BBVA nace de la responsabilidad corporativa del Grupo BBVA, pero como entidad sin ánimo de lucro, es independiente del mismo, tanto en su gobierno como en su gestión. Por ello, es intención del Grupo BBVA reflejar en su Informe Anual de Responsabilidad Corporativa la circunstancia de que la Fundación Microfinanzas BBVA no forma parte del grupo financiero BBVA. Como consecuencia de lo anterior, el Grupo BBVA ni gestiona ni responde de la actividad desarrollada por la fundación o por las entidades financieras que la fundación adquiera para el cumplimiento de sus fines.

Más información 

Fondo BBVA Codespa Microfinanzas

El Fondo BBVA Codespa Microfinanzas, cuyo principal objetivo es la contribución al desarrollo de la industria de las microfinanzas latinoamericanas, ha cerrado el 2009 con un volumen de 27,73 millones de euros incrementando a 34 el número de partícipes.

A lo largo del 2009 se ha llevado a cabo un proceso de reenfoque del fondo, donde tras la salida de Paraguay y la reducción de presencia en Nicaragua y Ecuador, se ha decidido centralizar esfuerzos en México y Perú.

→ Fundación BBVA Microfinanzas

	Clientes	Empleados	Oficinas
Bancamía (Colombia)	286.168	1.501	103
Caja Nuestra Gente (Perú)	198.607	1.183	102
Servicios Microfinancieros (Chile)	15.186	104	24
Corporación para las Microfinanzas ⁽¹⁾ (Puerto Rico)	-	3	-
TOTAL	499.961	2.791	229

(1) Entidad creada ex novo y en desarrollo actualmente.

Alcance: Grupo BBVA

→ Cartera Crediticia⁽¹⁾

	Importe préstamo medio (en USD)	Tasa de mora (%)	Tasa de mora entidades de referencia ⁽²⁾	Tipo de interés medio (%)	Tipo interés entidades de referencia ⁽²⁾	Interés máximo establecido para entidades microfinancieras
Bancamía (Colombia)	900	3,5	6,2	27,55	24,28	33,93 TEA ⁽³⁾
Caja Nuestra Gente (Perú)	1.748	3,4	4,77	23,50	28,50	No hay control de tasas de interés

(1) No se aportan datos de Servicios Microfinancieros (Chile) puesto que la entidad se constituyó a finales de diciembre del 2009 y se está desarrollando el plan de negocio.

(2) Tasa sectorial.

(3) Mediante la Resolución 0428 de marzo 30 del 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia se fija la tasa para microcrédito, con base en la cual se establece el límite máximo para esta modalidad de crédito en el 33,93 % efectivo anual.

Alcance: Grupo BBVA

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐☐☐

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos ☐☐

Grupos de interés

Análisis ☐☐

Diálogo y compromiso ☐☐☐☐

Asuntos controvertidos ☐☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐☐

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐☐

Plan de bancarización ☐☐

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables ☐☐☐☐☐☐

Inversión responsable ☐☐☐

Orientación al cliente ☐☐☐☐

Recursos humanos ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Compras responsables ☐☐☐

Medio ambiente ☐☐☐☐☐☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐☐☐☐

Investigación ☐☐☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐☐☐

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐☐☐☐

Plan de Bancarización

Dentro de la política de inclusión financiera que desarrolla BBVA, otra de las actuaciones principales es el Plan de Bancarización en América Latina, que se lanzó en el 2007 en México y América del Sur. Durante el 2009, BBVA ha seguido apostando a través de este plan por la difusión de productos y servicios bancarios entre la población de América Latina sin experiencia previa de endeudamiento, haciendo especial hincapié en la educación financiera de este colectivo.

Plan de Bancarización América del Sur

Si bien la concesión de crédito en la región se ha visto inevitablemente condicionado por el contexto económico, en el 2009 hemos incrementado el número de clientes financiados, así como la utilización del crédito en tarjeta.

En línea con nuestro compromiso de impulsar la inclusión financiera, a lo largo del año en BBVA América del Sur hemos trabajado en una consultoría con Visa para desarrollar una metodología de gestión del riesgo para personas no bancarizadas, con un piloto en Perú cuyos resultados se están valorando con vistas a hacerlos extensivos a otros países.

Por otro lado, adaptándonos a las regulaciones locales, tanto en Argentina como en Colombia estamos bancarizando a personas de bajos ingresos que reciben subsidios del Gobierno abriéndoles cuentas para el abono de los fondos y entregándoles una tarjeta de débito asociada.

Vinculando actividades de bancarización con programas educativos se ha creado en Colombia la Cuenta Blue Kids, un producto de ahorro para niños hasta de 13 años que incluye sorteos de pólizas educativas universitarias. En Argentina, BBVA Banco Francés, continúa con la labor de bancarización de las

familias de los niños beneficiarios del programa “Niños adelante” mediante la apertura de cuentas y concesión de tarjeta de débito para la compra de material escolar.

Dentro de nuestro firme compromiso de ayudar al desarrollo de las economías donde estamos presentes, una de las mejores formas de hacerlo es apoyando a las empresas, que representan una importante fuente de empleo y de generación de recursos en una sociedad.

Por tanto, en el 2009 firmamos con la Corporación Interamericana de Inversiones (CII), única entidad financiera multilateral con el mandato de apoyar y financiar a las PYME de América Latina y el Caribe, un convenio de colaboración y asistencia técnica destinado a apoyar el desarrollo de las pymes de la región.

Esta alianza estratégica permitirá a la CII canalizar, a través de los diferentes bancos de BBVA en América del Sur, no solamente flujos de financiación destinados a empresas en la región sino también servicios no financieros de valor agregado, tales como diagnósticos empresariales bajo el Programa FINPYME ➡, la promoción de la eficiencia energética de las PYMES, bajo el Programa GREENPYME y de las buenas prác-

ticas de gobierno de las empresas familiares. Estos conocimientos y herramientas fomentarán el desarrollo integral de las pymes y les permitirán ser más competitivas.

El convenio también establece la posibilidad de que la CII pueda ofrecer una variedad de productos financieros a mediano y largo plazo a las entidades del Grupo BBVA en América del Sur, como préstamos directos en dólares o en moneda local, créditos, garantías, líneas de agencia “pari passu”, entre otros, destinados a financiar empresas, preferiblemente PYME de la región.

El programa ‘Greenpyme’, iniciado en Colombia, ofrece a las pymes del país la formación e instrumentos necesarios para ahorrar energía. El BBVA se ha sumado a esta iniciativa con la subvención de proyectos presentados por pymes colombianas encaminados a disminuir el gasto energético, incrementar la productividad y contribuir a la preservación del medio ambiente.

Por otro lado, y fuera de estos acuerdos, el BBVA ha realizado a lo largo del 2009 sesiones formativas con empresarios en materia de comercio exterior en Argentina, Colombia y Venezuela.

→ Plan de Bancarización. América del Sur

	2009	2008	2007	Objetivo 2010
Nº de clientes activos ⁽¹⁾ (en millones)	7,7	7,6	7,3	9,0
Nº de clientes financiados (en millones)	2,6	2,5	2,0	4,0
Financiación de Tarjetas (millones de euros)	1.350	1.174	857	2.000
Financiación de Consumo (millones de euros)	4.053	4.439	3.307	5.500

(1) Cliente activo es aquel con saldos superiores a 0, titular de cuentas personales o de negocio.

Alcance: América del Sur

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

En nuestro afán por acercar los servicios financieros básicos a lugares a los que no llega la red de sucursales y a segmentos de la población no bancarizada, en BBVA llevamos ya varios años desarrollando el programa de Corresponsales No bancarios (CNB). En total, en el 2009 se han incrementado los puntos de servicio alternativos a la sucursal pasando de 4.837 en 2008 a 4.888 en 2009.

→ Puntos de servicio alternativos a la sucursal en América del Sur

	2009	2008	Diferencias
ATM y Autoservicios	4.444	4.341	346
ARGENTINA	1.339	1.331	21
CHILE	523	481	34
COLOMBIA	784	755	47
PERÚ	639	707	162
VENEZUELA	1.060	1.000	56
PANAMÁ	33	26	10
PARAGUAY	41	30	14
URUGUAY	25	11	2
Otras redes presenciales⁽¹⁾	444	496	123
COLOMBIA	107	28	0
PERÚ	337	468	123
TOTAL	4.888	4.837	469

(1) Corresponsales No Bancarios en Colombia y Agentes Express y Agentes Express Plus en Perú.

Alcance: América del Sur

Plan de bancarización México

En el 2009 logramos un crecimiento de las cuentas nómina del 10,24 %. En contraste las cuentas Creditón decrecieron un 9,8 %. Ante el reto que representa continuar ofreciendo productos financieros útiles y novedosos, continuamos impulsando la tarjeta de envíos de dinero que permite a las familias que residen en México recibir directamente las remesas en sus cuentas, y la Tarjeta 40, creada especialmente para los jóvenes.

Corresponsales no bancarios

En el marco de la bancarización y de una inclusión financiera responsable en BBVA Bancomer en el 2009 lanzamos el programa “Corresponsales no bancarios”, a través del cual acercamos a los mexicanos los servicios bancarios básicos a través de una alianza con entidades distribuidoras de la talla de Oxxo o Walmart.

A través de esta alianza los clientes del BBVA Bancomer podrán operar, además de en nuestras casi

1.800 sucursales, en los más de 12.000 puntos de venta de establecimientos comerciales con quienes hemos firmado esta alianza. Nuestros clientes además contarán con la ventaja de recibir atención los fines de semana, con un horario ampliado y la conveniencia de poder realizar sus gestiones financieras en los lugares donde hacen sus compras cotidianas.

Las operaciones bancarias que podrán realizarse son: la recepción de pago de servicios de terceros en efectivo; la recepción de depósitos en efectivo para abono en cuentas y tarjetas prepagadas Bancomer; la recepción de pagos de créditos Bancomer en efectivo.

El compromiso de BBVA Bancomer con la accesibilidad financiera queda claramente reflejado en su red de 1.779 sucursales, 6.237 cajeros automáticos (ATMs) y sus más de 163.000 terminales punto de venta en comercios afiliados. A ello se suma el crecimiento que se está dando en la operativa a través de internet, donde se cuenta con 1,3 millones de clientes.

→ Plan de Bancarización. México

	2009	2008	2007	Objetivo 2010
Número de clientes activos (en millones)	15,3	15,1	14,6	18,0
Número de sucursales	1.779	1.843	1.765	2.010
Número de cajeros automáticos	6.237	5.772	4.876	7.500

Alcance: México

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA

□ □ □ □ □

Carta del Presidente

□ □

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA

□ □ □

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos

□ □

Grupos de interés

Análisis

□ □

Diálogo y compromiso

□ □ □ □

Asuntos controvertidos

□ □

Educación financiera

Adelante con tu futuro

□ □

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas

□ □

Plan de bancarización

□ □

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables

□ □ □ □ □ □

Inversión responsable

□ □ □

Orientación al cliente

□ □ □ □

Recursos humanos

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

Compras responsables

□ □

Medio ambiente

□ □ □ □ □ □

Compromiso con la sociedad

Educación

□ □ □ □

Investigación

□ □

Progresos 2009 y objetivos 2010

□ □ □

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM

□ □

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI

□ □ □ □

Otras iniciativas

Iniciativas en USA

En BBVA Compass siguiendo el compromiso del Grupo de acercar a las comunidades más favorecidas los productos y servicios financieros en 2009 se ha lanzado la iniciativa “*Bank on*”, basada en la creación de productos bancarios *low cost*.

“*Bank On*” representa un esfuerzo de colaboración para la integración financiera de la población no bancarizada. Por medio del acceso a productos y servicios bancarios básicos y de bajo coste, este programa mejora la salud y la sostenibilidad de los sectores más vulnerables de nuestra comunidad.

Los objetivos de este programa incluyen:

- Incrementar la oferta de productos para segmentos sociales no bancarizados de escasos recursos.
- Concienciar a clientes no bancarizados sobre los beneficios de disponer de una cuenta bancaria y fomentar así su apertura.

- Facilitar el acceso a la educación financiera a la población de renta baja.
- Sensibilizar sobre las desventajas de la no bancarización así como sobre sus posibles soluciones.

En 2009, BBVA Compass ha mantenido una activa colaboración con el Banco de California y el Banco de Houston. Gracias a esta iniciativa se han abierto 2.233 cuentas corrientes y sesenta empleados han sido formados. Para 2010, hemos previsto colaborar con cuatro ciudades más de Estados Unidos y alcanzar así un total de 17 ciudades participantes en el programa.

BTS y banca para inmigrantes

El servicio de transferencias electrónicas de México, BTS, ha seguido creciendo a lo largo del 2009. Con un total de 16.020.284 transacciones por valor de más de 4.595 millones de euros, aumentamos del 38,3 % de la cuota de mercado de transferencias electrónicas pagadas en México en 2008 al 40,4 % en el 2009.

Por otro lado, BBVA viene prestando servicio al segmento inmigrantes desde el inicio del fenómeno de la inmigración en España. Este colectivo se sitúa hoy en el 11 % del total de la población en España de los que 700.000 son clientes de BBVA. Desde el 2005 nos hemos ido adaptando a sus necesidades básicas ofreciendo además de todo su catálogo de productos generales, servicios financieros especializados para inmigrantes. Con una cuota de mercado cercana al 17 %, los inmigrantes tienen domiciliados los ingresos en un 30 %, los recibos en un 38 % y las tarjetas en un 37 %. Además más del 70 % de los envíos de nuestros clientes se hacen por cajero automático, Internet o canal telefónico. Hemos ampliado nuestra red de países de destino. Además de los países latinoamericanos, Marruecos y Rumania, ahora enviamos dinero también a Brasil, China y Rusia. La totalidad de la red de BBVA esta al servicio también del colectivo inmigrante con productos y servicios adaptados para su día a día.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Banca responsable

OBJETIVOS 2009	% CUMPLIMIENTO según Deloitte	OBJETIVOS 2010
• Aprobación e implementación en todo el Grupo del nuevo Manual para la gestión de los riesgos sociales y medioambientales en la actividad crediticia	50 %	• Auditoría interna para los procedimientos de Principios de Ecuador y para la Policía del sector Defensa
• Realización del primer rating de sostenibilidad sobre el Plan de Empleo BBVA en España. Participar en los foros de fomento de la ISR en España	100 %	• Avances en materia de engagement y en el ejercicio de los derechos políticos
• Impulsar el uso de canales no presenciales. Ampliar a otras webs del Grupo la accesibilidad AA (España)	50 %	• Impulsar el uso de canales no presenciales. Ampliar a otras webs del Grupo la accesibilidad AA (España)
• Desarrollo del plan de Formación de RC en el Grupo	100 %	• Lanzamiento del curso on line de formación en RC para el colectivo de 2000 directivos
• Política de Compras Sostenibles	25 %	• Aprobación e implantación de la Política de Compras sostenibles
• Avanzar en los objetivos concretos establecidos en el Plan Global de Ecoeficiencia.	50 %	• Reducción de consumos: -3,78 % de emisiones de CO ₂ , -1,41 % papel, -3,03 % agua, -0,92 % energía (electricidad)

35 %
Incremento de operaciones analizadas bajo Principios de Ecuador

2,92 %
fondos ISR respecto al total de fondos gestionados

75 %
de peticiones de crédito concedidas (España)

714.398
Clientes adheridos a "Paga bien, paga menos" (México)

48/52 %
Porcentaje hombres/mujeres

3.000
empleados formados en Derechos Humanos

5.193
voluntarios en el Grupo. + 44% respecto a 2008

38 %
proveedores no han superado el proceso de homologación (España)

-3,22 %
Reducción de las emisiones de CO₂ por empleado

Finanzas responsables

Gestión responsable del riesgo en BBVA

En materia de riesgos ambientales y sociales en BBVA hemos realizado varios avances significativos a lo largo del 2009:

- Definición de una unidad coordinadora en materia de riesgos medioambientales y sociales, dentro del área de riesgos.
- Nombramiento de responsables en materia de riesgos ambientales y sociales por banco/país del Grupo, dentro del área local de riesgos. Se han nombrado responsables en BBVA Colombia, BBVA Banco Provincial en Venezuela, BBVA

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐
Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐
La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐
Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐
Gestión del riesgo ☐ ☐
Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐
Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐
Valores de futuro ☐ ☐
Teach children to save ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐
Plan de bancarización ☐ ☐
Otras iniciativas ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable ☐ ☐ ☐
Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables ☐ ☐ ☐
Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐
Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐
Informe de revisión independiente ☐ ☐
Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

Banco Continental en Perú, BBVA Banco Francés en Argentina, BBVA Chile y BBVA Bancomer en México.

- Aprobación, en febrero del 2009, del Manual de gestión del riesgo ambiental y social en materia de financiaciones y garantías, con el objetivo de integrar dentro de la estructura y circuitos de decisión de Riesgo de Crédito los procedimientos y herramientas medioambientales existentes en el Grupo BBVA. Dicho manual fue aprobado en el Comité Técnico de Operaciones y difundido a los bancos del grupo para su adaptación local. El Manual ya está adaptado en BBVA Banco Continental y en avanzado proceso de adaptación en BBVA Bancomer, BBVA Banco Francés, BBVA Colombia y BBVA Banco Provincial.
- En cuanto a la formación de directivos en evaluación y gestión del riesgo ambiental cabe destacar:
 - El curso de evaluación y gestión medioambiental de cuatro jornadas convocado entre BBVA y Ecomanagement para la formación de directivos y técnicos en el nuevo marco regulatorio propiciado por el régimen de responsabilidad ambiental.
 - El desayuno ejecutivo coordinado por BBVA Banco continental (Perú) junto con ASBANC (Asociación Bancaria de Perú) y UNEP FI sobre “Análisis de riesgos medioambientales” en BBVA Banco Continental que contó con la asistencia de más de 40 gerentes de riesgos de todos los bancos de Perú.

A principios del 2009 el área de Auditoría Interna del banco revisó el Modelo de Riesgos de Financiación estructurada, con operaciones de *Project Finance* de todo el Grupo. Asimismo se comprobó, entre otros temas, que se incluía la calificación de Principios de Ecuador en la evaluación de aquellos proyec-

tos que son financiados por el Grupo. En 2010 y en el seno de los programas de trabajo planificados para Asia, el área de auditoría interna tiene prevista la verificación de la Política de Financiación del Sector Defensa del Grupo.

Financiación al desarrollo

En cuanto a financiación y asesoramiento BBVA ocupa los primeros puestos en los rankings mundiales de los productos de banca de inversión, financiación estructurada y trade finance, y ha recibido numerosos premios por las operaciones en las que ha participado. Esta actividad ha permitido canalizar una gran cantidad de recursos financieros a las empresas permitiéndoles financiar sus inversiones.

Otra línea de actividad destacable en el 2009 ha sido el apoyo financiero a las compañías que en un entorno de mercado complicado han tenido que refinanciar sus deudas y reestructurar sus balances. En BBVA conscientes de las necesidades de nuestros clientes y de la complicada coyuntura, hemos creado departamentos específicos en el apoyo a la viabilidad de las empresas, facilitando así la continuidad de su actividad y sus planes de desarrollo. Entre otras financiaciones destacadas, en BBVA hemos participado en la operación que ha recibido el premio a la Mejor Transacción de Reestructuración del 2009 otorgado por Latin Finance Awards.

Una de las prioridades estratégicas de BBVA, orientados tanto por nuestra misión como por nuestro posicionamiento geográfico, es la financiación de la actividad económica de los países en desarrollo. La misión de BBVA “trabajamos por un futuro mejor para las personas” y nuestra convicción de que una sociedad mejor favorece el desarrollo de sus empresas, nos ha posicionado como una de las entidades más activas en la financiación de proyectos y del comercio

internacional. El liderazgo de BBVA en Latinoamérica y nuestra presencia en Asia nos han permitido encauzar la financiación de las inversiones y los flujos comerciales de ambos continentes. Así se ha reconocido por las tres publicaciones más importantes del sector que han otorgado a BBVA el premio al Mejor Banco de *Trade Finance* de Latinoamérica.

Las infraestructuras y la energía son esenciales para dinamizar la economía y son una palanca para un desarrollo integral y equilibrado de las sociedades, permitiendo el acceso de las personas a servicios básicos como la sanidad, la justicia, la educación, el transporte, la electricidad y el agua. En el 2009, BBVA ha liderado la financiación de proyectos de infraestructuras y energía, recibiendo, entre otros reconocimientos, el premio de PFI Awards/ Thomson Reuters al Banco del Año en Project Finance en Europa.

En el sector energético, BBVA es el banco comercial líder en financiación de proyectos de energías renovables según el *ranking* de Bloomberg New Energy Finance, ocupando la primera posición por número de operaciones en las que BBVA actúa como *Mandated Lead Arranger*.

Financiación de proyectos: Principios de Ecuador

El Grupo BBVA es firmante desde el 2004 de los Principios de Ecuador, comprometiéndose a evaluar y gestionar los impactos sociales y medioambientales de los proyectos que financia en cada país. Así y desde entonces, la integración de este estándar mundial en la gestión de la financiación de proyectos está suponiendo importantes mejoras en la gestión de estas variables consideradas inicialmente como extrafinancieras y que ahora cobran creciente importancia a nivel mundial. Más información [➔](#)

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→Categorización de proyectos de financiación y asesoramiento según Principios de Ecuador

(Millones de euros)

	Categoría	2009			2008			2007		
		Núm. de operaciones	Importe total	Importe financiado por BBVA	Núm. de operaciones	Importe total	Importe financiado por BBVA	Núm. de operaciones	Importe total	Importe financiado por BBVA
Europa y Norteamérica	A	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
	B	32	15.303,7	1.484,7	11	5.277,5	499,8	1	133,7	9,6
	C	29	4.773,9	986,8	32	6.343,6	1.345,0	11	1.544,3	321,7
TOTAL Europa		61	20.077,5	2.471,5	43	11.571,1	1.844,8	12	1.678,0	331,3
América Latina	A	2	664,9	159,6	1	639,2	118,3	0	0,0	0,0
	B	6	88,5	34,8	6	1.054,1	76,5	1	437,4	72,9
	C	4	80,3	30,2	2	346,8	148,7	0	0,0	0,0
TOTAL América Latina		12	833,8	224,5	9	2.040,1	343,5	1	437,4	72,9
Asia	A	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
	B	0	0,0	0,0	1	34,0	18,2	0	0,0	0,0
	C	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
TOTAL Asia		0	0,0	0,0	1	34,0	18,2	0	0,0	0,0
Resto Grupo	A	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	1.568,0	42,8
	B	3	2.222,6	152,3	4	2.753,1	234,7	0	0,0	0,0
	C	2	387,0	64,9	1	187,1	39,6	0	0,0	0,0
Total resto Grupo		5	2.609,6	217,2	5	2.940,2	274,3			
TOTAL GRUPO		78	23.520,9	2.913,2	58	16.585,5	2.480,9	13	3.683,5	447,1

Notas:

Categoría A: Proyectos con un impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que la que ocupa el proyecto.

Categoría B: Proyectos con un impacto negativo menor en la población humana o en áreas de importancia ambiental.

Categoría C: Proyectos con un impacto sobre el medio ambiente muy pequeño o nulo.

Alcance: Grupo BBVA

Logros más destacables:

- Inicio del proceso de *rating* de sostenibilidad de los clientes en cuatro ámbitos: medio ambiente, sociedad, gobierno corporativo y convenciones internacionales.
- Asistencia de profesionales de riesgos, C&IB, seguros, Responsabilidad Corporativa y auditoría

al Programa de Especialización en Evaluación y Gestión del Riesgo Ambiental.

- Lista de asesores independientes preferidos.
- Supervisión por los departamentos de auditoría y control interno.
- Watch List* de proyectos que requieren un seguimiento más intenso.

- Creación en 2010 de un comité de Principios de Ecuador en el área de WB&AM que proponga políticas y supervise su cumplimiento.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐☐☐

Sistema y función de cumplimiento ☐☐

Sistema de gobierno corporativo ☐☐

Gestión del riesgo ☐☐

Estándares de conducta y compromisos ☐☐

Grupos de interés

Análisis ☐☐

Diálogo y compromiso ☐☐☐

Asuntos controvertidos ☐☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐☐

Valores de futuro ☐☐

Teach children to save ☐☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐☐

Plan de bancarización ☐☐

Otras iniciativas ☐☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐☐☐☐☐

Inversión responsable ☐☐☐

Orientación al cliente ☐☐☐☐

Recursos humanos ☐☐☐☐☐☐☐☐

Compras responsables ☐☐☐

Medio ambiente ☐☐☐☐☐☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐☐☐☐☐

Investigación ☐☐☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

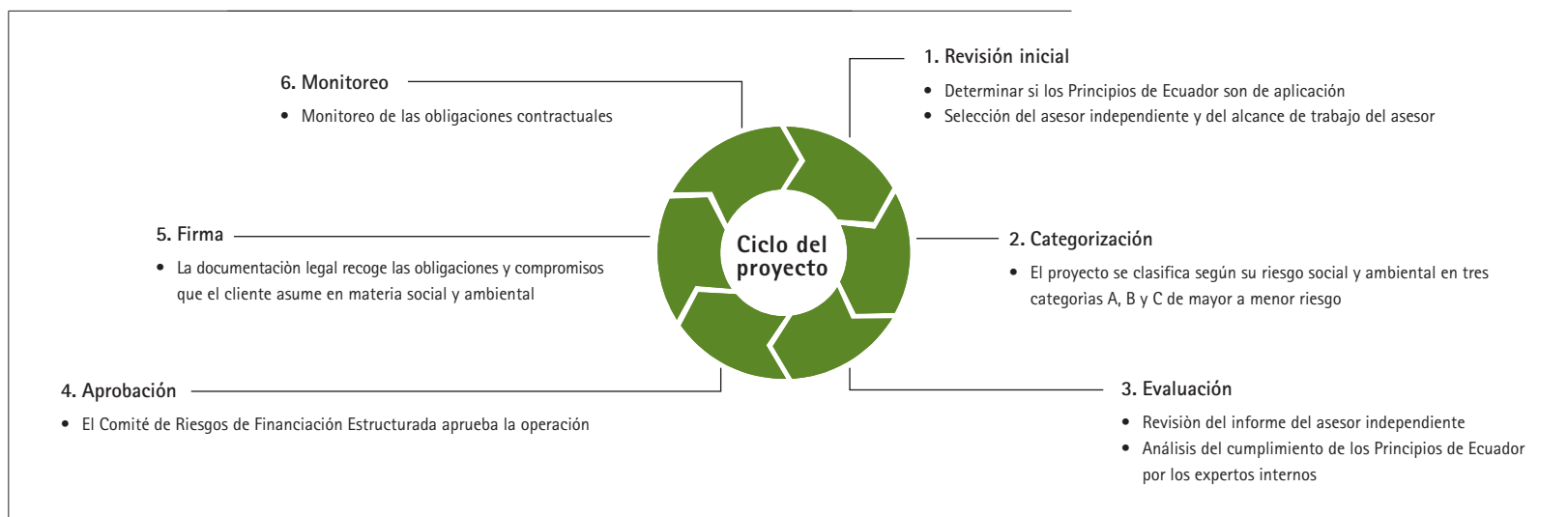
Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐☐☐

Informe de revisión independiente ☐☐☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐☐☐☐☐

→Ciclo de proyecto/Principios de Ecuador



Ecorating

BBVA, conocedor de la importancia que tiene una adecuada medición, valoración y gestión del riesgo medioambiental en la calidad crediticia de una compañía, continúa fomentando la utilización de herramientas que permitan estimar, en todo momento, los valores de riesgo ambientales de sus clientes.

De esta manera, durante el 2009 se ha analizado el riesgo ambiental de 240.777 clientes en España mediante la combinación de tres grupos de variables:

- Emisiones contaminantes y consumo de recursos.
- Características del entorno de la empresa que pueda resultar afectado, directa o indirectamente, como consecuencia de la actividad de la compañía.
- Presión legislativa y fiscalización de determinados componentes del medio ambiente.

Además se han realizado avances significativos en México, donde el proyecto está en fase de implantación y en Perú donde se ha llegado a un acuerdo con el BID.

Política de Financiación del Sector Defensa

BBVA es de las pocas entidades financieras a nivel internacional que tiene una política de financiación del sector defensa. El Grupo BBVA cuenta desde el 2005 con una política específica para la financiación de dicho sector, que tiene como política general la no participación en la financiación de operaciones relacionadas con material de defensa conforme a unos requisitos mínimos establecidos en la misma.

En BBVA tenemos el firme compromiso de revisar y actualizar dicha normativa con el fin de ajustarla en todo momento a los criterios en los que se base la po-

→Rango de valores de riesgo medioambiental

	2009			
	Exposición		Clientes	
	Millones de euros	%	Número	%
Bajo ⁽¹⁾	112.886	81,78	192.410	79,91
Medio ⁽²⁾	23.483	17,01	47.440	19,70
Alto ⁽³⁾	1.665	1,21	927	0,39
Totales	138.034		240.777	

- (1) Bajo: Actividades de riesgo medioambiental prácticamente nulo o bajo por lo que respecta a sus emisiones.
- (2) Medio: Actividades con riesgo medioambiental moderado o alto. En estos rangos se encuentran empresas de cualquier tamaño y solvencia económica. En estos grupos, además, la presión legislativa y la fiscalización del medio ambiente, pueden suponer un importante riesgo.
- (3) Alto: Actividades con un potencial riesgo medioambiental muy elevado. Destaca de este rango que la mayoría de empresas son grandes empresas y de solvencia económica alta. Son las mejor preparadas para afrontar los cambios o restricciones a los que la legislación obliga para la protección del medio ambiente.

Alcance: España

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

lítica manifestada por las autoridades locales y los organismos internacionales. Todo en consonancia con el Código de Conducta de la Unión Europea.

En la última revisión llevada a cabo en el 2009, se actualizaron los factores de valoración de los países destino de la mercancía pasando a ser diez, y se actualizó la lista de países considerados elegibles o no a la hora de operar.

Así mismo se comenzó a aplicar un sistema de control centralizado para este tipo de operaciones con objeto de aumentar la transparencia y objetividad de los procesos de decisión, y se inició su adaptación a las normativas locales de todos los bancos del Grupo BBVA.

Más información 

Establecimiento del Grupo BBVA en Centros financieros off-shore

El Grupo BBVA hizo expresa en el 2004 su política sobre actividades en establecimientos permanentes domiciliados en Centros Financieros *Offshore*, que fue acompañada de un plan de reducción cuya ejecución supondría reducir a tres el número de Centros Financieros *Offshore* (Véase Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2004)

Durante el 2009 se ha continuado avanzando en el plan de reducción de Centros Financieros *Offshore* y se han eliminado, desde su inicio y hasta el 31 de diciembre del 2009, un total de 37 establecimientos permanentes. Para más información sobre entidades *Offshore* véase el Informe Anual 2009 del Grupo (páginas 232-235). 

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas

La Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas (en adelante y conjuntamente, la Prevención del Blanqueo de Capi-

tales) constituye, ante todo, un objetivo prioritario que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

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

En el 2009 se ha continuado con la potenciación del Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas mediante:

- La adaptación de las políticas y procedimientos a los cambios normativos producidos en países

donde el Grupo está presente e incorporando las mejores prácticas internacionales en estas materias. Destacando las medidas adoptadas en la normativa interna de México y España.

- El perfeccionamiento de los sistemas de monitorización ya existentes en todas las unidades del Grupo, que constituyen una aportación relevante a las capacidades de detección de actividades sospechosas de cualquier entidad financiera.
- Asimismo, hemos continuado nuestra colaboración con organizaciones internacionales, organismos gubernamentales y otras instituciones en la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo y otras formas de delincuencia y corrupción como ha sido la participación en un grupo de trabajo de Naciones Unidas sobre el principio 10 del Pacto Mundial. 

→ Actividades de auditoría interna

	2009				2008			
	España y Portugal	México	USA	América del Sur	España y Portugal	México	USA	América del Sur
Auditorías de red <i>in situ</i>	208	251	14	369	311	374	114	255
Otros trabajos de red (antifraude, transversales, etc.)	210	62	59	289	262	54	37	327
Auditorías a distancia: alertas prevención del fraude y control interno	5.245	7.228	0	12.775	4.718	14.765	0	15.685
Auditorías de información financiera y negocios globales ⁽¹⁾	1.643	237	3.905	3.433	1.758	407	843	3.877
Auditorías de Sistemas ⁽²⁾	27	13	30	59	43	27	47	137

(1) Durante el ejercicio del 2009 se ha prestado una mayor atención al análisis del riesgo de crédito, ha aumentado el número de trabajos regulatorios por cambios en la normativa en diferentes países y se han realizado diversos trabajos globales que conllevan un elevado consumo de recursos.

(2) En Auditoría de Sistemas disminuyen los trabajos sobre Seguridad Lógica, como consecuencia del lanzamiento del Plan Director de Seguridad Corporativa, sustituyéndose por análisis de procesos y aplicaciones relacionadas con el Negocio, trabajos que requieren un mayor número de recursos

Alcance: Grupo BBVA.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐☐☐

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos ☐☐

Grupos de interés

Análisis ☐☐

Diálogo y compromiso ☐☐☐☐

Asuntos controvertidos ☐☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐☐

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐☐

Plan de bancarización ☐☐

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables ☐☐☐☐☐☐

Inversión responsable ☐☐☐

Orientación al cliente ☐☐☐☐

Recursos humanos ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Compras responsables ☐☐

Medio ambiente ☐☐☐☐☐☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐☐☐☐

Investigación ☐☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐☐

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐☐☐☐

Prevención del fraude

El fraude es un fenómeno de muy amplia caracterización, que se produce en todas las sociedades y en todas las culturas, con una especial relevancia y presencia en la actividad bancaria. El fraude está presente en el día a día, en múltiples modalidades y con diferentes formas de ejecución. BBVA establece como base de su actuación el Principio de tolerancia cero ante el fraude en cualquiera de sus manifestaciones.

La rapidez en la aparición de nuevas formas de fraude y la inclusión de las nuevas tecnologías para su comisión provoca que la planificación, la prevención y el control se conviertan en tareas claves para una gestión adecuada del mismo.

El Grupo BBVA ha definido e implantado un modelo de gestión integral del riesgo de fraude que establece y coordina políticas de alcance global dentro del Grupo. De este modo, se definen estrategias, se impulsan iniciativas globales, regionales y locales y se desarrollan acciones en el marco de los principios corporativos de la entidad, basadas en un modelo de gestión global con ejecución descentralizada. En este sentido, la integración y participación de todas las áreas y unidades del Grupo es determinante en la consecución de estos objetivos.

→ Prevención del blanqueo de capitales, lavado de dinero y actividades terroristas

	2009	2008	2007
Participantes en actividades formativas en materia de prevención de blanqueo de capitales	48.372	49.939	45.905
Alcance: Grupo BBVA			

Por otra parte, BBVA está desarrollando en su Programa Global Antifraude los principios y políticas corporativas conforme a los cuales define su gestión, estableciendo las metodologías corporativas necesarias y dimensionando los procesos oportunos para la gestión de este riesgo. En dicho programa, el uso intensivo y compartido globalmente por todas las compañías del Grupo de la tecnología se convierte en uno de los principales pilares para la gestión del riesgo de fraude en BBVA.

Inversión responsable

Inversión socialmente responsable (ISR)

En BBVA apostamos por la inversión socialmente responsable (ISR) como una concreción natural de nuestra política de responsabilidad corporativa. La ISR incorpora en el análisis y en la toma de decisiones de inversión, además de los criterios económicos tradicionales, el impacto de factores medioambientales, sociales, éticos y de gobierno corporativo (conocidos éstos con la sigla inglesa ESG) con el objetivo de obtener mayor rentabilidad desde una gestión proactiva de los aspectos extrafinancieros de la cartera de inversión a medio y largo plazo.

En el 2009 destacamos algunos progresos conseguidos:

- Lanzamiento en BBVA Bancomer del primer fondo comprometido con la educación: B+EDUCA, para apoyar el proyecto Becas Adelante “Por los que se quedan”. A través de este fondo los clientes obtienen un doble beneficio: atractivos rendimientos y contribuir de manera importante al desarrollo de jóvenes en México.
 - El cliente puede invertir desde 30.000 pesos mexicanos en un fondo de corto plazo con la

→ Inversión Socialmente Responsable (ISR) (Porcentaje)

	2009	2008 ⁽¹⁾	2007
Respecto al total de fondos gestionados	2,92	2,70	1,38
(1) Se ha recalculado el porcentaje del 2008 para considerar los fondos gestionados totales definitivos de dicho ejercicio, incluyendo el Plan de Pensiones de Empleo de BBVA.			
Alcance: Grupo BBVA			

mejor calificación crediticia y el menor riesgo de mercado.

- Aporta como donativo el 25 % del interés neto devengado mensual.
- Puede hacer las donaciones deducibles fiscalmente.
- Presentación de la iniciativa Principles for Responsible Investment (PRI) en nuestra sede corporativa. [🔗](#)
- Patrocinio del estudio del Observatorio ISR 2009 de ESADE por segundo año consecutivo. El estudio completo está disponible en: [🔗](#)
- BBVA preside el recién creado SpainSIF, foro del fomento de la ISR formado por 32 entidades, repartidas entre gestores de activos, propietarios de activos, sindicatos, escuelas de negocio y proveedores de servicios de ahorro e inversión.

Además de los fondos ISR, realizamos procesos de análisis de la sostenibilidad centrados, sobre todo, en los activos de renta variable, utilizando como base el sistema de calificación y los informes que elabora la compañía RiskMetrics, tras la adquisición de Innovest.

Como se afirmaba en informes anteriores, las compañías con las calificaciones de sostenibilidad más bajas son analizadas en profundidad y, en caso de que se considere que su nivel de riesgo ambiental,

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→ Fondos con criterios de RC

(Millones de euros)

	2009		2008		2007	
	Volumen	Participes	Volumen	Participes	Volumen	Participes
ISR						
BBVA Extra 5 II Garantizado	607,79	24.006	628,72	24.545	688,07	26.323
BBVA Desarrollo Sostenible	13,81	4.813	12,54	5.409	29,89	7.165
BBVA Codespa Microfinanzas	27,73	34	27,36	22	23,67	29
BBVA FTSE4Good IbeX	1,13	82	1,16	77	/	/
Plan de Empleo BBVA	2.622	42.726	1.900	41.100	/	/
Fondos Solidarios						
BBVA Bolsa Biofarma	14,51	3.226	14,91	3.670	24,86	4.720
BBVA Solidaridad	17,15	504	15,49	508	33,3	1.008

Alcance: Grupo BBVA

social y de gobierno es muy elevado, se excluyen de nuestras carteras. Con carácter general, y en especial en el caso de nuestras carteras europeas, el perfil de las compañías que forman parte de nuestros fondos está sustancialmente por encima de la media de sus respectivos sectores.

Utilizamos criterios ISR para las inversiones de renta variable en el 22 % del total de los 329 fondos de inversión y pensiones gestionados a 31 de diciembre del 2009. En términos del patrimonio gestionado, estos criterios se aplican al 24,1 % de nuestra inversión total en renta variable.

En el caso del fondo BBVA Desarrollo Sostenible utilizamos las calificaciones de sostenibilidad para sobreponderar o infraponderar las diferentes compañías, utilizando además como cartera de referencia (*benchmark*) un índice que solo incluye aquellas empresas con mejor perfil en estos aspectos (FTSE

4Good Global 100). Respecto al fondo garantizado BBVA Extra 5 Garantizado II, la cesta de compañías seleccionada para definir su rentabilidad fue definida utilizando criterios ISR, entre ellos la inclusión de las mismas en los índices FTSE 4Good globales en el momento de lanzamiento del fondo.

→ Activos de renta variable bajo gestión de ISR

	FI Rentaba Variable	Fondos Garantizados	Empleo/Individual	Total Renta Variable
Patrimonio en Renta Variable bajo criterios ISR (en millones de euros)	13,9	607,8	2.076	2.698
Patrimonio Total en Renta Variable (en millones de euros)	2.243	5.400	3.560	11.204
Porcentaje	0,6	11,3	58,3	24,1

Alcance: Grupo BBVA

Por otro lado, el fondo Codespa Microfinanzas, gestionado con criterios ISR, contribuye al desarrollo de la industria de las microfinanzas. En el 2009 hemos mantenido el diálogo continuo en cuestiones de sostenibilidad con las 19 empresas integrantes de este fondo.

Por último, BBVA no tiene políticas formales de voto relativas a asuntos sociales o ambientales, más allá de tener presentes nuestros principios corporativos y compromisos asumidos en esta materia. No obstante, en el 2010 tenemos previsto realizar avances en materia de *engagement* y en el ejercicio de los derechos políticos.

BBVA fondo de empleo

En el 2008, el Plan de Pensiones de empleados del BBVA en España se convirtió en el primero que pasó a gestionar la totalidad de su patrimonio según criterios ISR y que, además, se adhirió a los Principios de inversión responsable de las Naciones Unidas (PRI). Esta iniciativa de gran relevancia social fue acordada por la Comisión de Control de dicho fondo, de la que forman parte el BBVA, los sindicatos CC. OO., UGT, Confederación de Cuadros y CGT, y los representantes de los beneficiarios.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

En el 2009, la Comisión de Control ha decidido dar un paso más en este ámbito, y elaborar el primer *rating* de sostenibilidad del plan sobre la totalidad de sus inversiones con el doble objetivo de garantizar que las mismas se gestionan con criterios ISR y de dotarlo de la máxima transparencia. Para la ejecución del análisis la Comisión de Control del plan eligió, dentro de un concurso al que acudieron tres firmas especialistas de reconocida solvencia, a la empresa AIS (actualmente denominada Sustainalytics), una de las agencias globales de sostenibilidad de mayor prestigio.

Para conocer más detalles del *rating* realizado por AIS. [🔗](#)

Integración de los principios de inversión socialmente responsable (PRI)

Antes de la firma de los PRI, nuestra aproximación a la ISR era mediante productos específicos.

Los PRI han permitido un aprendizaje continuo y un paso adelante en la implantación de los criterios ISR.

En el 2008, la Gestora de Previsión y Pensiones EGFP (GPP) y BBVA Fondo de empleo suscribieron los PRI, formulados por las Naciones Unidas en el 2006. Asimismo, el máximo órgano de gobierno de GPP aprobó una “Política de inversión estratégica” que incorpora expresamente estos principios a la gestión de los fondos.

En ese sentido, en el BBVA apostamos por la estrategia de la integración, con el objetivo de incorporar los criterios ambientales, sociales, éticos y de gobierno –ESG– al proceso tradicional de inversión como fuente adicional de conocimientos relevantes para evaluar las diferentes alternativas de inversión y esperar un mayor retorno de la inversión.

Por último, durante el 2009 hemos trabajado en el establecimiento de una política de ejercicio de los

derechos de voto (*ownership policy*), alineada plenamente con los PRI.

En esta presentación podrás conocer más detalles sobre esta estrategia. [🔗](#)

Previsión social

BBVA es líder en la administración de fondos de pensiones en América Latina con una cuota del 22,8 % sobre el total de los activos gestionados. Este posicionamiento lo ha convertido en una pieza clave para el desarrollo y la consolidación de los sistemas privados de previsión social en la región y como un referente para países de otras áreas geográficas.

Durante el 2009 se continuó profundizando en la estrategia de generar ideas relevantes en la industria de pensiones, BBVA presentó, de manera conjunta con la OCDE y el Banco Mundial, el libro *Evaluating the Financial Performance of Pension Funds*. Con los resultados del proyecto de evaluación del rendimiento financiero de los fondos de pensiones en todo el mundo, se presentó una nueva propuesta metodológica para medir los retornos de las inversiones de dichos fondos.

Adicionalmente, la unidad de Pensiones y Seguros América, a través del equipo de economistas de pensiones del Servicio de Estudios, ha dirigido las investi-

gaciones previsionales en dos ámbitos centrales. En primer lugar, estudios enfocados en explorar la exitosa experiencia de las reformas de pensiones en Chile y su focalización en el pilar solidario, con el fin de extraer lecciones relevantes para que puedan ser exportadas a los demás países. Este tema fue presentado en el Foro Anual de la Banca de Italia en Perugia.

El segundo ámbito de estudios ha sido de mayor amplitud y ha significado una exploración de inversiones en activos alternativos, relacionados con el desarrollo de proyectos de infraestructura con el objetivo de buscar mejores esquemas de funcionamiento en la gestión de portafolios en los países y, al mismo tiempo, impulsar el crecimiento económico y desarrollo social de los mismos mediante el financiamiento de proyectos vitales que brinden sostenibilidad económica y social.

Como muestra del compromiso con el desarrollo de los sistemas de pensiones, BBVA firmó en el 2009 un acuerdo de colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para apoyar una investigación sobre los distintos sistemas de pensiones de la región, para lo cual se utilizará la metodología de análisis predictivo de pensiones (MAPP) desarrollado por la unidad de Pensiones y Seguros América del Grupo BBVA.

→ Planes de pensiones de clientes

(Millones de euros y de participes)

	2009		2008		2007	
	Volumen	Participes	Volumen	Participes	Volumen	Participes
España	17.175	1,9	16.060	1,9	17.068	1,9
América Latina	45.554	12,7	31.727	12,7	43.474	13,6

Alcance: Grupo BBVA

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐☐☐

Sistema y función de cumplimiento ☐☐☐

Sistema de gobierno corporativo ☐☐☐

Gestión del riesgo ☐☐☐

Estándares de conducta y compromisos ☐☐☐

Grupos de interés

Análisis ☐☐☐

Diálogo y compromiso ☐☐☐☐

Asuntos controvertidos ☐☐☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐☐☐

Valores de futuro ☐☐☐☐

Teach children to save ☐☐☐☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐☐☐☐

Plan de bancarización ☐☐☐☐

Otras iniciativas ☐☐☐☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐☐☐☐☐☐

Inversión responsable ☐☐☐☐

Orientación al cliente ☐☐☐☐☐

Recursos humanos ☐☐☐☐☐☐☐☐

Compras responsables ☐☐☐☐☐

Medio ambiente ☐☐☐☐☐☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐☐☐☐☐

Investigación ☐☐☐☐☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐☐☐☐

Informe de revisión independiente ☐☐☐☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐☐☐☐☐

Orientación al cliente

Calidad, satisfacción y atención

En el 2009 hemos seguido trabajando en nuestro compromiso de calidad con los clientes.

La construcción de relaciones satisfactorias exige abordar de forma planificada el diseño y la ejecución de la gestión de la insatisfacción, ya sea esta comunicada (quejas y reclamaciones) o no.

Por segundo año consecutivo, se ha presentado la Memoria Corporativa de Gestión de Reclamaciones como aportación para la mejora de las relaciones con nuestros clientes. Entre los hitos destacados en esta edición se encuentran:

- La consolidación del Modelo de Referencia de Gestión de Reclamaciones para el Grupo, con el objeto de servir como guía estructurada para la identificación de posibles mejoras a corto, medio y largo plazo en la gestión de la no calidad.
- Análisis de la gestión de reclamaciones a partir de los costes de calidad asociados, proponiendo distintos procedimientos de gestión a partir de las conclusiones alcanzadas.

La elaboración de esta memoria supone un avance de reporte corporativo y local así como un activo diferencial en la gestión de la reputación corporativa.

Además se ha continuado con la revisión metodológica de la voz del cliente interno, además hemos ampliado su perímetro a España y Portugal y al Centro Corporativo, donde se ha realizado por segundo año consecutivo.

La voz del cliente interno es una evaluación interna de la calidad percibida por parte de los departamentos receptores de los servicios prestados por los departamentos proveedores. Proveedores y clientes internos son, prácticamente, la totalidad de los departamentos del Grupo.

De esta forma, se busca poder identificar más fácilmente las áreas de mejora y así establecer planes de acción para prestar un mejor servicio, tanto interna como externamente.

→ Nivel de Satisfacción de Clientes Particulares ⁽¹⁾ (Escala 1-7)

	2009	2008	2007
Argentina	5,47	5,55	5,64
Chile	n.d.	5,80	n.d.
Colombia	n.d.	6,01	n.d.
España	5,22	5,57	5,63
México	n.d.	6,01	n.d.
Perú	5,75	5,74	5,56
Venezuela	n.d.	5,41	n.d.

(1) Datos procedentes del estudio FRS (Grupo Inmark), excepto en Argentina que los datos proceden del estudio BRAIN, ambos comparables.

Nota: n.d. = el estudio no se adquirió en ese año

Alcance: Grupo BBVA

→ Tiempos Medios de Resolución en el Banco (Días)

	2009	2008	2007
España	14	11	11
México	3	9	8
Argentina	11	13	20
Chile	8	8	33
Colombia	13	n.d.	n.d.
Perú	9	11	11
Portugal	7	9	12
Venezuela	12	7	10

Nota: n.d. = dato no disponible

Alcance: Grupo BBVA

→ Reclamaciones ante la Autoridad Suprabancaria por cada 1.000 millones de euros de actividad ⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾

	2009	2008
España ⁽⁴⁾	1	1
México	339	294
Argentina	119	15
Colombia ⁽⁴⁾	368	275
Chile	29	34
Perú	36	29
Portugal	7	8
Venezuela	113	153

(1) Cada país regula de forma diferente los criterios de admisión de reclamaciones.

(2) Por cada mil millones de euros de actividad (inversión crediticia + recursos de clientes).

(3) Fuente de datos interna excepto número de reclamaciones de BBVA España y BBVA Colombia.

(4) Se han anualizado los datos correspondientes a número de expedientes en Suprabancaria para BBVA España (sólo expedientes resueltos) y BBVA Colombia. Datos publicados por las autoridades suprabancarias correspondientes.

Alcance: Grupo BBVA

En el 2009, BBVA Chile recibe el Premio Nacional a la Calidad, galardón de reconocido prestigio otorgado por ChileCalidad que distingue a la entidad por su desempeño destacado en áreas como el liderazgo, sus sistemas de planificación estratégica y la gestión de procesos.

Gracias a la consecución de este premio, BBVA Chile pudo ser distinguido con el Premio Iberoamericano a la Calidad 2009, relevante distinción internacional entregado por FUNDIBEQ, que reconoce la búsqueda constante de la excelencia y una gestión de calidad moderna, eficaz y centrada en el cliente.

Acceso al crédito

La crisis internacional, de origen financiero, ha tenido un claro impacto en la economía real por los efectos

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

del comercio internacional y la globalización y, por consiguiente, ha afectado negativamente a la actividad y al negocio bancario, en concreto, a la demanda de crédito. Ante este difícil entorno, en BBVA somos conscientes de nuestro papel de primera franquicia bancaria en el país y, por tanto, tenemos una responsabilidad especial para con nuestros clientes y estamos haciendo un gran esfuerzo en dar crédito a todo aquel que lo pida y pueda hacer frente a los pagos.

Durante el 2009, en España, BBVA ha continuado dando apoyo a sus clientes, respaldando la financiación a particulares y empresas, la cual se concretó en:

- Más de 74.000 créditos hipotecarios, de los cuales más de 50.000 se han destinado para compra de vivienda.
- Más de 135.000 créditos al consumo, atendiendo de forma eficaz a las necesidades de nuestros clientes.
- Más de 240.000 créditos a pymes y autónomos como respuesta a nuestro compromiso con el tejido productivo de nuestra economía.

Además, en BBVA hemos trabajado activamente en las Líneas ICO, habiendo duplicado el importe de fondos distribuidos a través de nuestra entidad (hemos pasado de 1.020 millones de euros en el 2008 a 2.225 millones de euros en el 2009) con un gran aumento de operaciones contratadas (76 % más).

Asimismo en el mercado financiero mexicano, BBVA Bancomer cuenta con el 26,2 % de la cartera de crédito y el 25,5 % de la captación total de la banca mexicana.

En BBVA desarrollamos una política de riesgos prudente sin comprometer nuestra propia solvencia ni el futuro y/o patrimonio de accionistas, empleados y clientes. A pesar de este difícil escenario, que lógicamente ha incidido negativamente en los niveles de financiación otorgados, en BBVA confiamos en la

solidez de nuestra institución y en nuestras novedosas campañas, para seguir dando crédito adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, como hemos hecho en todo momento.

Seguridad, protección y continuidad del negocio

Además de las medidas que hemos adoptado para atender a los requerimientos legales derivados de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y sus desarrollos, el Código de Conducta del Grupo BBVA –aplicable a todas sus entidades y empleados– contiene un compromiso explícito del Grupo con la confidencialidad de la información no pública de la que dispone sobre los clientes y sus operaciones. En este sentido, la Agencia Española de Protección de datos ha resuelto en el 2009 nueve procedimientos sancionadores, tres de los cuales se encuentran recurridos, no siendo relevante el importe de ninguna de las sanciones impuestas.

Durante el 2009, el Grupo BBVA ha fortalecido su modelo prevención del fraude mediante la creación de la unidad de Gestión Global del Riesgo de Fraude, la cual establece y coordina políticas de alcance global dentro del Grupo. Con el objetivo de prevenir y mitigar el fraude en todos los negocios y geografías del Grupo, esta unidad define estrategias, impulsa iniciativas y desarrolla acciones en el marco de los Principios Corporativos de la Entidad, basadas en un modelo de gestión global.

La adecuada gestión del riesgo de fraude contribuye a reforzar la confianza de los clientes en los productos y servicios ofrecidos por el Grupo BBVA y se enmarca dentro de la no tolerancia al fraude que define todas sus actividades.

Sobre la base de la elevada incidencia que el fraude tecnológico tiene en el sector financiero, BBVA ha

lanzado en el 2009 un Plan Director de Seguridad de la Información, a cinco años y para todo el grupo. El objetivo de este proyecto es el diseño de la estrategia en materia de seguridad de la información que alinee el plano organizativo y tecnológico de BBVA con su actividad empresarial y cultura organizativa.

Uno de los ejes fundamentales del Plan Director de Seguridad de la Información es la protección del cliente. El posicionamiento del banco al respecto es alcanzar niveles de excelencia y así minimizar, al máximo el riesgo de nuestros clientes frente al fraude tecnológico. En este sentido, en el 2009, hemos realizado importantes inversiones en los sistemas más avanzados de detección de fraude en tarjetas y de fraude por internet.

Por último, durante el 2009, se han alcanzado los 125 planes de continuidad de negocio implantados en 23 países donde el Grupo está presente. Para cada uno de ellos se han planificado y ejecutado pruebas que permiten su actualización y puesta al día para informar de su situación al Comité de Continuidad Corporativo.

Algunos de estos planes, así como los correspondientes comités de crisis, han debido ser activados con motivo de sufrir eventos de carácter catastrófico que han alterado la actividad diaria del BBVA en ciertas localizaciones. En el 2009 hay que destacar:

- El impacto de la amenaza de pandemia de la nueva gripe AH1N1, que nos ha obligado a tomar, además de medidas higiénico-sanitarias, medidas de continuidad de negocio que consisten en la adaptación de todos los planes de continuidad a un escenario de indisponibilidad parcial de personas y proveedores. México, Estados Unidos, Chile, Argentina, y en menor medida España, han sido el centro de estas actuaciones.
- Los conflictos sociales de algunos países que provocan bloqueos y dificultades de acceso a los centros

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

de trabajo (Chile y México), actividades sísmicas afortunadamente menores (Venezuela) y contingencias meteorológicas. En todos los casos, la activación de medidas de continuidad de negocio han posibilitado la prestación de los servicios críticos a sus clientes, así como el cumplimiento de sus obligaciones con la sociedad y las diversas autoridades.

Por último, desde BBVA seguimos promoviendo y colaborando activamente en la creación de ámbitos de colaboración e intercambio de buenas prácticas con el resto de entidades financieras y las autoridades de regulación y supervisión, mediante la consolidación del Consorcio Español de Continuidad de Negocio (CECON).

Publicidad responsable

La transparencia y el uso de un lenguaje claro ha cobrado una importancia creciente en el actual contexto financiero y resulta imprescindible para recuperar y fortalecer la confianza de nuestros clientes.

En BBVA estamos trabajando dos vertientes, la educación financiera para que los clientes tomen sus decisiones financieras desde el conocimiento y la claridad.

En esta última vertiente destacamos los progresos realizados en el 2009 en BBVA Seguros que tiene en cuenta aspectos sociales, como son el marketing responsable y la claridad en las pólizas. Como muestra de este firme compromiso, BBVA Seguros se encuentra adherida, de forma voluntaria, a las guías de buenas prácticas aprobadas por las principales aseguradoras. En esta autorregulación sectorial se comprenden las siguientes materias:

- Guía de Buenas Prácticas de Publicidad en el seguro, que garantiza la fidelidad del producto contratado con el ofertado, y el acceso al cliente a la información básica necesaria.

- Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en el seguro, para incrementar el grado de claridad, inteligibilidad y comprensión para los clientes de los documentos contractuales.
- Guía de Buen Gobierno de las Entidades Aseguradoras, con la que se pretende incrementar la información, transparencia y participación en los órganos y decisiones de la entidad a todos los grupos de interés.

En BBVA seguimos trabajando activamente por una comunicación comercial y publicidad responsables: en España, a través de la Asociación Española de Anunciantes (AEA); en México, con la Asociación de Bancos de México (ABM) y el Consejo Nacional de la Publicidad. Asimismo, BBVA Compass forma parte de dos organizaciones que controlan a los bancos para asegurar que sus prácticas sean éticas, la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC), traducida como organismo federal de garantía de los depósitos bancarios y la Federal Trade Commission (FTC) traducida como la Comisión Federal de Comercio. Por otro lado, BBVA cumple rigurosamente con las normativas de los países en los que opera en cuanto a información y etiquetado de los productos.

En el informe 2008 se propuso como objetivo para el 2009 la definición e implantación de un nuevo procedimiento para fortalecer la transparencia y claridad de las campañas publicitarias del Grupo. Se ha decidido posponer este objetivo para el 2010 con el fin de integrarlo en el marco del nuevo Plan Estratégico del Grupo.

Diseño responsable de productos y servicios

En BBVA queremos impulsar de forma progresiva la integración de criterios de máxima responsabilidad en todo el proceso de desarrollo productos y servicios, más allá de la publicidad.

El compromiso es que este proceso de integración se realice no solo en aquellos productos que responden a necesidades sociales específicas para un grupo de clientes selectivo, sino que se incorporen cada vez más en productos y servicios de carácter masivos y de gran alcance.

En esta última línea queremos destacar tres iniciativas muy relevantes desarrolladas en el 2009 en México y España.

En BBVA Bancomer contamos con un novedoso producto de tarjeta de crédito: “Paga bien, paga menos”, que fomenta la educación financiera y por tanto la salud crediticia de sus clientes. Se trata de una propuesta que ofrece reducciones en precio a aquellos clientes que paguen de manera puntual las cuotas de su tarjeta de crédito. Aquellos clientes que durante el último año hayan pagado el doble del importe mínimo reciben automáticamente un descuento en el tipo de interés aplicado. A partir de entonces si el cliente sigue afrontando sus cuotas con puntualidad cada seis meses, recibe una disminución adicional de un punto porcentual. Bancomer, firme con el compromiso de apoyar la educación financiera, ofrece además una rebaja de un punto porcentual adicional a aquellos clientes que realicen el curso de cuatro horas de duración, “Salud crediticia a través de internet”. Desde el lanzamiento del programa de “Paga bien, paga menos” en febrero del 2009, un total de 714.398 clientes se adhirieron a la iniciativa durante el año. Además, un 10 % de las cuentas adheridas disfrutaron de un decremento en su tipo de interés.

En el 2003 dio comienzo en España el “Plan Familias” destinado a ayudar a las familias a afrontar necesidades básicas, dirigido especialmente a los colectivos más necesitados y vulnerables. Alineada a esta premisa, se lanzó en el 2009 la “Hipoteca Protegida BlueBBVA”. La nueva hipoteca incluye un seguro gratuito que protege al joven durante los primeros dos años de la hipoteca

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→Paga bien, paga menos



en caso de paro o baja. Además, cuenta con los atributos de la “Hipoteca BlueBBVA”, que bonifica el 1 % del capital y que al ser una de las más flexibles del mercado permite adaptarse a las distintas situaciones del cliente. La intención con esta hipoteca era la anticipación al mercado y la muestra de compromiso con el colectivo de los jóvenes. En el 2009 se han formalizado 1.418 operaciones con un volumen de 219,8 millones de euros.

Multicanalidad

En BBVA tenemos el reto de poner el banco a disposición de las personas allí donde se encuentren, por lo que la multicanalidad es un concepto clave a la hora de diseñar nuestros servicios financieros y no financieros. Además de la red de sucursales y autoservicios, BBVA ha realizado un importante esfuerzo en acercar los servicios bancarios a aquellos colectivos menos familiarizados con el entorno financiero a través de los distintos canales:

- Canal internet: en el 2009, el Grupo ha seguido innovando en el canal internet para hacer una web cada vez más accesible y más orientada a las necesidades de cada cliente. Durante el año, y solo en España, los más de 530.000 clientes que han utilizado el canal Internet han realizado cerca de dos mil millones de transacciones, lo que le convierte en uno de los principales canales de relación con clientes del banco. En el último trimestre del 2009 el Grupo ha iniciado la migración de todas sus web a tecnologías web 2.0, lo que redundará en un mejor servicio al cliente en su operativa en internet.
- Canal móvil: a través del canal SMS, el servicio de banca móvil “bbva.mobi” o los nuevos desarrollos de aplicaciones nativas al móvil, todos los clientes pueden acceder a los servicios de BBVA en cualquier momento. El 2009 ha destacado en el canal móvil con el lanzamiento en México del servicio Bancomer Móvil, que sienta la base para el desarrollo de servicios financieros a los sectores de población más desfavorecidos. Con Bancomer Móvil un cliente de cualquier segmento ya puede consultar sus cuentas, enviar o recibir dinero, pagar con el móvil en tiendas físicas e incluso realizar el pago de servicios sin tener que acercarse al banco.
- Canal telefónico: durante el 2009 se ha realizado un importante esfuerzo en la migración de muchos de los servicios financieros a sistemas automáticos accesibles mediante el canal telefónico para dar soporte y servicio a los segmentos de clientes menos bancarizados. A nivel de grupo contamos con más de cuatro millones de clientes que utilizan con asiduidad el canal telefónico, para realizar más de 400 millones de operaciones.
- Canal ATM: durante el 2009 el banco ha hecho un importante esfuerzo incorporando más operatividad y avanzando en el grado de personaliza-

ción del canal. Resultado de ese esfuerzo con los más de 1.300 millones de transacciones que se realizaron a través de los canales de autoservicios.

Por otro lado, en el 2009, BBVA ha desarrollado un nuevo cajero automático que supone una revolución en el autoservicio bancario. Este canal se ha diseñado considerando aspectos tanto de accesibilidad física como digital. Para el desarrollo del mismo hemos contado con asesores de la ONCE. El cajero contará con un teclado táctil y podrá utilizarse por el colectivo invidente. Por el momento, se ha instalado en cinco oficinas en España como proyecto piloto, con el fin de hacerlo extensivo a otras unidades del Grupo.

→Número de cajeros automáticos

	2009	2008	2007
España y Portugal	5.360	6.812	7.258
México	6.311	5.815	5.245
Estados Unidos y Puerto Rico	893	898	957
América del Sur	4.444	4.070	3.673
Alcance: Grupo BBVA			

→Transacciones por canales

(Porcentaje)

	2009	2008 ⁽¹⁾	2007 ⁽¹⁾
Sucursales	39,95	42,93	43,94
Cajeros automáticos	23,75	23,17	22,88
Teléfono	1,92	2,01	2,02
Internet	34,38	31,89	31,16

(1) En el 2009, España y México han actualizado su histórico de volumetría de oficinas, lo cual ha originado un cambio en los porcentajes de actividad por canal del Grupo.

Alcance: Grupo BBVA (excepto BBVA Compass)

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA

□□□□□

Carta del Presidente

□□

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA

□□□

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos

□□

Grupos de interés

Análisis

□□

Diálogo y compromiso

□□□□

Asuntos controvertidos

□□

Educación financiera

Adelante con tu futuro

□□

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas

□□

Plan de bancarización

□□

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables

□□□□□□

Inversión responsable

□□□

Orientación al cliente

□□□□

Recursos humanos

□□□□□□□□□□

Compras responsables

□□

Medio ambiente

□□□□□□

Compromiso con la sociedad

Educación

□□□□

Investigación

□□

Progresos 2009 y objetivos 2010

□□□

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM

□□

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI

□□□□

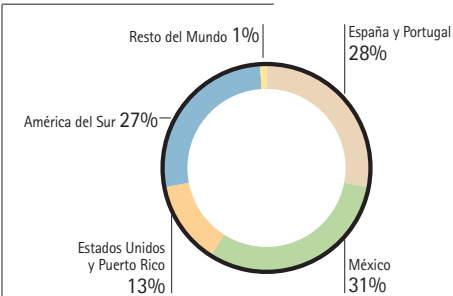
Recursos humanos

Diversidad

Perfil de nuestros empleados

El Grupo BBVA presta especial atención a la gestión de la diversidad por la variedad de perfiles profesionales, heterogeneidad de nacionalidades (con 103.731 empleados presentes en 32 países) y equidad de género que en él se integra como estrategia corporativa orientada hacia el respeto y la inclusión de la diferencia en las características personales de sus profesionales para aprovechar al máximo todas las capacidades. Los procesos de recursos humanos (selección, valoración, desarrollo y compensación) en BBVA tenemos en todo momento en cuenta este hecho, garantizando la igualdad de oportunidades.

→ Distribución de empleados



→ Antigüedad media de la plantilla

(Años)

	2009	2008	2007
España y Portugal	17,6	17,5	17,6
México	8,5	8,4	7,1
Estados Unidos	5,6	5,1	5,9
América del Sur	9,6	9,9	9,8
Resto del Mundo	4,7	4,6	5,7
Media del Grupo	11,0	10,9	11,1

Alcance: Grupo BBVA

→ Plantilla por edad y género

(Porcentaje)

	2009					2008					2007				
	Edad media		<25	25-45	>45	Edad media		<25	25-45	>45	Edad media		<25	25-45	>45
	Hombres	Mujeres				Hombres	Mujeres				Hombres	Mujeres			
España y Portugal	44,4	38,9	0,77	56,25	42,98	43,9	38,3	1,2	56,0	42,7	43,9	38,2	2,0	53,4	44,6
México	35,3	32,3	17,75	69,68	12,56	35,0	32,0	18,7	67,8	13,5	36,0	32,0	17,9	69,0	13,1
Estados Unidos	38,4	39,1	11,15	55,96	32,89	38,8	38,4	14,6	54,1	31,3	45,4	41,5	2,9	60,6	36,5
América del Sur	38,5	35,8	8,66	69,90	0,21	38,3	35,6	10,3	68,6	21,1	38,2	36,2	8,8	69,6	21,6
Resto del Mundo	38,7	37,4	2,48	74,50	23,02	38,7	37,3	2,3	76,9	20,8	38,7	37,9	2,3	74,9	22,7
Media del Grupo	39,4	36,0	9,59	64,22	26,18	39,1	35,6	10,9	63,1	26,0	39,6	35,2	9,7	64,1	26,3

Alcance: Grupo BBVA

Informe Anual 2009
Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA

□ □ □ □ □

Carta del Presidente

□ □

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA

□ □ □

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos

□ □

Grupos de interés

Análisis

□ □

Diálogo y compromiso

□ □ □ □

Asuntos controvertidos

□ □

Educación financiera

Adelante con tu futuro

□ □

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas

□ □

Plan de bancarización

□ □

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables

□ □ □ □ □ □

Inversión responsable

□ □ □

Orientación al cliente

□ □ □ □

Recursos humanos

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

Compras responsables

□ □

Medio ambiente

□ □ □ □ □ □

Compromiso con la sociedad

Educación

□ □ □ □

Investigación

□ □

Progresos 2009 y objetivos 2010

□ □ □

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM

□ □

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI

□ □ □ □

→ Empleados por categorías profesionales

(porcentaje)

	2009	2008	2007
España y Portugal			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,68	0,68	0,64
Directivos	3,15	2,96	2,97
Mandos Medios	4,36	3,87	3,36
Especialistas	28,35	27,07	33,99
Fuerza Ventas	37,87	39,09	33,11
Puestos Base	25,59	26,34	25,94
México			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,18	0,17	0,17
Directivos	0,91	0,88	0,88
Mandos Medios	8,72	8,15	7,61
Especialistas	16,49	15,56	14,94
Fuerza Ventas	35,17	38,52	39,94
Puestos Base	38,53	36,72	36,46
Estados Unidos			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,10	0,06	0,24
Directivos	1,07	0,71	1,01
Mandos Medios	23,08	21,03	9,31
Especialistas	13,97	12,71	6,05
Fuerza Ventas	18,82	18,50	8,56
Puestos Base	42,96	46,98	74,82
América del Sur			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,15	0,14	0,16
Directivos	0,94	0,95	0,98
Mandos Medios	12,63	11,20	11,15
Especialistas	15,33	18,51	20,25
Fuerza Ventas	30,63	29,65	27,20
Puestos Base	40,32	39,55	40,26
Resto del mundo			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,89	1,25	0,75
Directivos	6,45	7,03	4,98
Mandos Medios	18,85	15,03	6,29
Especialistas	40,77	41,14	28,92
Fuerza Ventas	2,78	2,99	3,29
Puestos Base	30,26	32,56	55,77

Alcance: Grupo BBVA.

No discriminación e igualdad de oportunidades

En BBVA favorecemos la aplicación efectiva del principio de igualdad de oportunidades y de no discriminación para fomentar la diversidad y gestionarla como ventaja competitiva. En ese aspecto, y desde el ámbito de los Recursos Humanos, en todas sus políticas está presente el concepto de igualdad de oportunidades y de no discriminación en razón de género, especialmente en lo que se refiere a la carrera profesional, en consonancia con los principios éticos de integridad, transparencia, no discriminación, profesionalidad y reconocimiento del mérito que forman parte de la Cultura Corporativa.

En el 2009, nos adherimos al “Charter Europeo de la Diversidad”, medida enmarcada dentro de las directivas anti-discriminación de la Unión Europea y que tiene como objetivo fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones. Cabe destacar la incorporación del Grupo BBVA como miembro de la red internacional de Catalyst, que está especializada en cuestiones de género.

Por último, destacamos algunas iniciativas locales:

- Participación en la redacción del texto de la Declaración de Intenciones para la creación del Charter Español. 
- Obtención de la Certificación de Empresa en Equidad de Género MEGA en Argentina.

La aproximación a este tema se trata en detalle en cada uno de los informes locales de responsabilidad corporativa colgados en nuestra web corporativa.

En el caso del Grupo en España, durante el 2009 hemos continuado con el seguimiento del cumplimiento y desarrollo de las medidas previstas en el Acuerdo colectivo firmado en el 2005 con la representación sindical, en el seno de la Comisión paritaria de Igualdad y conciliación, y se ha profundizado

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

en el estudio de la evolución de la plantilla desde una perspectiva de género.

Además, en aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, hemos elaborado un diagnóstico de situación, presentado en febrero del 2009 a la representación sindical, y que ha servido de base para iniciar el proceso negociador del Plan de Igualdad y presentar la propuesta de la empresa, revisando los contenidos del Acuerdo del 2005.

Asimismo, durante este año, en BBVA España hemos seguido colaborando en la Red Concilia del Ayuntamiento de Madrid, cuya principal misión es motivar y animar a otras empresas a introducir políticas de igualdad y conciliación en sus organizaciones.

Selección y remuneración

BBVA es un sólido generador de empleo a nivel mundial, tal y como ponen de manifiesto los más de 235.000 currículum que se recibieron en el 2009, a través de las diferentes páginas de empleo *on-line* del Grupo. En el 2009, hemos reforzado nuestra presencia en las redes sociales y ha puesto en marcha un *site* de empleo virtual,  que da cobertura a todas las sociedades del Grupo y complementa la información existente tanto en las páginas de empleo de la entidad como en las distintas redes sociales.

Este tipo de iniciativas son objeto de estudio en las principales escuelas de negocio del mundo, de hecho a lo largo del 2009, se han elaborado 6 nuevos casos por parte de distintas escuelas de primer nivel que abarcan desde las prácticas de dirección de equipos en la entidad hasta su manera de entender la innovación, como palanca de generación de valor que tiene como fin hacer más sencilla la vida a las personas.

→ Distribución funcional por género y categoría profesional (porcentaje)

	2009		2008		2007	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
España y Portugal	57,07	42,93				
Comité Dirección y Direc. Corporativos	88,83	11,17	88,18	11,82	88,73	11,27
Directivos	83,04	16,96	83,11	16,89	84,23	15,77
Mandos Medios	71,33	28,67	71,90	28,10	73,88	0,26
Especialistas	57,93	42,07	58,54	41,46	58,35	41,65
Fuerza Ventas	52,67	47,33	53,65	46,35	56,20	43,79
Puestos Base	56,16	43,84	55,97	44,03	56,21	43,79
México	48,04	51,96	48,61	51,39	49,39	50,61
Comité Dirección y Direc. Corporativos	98,33	1,67	98,33	1,67	96,72	3,28
Directivos	87,50	12,50	88,16	11,84	87,46	12,54
Mandos Medios	69,75	30,25	70,16	29,84	71,80	28,20
Especialistas	54,04	45,96	53,59	46,41	53,96	46,04
Fuerza Ventas	49,94	50,06	50,08	49,92	51,16	48,84
Puestos Base	37,64	62,36	38,99	61,01	39,76	60,24
Estados Unidos	31,07	68,93	29,95	70,05	33,94	66,06
Comité Dirección y Direc. Corporativos	90,91	9,09	87,50	12,50	100,00	0,00
Directivos	74,79	25,21	73,68	26,32	64,00	36,00
Mandos Medios	39,34	60,66	38,68	61,32	47,93	52,07
Especialistas	37,59	62,41	38,30	61,70	46,31	53,69
Fuerza Ventas	43,48	56,52	42,59	57,41	33,41	66,59
Puestos Base	17,84	82,16	18,06	81,94	30,64	69,36
América del Sur	46,50	53,50	47,33	52,67	48,08	51,92
Comité Dirección y Direc. Corporativos	90,70	9,30	87,18	12,82	93,48	6,52
Directivos	75,56	24,44	76,03	23,97	75,18	24,82
Mandos Medios	61,71	38,29	61,83	38,17	60,96	39,04
Especialistas	51,60	48,40	54,50	45,50	53,11	46,89
Fuerza Ventas	37,26	62,74	36,87	63,13	38,08	61,92
Puestos Base	45,97	54,03	46,87	53,13	47,90	52,10
Resto del mundo	58,83	41,17	59,15	40,85	57,09	42,91
Comité Dirección y Direc. Corporativos	88,89	11,11	84,62	15,38	87,50	12,50
Directivos	80,00	20,00	82,19	17,81	83,02	16,98
Mandos Medios	75,26	24,74	74,36	25,64	76,12	23,88
Especialistas	59,61	40,39	62,53	37,47	65,58	34,42
Fuerza Ventas	35,71	64,29	45,16	54,84	40,00	60,00
Puestos Base	44,26	55,74	43,20	56,80	48,82	51,18
Media del Grupo	48,41	51,59	49,36	50,64	51,26	48,74
Comité Dirección y Direc. Corporativos	90,94	9,06	89,78	10,22	91,24	8,76
Directivos	81,92	18,08	82,30	17,70	82,67	17,33
Mandos Medios	59,79	40,21	59,30	40,70	66,09	33,91
Especialistas	53,93	46,07	55,12	44,88	55,93	44,07
Fuerza Ventas	47,10	52,90	49,08	50,92	49,51	50,49
Puestos Base	41,46	58,54	42,14	57,86	45,22	54,78

Alcance: Grupo BBVA.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→ Contratos por género
(porcentaje)

	2009			2008			2007		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España y Portugal									
Fijos o indefinidos tiempo completo	57,41	42,59	98,50	57,72	42,28	98,58	59,80	40,20	94,84
Fijos o indefinidos tiempo parcial	16,67	83,33	0,08	14,29	85,71	0,05	30,66	69,34	0,91
Temporales	35,78	64,21	1,41	35,19	64,81	1,37	38,93	61,07	4,25
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
México									
Fijos o indefinidos tiempo completo	49,11	50,89	88,34	49,73	50,27	86,92	50,30	49,70	85,93
Fijos o indefinidos tiempo parcial	35,84	64,16	6,05	38,51	61,49	9,07	37,19	62,81	4,25
Temporales	44,29	55,71	5,61	45,49	54,51	4,01	43,95	56,05	9,82
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Estados Unidos									
Fijos o indefinidos tiempo completo	31,81	68,19	91,45	30,97	69,03	90,96	45,56	54,44	89,70
Fijos o indefinidos tiempo parcial	17,60	82,40	8,45	20,33	79,67	8,70	46,35	53,65	9,76
Temporales	30,77	69,23	0,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros	0,00	0,00	0,00	93,33	6,67	0,34	22,37	77,63	0,54
América del Sur									
Fijos o indefinidos tiempo completo	48,22	51,78	90,32	48,16	51,84	88,93	47,80	52,20	89,92
Fijos o indefinidos tiempo parcial	32,09	67,91	0,70	28,78	71,22	1,42	30,63	69,37	0,93
Temporales	44,97	55,03	8,75	44,69	55,31	9,02	46,37	53,63	7,91
Otros	27,87	72,13	0,23	40,33	59,67	0,64	92,82	7,18	1,24
Resto del mundo									
Fijos o indefinidos tiempo completo	59,03	40,97	98,31	59,41	40,59	97,30	57,47	42,53	66,52
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	53,08	46,92	31,84
Temporales	47,06	52,94	1,69	50,00	50,00	2,70	50,00	50,00	1,65
Otros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Media del Grupo									
Fijos o indefinidos tiempo completo	49,32	50,68	92,22	49,52	50,48	91,31	52,02	47,98	90,09
Fijos o indefinidos tiempo parcial	29,40	70,60	3,21	33,13	66,87	4,39	41,51	58,49	3,53
Temporales	43,85	56,15	4,51	44,08	55,92	4,09	42,26	57,74	5,98
Otros	27,87	72,13	0,06	50,88	49,12	0,21	80,59	19,41	0,39

Alcance: Grupo BBVA.

→ Mujeres en puestos de dirección con
hijos a su cargo (porcentaje)

	2009	2008	2007
España y Portugal			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	90,91	92,00	95,65
Directivos	60,39	68,00	55,70
México			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	100,00	100,00	100,00
Directivos	64,86	56,76	56,76
América del Sur			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	100,00	80,00	66,67
Directivos	64,62	64,52	68,57
Resto del mundo			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	100,00	100,00	100,00
Directivos	15,38	16,67	14,29
Media del Grupo			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	89,66	87,88	93,10
Directivos	56,52	62,24	58,25

Alcance: Grupo BBVA (excepto Estados Unidos)

Informe Anual 2009
Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Además, a lo largo del año se ha potenciado el uso de las herramientas de *job-posting* en el Grupo. El concepto que subyace tras el *job-posting* es muy simple: cuando se inicia un proceso de selección, la búsqueda comienza, siempre que es posible, entre los propios empleados de la empresa. A tal efecto, hemos lanzado la herramienta “Apúntate” en España, Argentina, México y Colombia para reforzar la transparencia de los procesos internos de selección. El objetivo de esta iniciativa tiene como objetivo favorecer al máximo la igualdad de oportunidades internas de desarrollo entre todas las personas que trabajan en el Grupo así como la reorientación su trayectoria en función de sus propios intereses profesionales.

Además, cabe destacar que la mayoría de los empleados del Grupo se contratan directamente en sus países de origen, a cierre del 2009, el 90 % de nuestros directivos eran de procedencia local.

Por otro lado, la Política de Compensación en BBVA se apoya en el nivel de responsabilidad del

→ Altas de empleados

	2009	2008	2007
España y Portugal	1.709	2.459	3.943
México	4.520	16.853	12.372
Estados Unidos	1.844	3.368	966
América del Sur	3.286	4.959	4.995
Resto del Mundo	132	212	362

De las que nuevas incorporaciones son:

España y Portugal	261	983	1.922
México	3.707	4.482	3.098
Estados Unidos	1.708	3.334	857
América del Sur	2.477	3.246	3.709
Resto del Mundo	110	209	218

Alcance: Grupo BBVA

→ Bajas de empleados

	2009	2008	2007
España y Portugal			
Jubilaciones y prejubilaciones	911	2.053	606
Bajas incentivadas	222	131	46
Bajas voluntarias (dimisiones)	102	349	589
Otras	1.630	1.896	2.071
México			
Jubilaciones y prejubilaciones	119	197	130
Bajas incentivadas	18	781	1.712
Bajas voluntarias (dimisiones)	3.760	3.190	3.762
Otras	2.578	13.363	4.415
Estados Unidos			
Jubilaciones y prejubilaciones	0	99	0
Bajas incentivadas	247	244	8
Bajas voluntarias (dimisiones)	1.606	2.245	83
Otras	2.119	1.036	63
América del Sur			
Jubilaciones y prejubilaciones	6	50	23
Bajas incentivadas	550	914	1.243
Bajas voluntarias (dimisiones)	1.618	2.454	2.415
Otras	2.601	2.017	1.168
Resto del Mundo			
Jubilaciones y prejubilaciones	5	2	64
Bajas incentivadas	59	116	24
Bajas voluntarias (dimisiones)	76	127	131
Otras	19	61	73

Alcance: Grupo BBVA

→ Dimisiones voluntarias de la plantilla *turn-over* y distribución por género ⁽¹⁾ (porcentaje)

	2009			2008			2007		
	Tasa rotación total	Hombres	Mujeres	Tasa rotación total	Hombres	Mujeres	Tasa rotación total	Hombres	Mujeres
España y Portugal	0,34	54,90	45,10	1,16	52,16	47,84	2,02	55,50	44,50
México	10,89	46,09	53,91	9,06	45,14	54,86	11,45	48,22	51,78
Estados Unidos	11,38	25,43	74,57	16,73	28,24	71,76	7,97	27,71	72,29
América del Sur	5,80	43,77	56,23	7,81	46,11	53,89	8,63	45,65	54,35
Resto del mundo	7,32	61,84	38,16	9,84	51,89	48,11	5,59	52,94	47,06
Media del Grupo	6,59	41,45	58,55	7,44	40,97	59,03	7,40	47,82	52,18

(1) $Turn-over = \frac{\text{Bajas voluntarias (excluidas prejubilaciones)}}{n^{\circ} \text{ empleados al inicio del periodo}} \times 100$

Alcance: Grupo BBVA

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

puesto y en la evolución profesional de cada persona, evitando discriminaciones por razón de sexo, raza u otras.

Por su parte, la retribución variable, tal y como se ha indicado anteriormente, está relacionada con el grado de consecución de los objetivos, tanto individuales como los de la unidad y de Grupo, fijados al inicio de cada ejercicio y otorga un peso importante a los indicadores de satisfacción del cliente y de compromiso con la responsabilidad corporativa. A igualdad de función y responsabilidad del puesto, de la evolución profesional y de cumplimiento de objetivos, la relación salarial entre hombres y mujeres es equivalente.

Desarrollo

Este 2009, hemos llevado a cabo en todas las unidades del Grupo el proceso bienal de valoración de competencias (habilidades y conocimientos), que permite identificar las áreas de mejora de cada persona, su evolución en comparación con años anteriores. Asimismo permite definir, conjuntamente con el superior jerárquico, un Plan de Desarrollo Individual (PDI) para trabajar activamente los conocimientos o habilidades que necesita cada persona para poder realizar de la manera más adecuada su propio trabajo. Este plan, además, tiene como finalidad capacitar a la persona paulatinamente para que pueda acceder a puestos de mayor responsabilidad. Más de 92.700 empleados han tomado parte en este proceso, y el resultado ha sido la elaboración de cerca de 83.000 planes de desarrollo individuales, y más de 360.000 acciones de desarrollo, tales como cursos, casos prácticos, lectura de libros y artículos y visionado de películas.

Las políticas y prácticas de desarrollo profesional de BBVA han sido nuevamente objeto del reconocimiento en *Top Companies for leaders* por la revista *Fortune* que, por segunda vez consecutiva, sitúa al

grupo como la mejor empresa española que desarrolla las capacidades de liderazgo entre sus equipos.

Formación

Destacamos por ser una de las empresas líderes en el número de horas de formación por empleado, con una media de 38 horas anuales. A lo largo del 2009 se han impartido cerca de 3,9 millones de horas de formación en el Grupo, lo que supone un incremento del 10 % frente al 2008.

Buena parte de esta formación se realiza a través de e-campus, en concreto un 40 %. Esta plataforma de aprendizaje *on-line* del Grupo se ha convertido en una excelente herramienta para atender las necesidades formativas de áreas y empleados. Más de un 75 % de la plantilla del Grupo ha realizado este tipo de formación en el 2009. Actualmente, *e-campus* dispone de un catálogo formativo, con más de 600 cursos, e incorpora nuevas técnicas formativas (aulas virtuales, comunidades y foros, vídeos, encuestas y biblioteca digital). Además, e-campus tiene distintos itinerarios formativos, con certificaciones y reconocimientos de instituciones y universidades internacionales, con tutores expertos, y con un centro de atención a usuarios.

En cuanto a formación específica relacionada con la responsabilidad corporativa, en el 2009 se ha trabajado para el desarrollo de un Plan de Formación global en RC que será lanzado en el 2010, en un primer lugar para el colectivo de directivos y nuevas incorporaciones. Asimismo destacamos que en este año, 3.000 empleados del Grupo han sido formados en temas de Derechos Humanos.

Condiciones laborales

Conciliación

El tema de la conciliación es tratado pormenorizadamente en los informes locales de responsabilidad corporativa teniendo en cuenta las peculiaridades locales. En el caso de BBVA España, a finales del 2009 hemos firmado con la representación sindical un acuerdo colectivo sobre la libranza de los sábados que otorga mayor flexibilidad en la organización del trabajo en la red de oficinas. El acuerdo contempla la libranza de todos los sábados del año, redistribuyendo la jornada con distintas opciones que conjugan con flexibilidad, las situaciones personales de cada empleado y las necesidades de la organización.

→ Formación

	2009	2008	2007
Inversión total en formación (miles de euros)	31.929	40.806	43.882
Inversión en formación por empleado (euros)	307	374	428
Hora de formación por empleado	38	39	39
Evaluación de la satisfacción de la formación (sobre 10)	8,3	8,2	8,8
Empleados que ha recibido formación en el año (%)	75	75	75
Volumen de subvenciones recibidas para la formación del FORCEM (millones de euros)	2,9	3,37	3,32

Alcance: Grupo BBVA

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

En esta misma línea de flexibilidad durante este año hemos puesto en marcha una serie de medidas voluntarias y de mutuo acuerdo que compaginan la mejora de la eficiencia con la flexibilidad necesaria para la vida laboral y personal. Estas medidas incluyen la posibilidad de tomarse un periodo de 3 a 5 años para acometer proyectos personales o profesionales, licencias para estudios de postgrado o reducciones de jornada laboral. Asimismo, en el 2009 se ha renovado la Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en España.

Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos

En el ámbito laboral, los derechos y condiciones más importantes en el Grupo se encuentran recogidos en los diferentes Acuerdos y Convenios Colectivos suscritos por cada Entidad con las correspondientes representaciones sindicales en cada país, cuya legislación establece distintos procedimientos y actuaciones en esta materia. BBVA tiene el máximo respeto por la legislación en vigor y la negociación colectiva, y considera el dialogo con las representaciones sindicales y el consenso como las mejores fórmulas para la resolución conflictos.

Conforme a la legislación española, el Convenio Colectivo de Banca se aplica a la totalidad de la plantilla del Banco, asimismo su integridad está representada por los sindicatos con presencia en los Comités de Empresa, que cada cuatro años son elegidos en sufragio personal, libre, directo y secreto. Las representaciones sindicales presentes en los comités de empresa son informadas de los cambios relevantes en cuanto a la organización del trabajo que se puedan producir en la Empresa, en los términos previstos en la legislación en vigor.

Esta información a nivel de cada país se detalla en los diferentes informes locales de los principales bancos del Grupo. [📄](#)

Salud laboral

En BBVA consideramos 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. Esta política se lleva a cabo por medio del Servicio de prevención de riesgos laborales, que establece con carácter anual, un plan de actuación en materia de seguridad y salud laboral, cuyas medidas son implantadas progresivamente en dos áreas: técnico-preventiva y medicina del trabajo.

Asumimos un modelo de prevención participativo, basado en el derecho de los trabajadores a participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su seguridad y salud en el trabajo, para tomar las acciones necesarias para su protección.

En este sentido, existen figuras y órganos específicos en cada país que desarrollan esta labor, En España los comités de seguridad y salud o el comité estatal de seguridad y salud. En el caso de la presencia del Grupo en España, disponemos de los cauces representativos establecidos legalmente: entre ellos destacamos el papel de la participación sindical y su aplicación alcanza el 100 % de la plantilla.

A lo largo del 2009, el Servicio de Prevención, evaluó un total de 831 centros de trabajo, de los cuales 20 corresponden a Edificios Singulares.

Asimismo, en el 2009 hay que destacar la Protección a la Maternidad. Por un lado se lanzó un nuevo recordatorio para que todas aquellas trabajadoras en estado de gestación solicitaran la evaluación de su puesto de trabajo. De este modo el área técnica junto con el Servicio de Prevención establecieron las medidas preventivas y de protección necesarias para mejorar la adecuación del puesto de trabajo a la situación de gestación. Por otro lado, se evaluaron 249 puestos de empleadas en situación de embarazo.

Las asistencias técnico-preventivas registradas durante el 2009 fueron 116 con el objeto de investigar incidentes, proponer medidas correctoras, informar y asesorar sobre cumplimiento normativo en colaboración con las áreas implicadas.

Dentro del Plan de Formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se han realizado 348 acciones formativas y se han coordinado 307 acciones preventivas.

Del mismo modo y dentro de la actividad preventiva, podemos destacar:

- Realización de un total de 21.709 citaciones a los trabajadores para efectuar reconocimientos médicos, orientados a prevenir los riesgos a los que puedan estar sometidos los trabajadores en sus puestos de trabajo con especial atención a trabajadores sensibles a determinados riesgos.
- 607 gestiones técnico-preventivas para la adecuación de necesidades ergonómicas en los puestos de trabajo y tramitación de evaluación de puestos de trabajo a trabajadores en general y mujeres embarazadas en particular. En éste último caso ha ascendido a 321, un 11 % más respecto al 2008.

Por último, es importante informar sobre la campaña informativa y divulgativa realizada sobre la

→Tasa de absentismo (porcentaje)

	2009	2008	2007
España y Portugal	2,88	3,03 ⁽¹⁾	2,77
México	0,47	0,47	1,42
América del Sur	1,63	1,43	/
Media del Grupo	1,38	1,66	/

(1) No incluye Portugal.

Alcance: Grupo BBVA (excepto Estados Unidos)

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Gripe A (H1N1). Se efectuó en dos fases. Una primera en el inicio de la pandemia en países como México y EEUU, donde llevamos a cabo recomendaciones sanitarias específicas, así como seguimiento de los trabajadores que habían viajado a esas zonas. Una segunda fase, realizada en septiembre, en la que elaboramos un protocolo de actuación y se puso a disposición de todos los empleados un amplia documentación sobre la Gripe A y sus medidas preventivas, a través del Portal de Salud Laboral. Asimismo y de forma preventiva enviamos a todos los centros de trabajo, desinfectantes de manos y mascarillas, junto con indicación de las adecuadas normas de uso y debida utilización de los mismos.

Pasión por las personas

El programa corporativo “Pasión por las Personas” durante el 2009 ha sido el elemento fundamental, para fortalecer nuestro compromiso con las personas que lo conforman, una vez identificados los planes de acción tras la encuesta de satisfacción del empleado de 2008. En este sentido en el 2009 hemos desarrollado más de 120 planes de acción bajo cinco líneas de actuación: Formación, Calidad de Vida (dentro del programa “Pasión por las Personas”), Beneficios Corporativos, Política de Desarrollo y Programa Estilo.

En junio del 2009 se puso en marcha “Nexo”, una herramienta que permite capturar, evaluar y compartir la información relativa a los planes. Cuenta con la participación activa de más de 40 usuarios y 9 países: España, México, Argentina, Colombia, Venezuela, Chile, Perú, Panamá y Paraguay, su uso ha permitido validar la herramienta como un proyecto de gestión del conocimiento de recursos humanos. En el terreno cultural, BBVA realiza una importante labor de formación y difusión. Desde hace nueve años, mantiene una intensa línea de colaboración con la Escuela Superior de Música Reina Sofía, dentro de la que se enmarca los conciertos que ofrece para sus empleados. Además los empleados pueden disfrutar de las exposiciones realizadas en el Grupo con visitas guiadas en exclusiva, y de los talleres de pintura para sus hijos. El deporte refleja a la perfección los valores distintivos de la entidad; trabajo en equipo, superación, competitividad y juego limpio. En el 2009, se ha celebrado la III edición de la Carrera Solidaria BBVA que tiene como objetivo recaudar fondos para atender las necesidades de los más desfavorecidos. En esta edición, entre empleados, clientes y sus respectivas familias, han tomado parte más de 33.800 corredores repartidos por los distintos países en los que el Grupo está presente.

Beneficios Personales
Su objeto es complementar y mejorar la política retributiva del Grupo, y engloba las siguientes iniciativas:

- Sistema de retribución flexible, disponible para todos los empleados y en aquellos países en los que resulta factible.
- Productos y servicios no financieros con descuento.
- Tablón de anuncios virtual que informa sobre condiciones exclusivas para empleados

Beneficios generales, que comprenden las condiciones bancarias preferentes que se reciben en calidad de empleados.

Voluntariado corporativo
El Grupo BBVA facilita a los empleados que muestran interés por participar en proyectos sociales iniciativas donde su conocimiento técnico y habilidades personales son especialmente valiosas. Contamos con un Plan Global de Voluntariado Corporativo, que incorpora proyectos a nivel de Grupo y otros locales donde todos nuestros empleados pueden encontrar proyectos que les motiven e incluso proponer actividades. En el 2009, 5.195 empleados del Grupo han realizado actividades de voluntariado (44 % más que en el 2008), habiendo dedicado más de 83.642 horas en España y Estados Unidos. Los empleados tienen

→ Principales iniciativas con contribución económica de empleados a nivel de Grupo

Área de actuación	Proyecto	Número de Voluntarios	Área de actuación	Beneficiarios	Contribución económica (euros)
España	Euro Solidario-Confinanciación	4.500	Educación	5.818	107.718
Estados Unidos	Compass Charity	14.265	Varios	-	1.580.159,5
	Euro Solidario-Cofinanciación	Empleados de Chile y Colombia		Niños y jóvenes	315.000
TOTAL		18.765		5.818	2.002.877,5

Informe Anual 2009
Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Carta del Presidente	☐ ☐
Principios y política de RC	
Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐
Grupos de interés	
Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐
Educación financiera	
Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	
Inclusión financiera	
Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	
Banca responsable	
Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compromiso con la sociedad	
Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐
Progresos 2009 y objetivos 2010	☐ ☐ ☐
Información complementaria	
Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

mayor interés en apoyar proyectos educativos. Más del 50 % de los voluntarios ha participado en programas de apoyo a la educación.

Además, 18.765 empleados del Grupo han colaborado en proyectos sociales a través de aportaciones económicas que ascienden a 2.002.877,5 euros.

España

El 45 % de los voluntarios participan en proyectos educativos dirigidos a niños, jóvenes e inmigrantes. Unos colaboran aportando sus habilidades profesionales de forma presencial u online y otros contribuyen con recursos económicos.

Nuestros empleados quieren contribuir a la integración de las personas más desfavorecidas a través del

voluntariado. Desde su puesta en marcha han realizado 325.440 visitas al portal Voluntarios BBVA, han mostrado interés por 2.322 oportunidades de colaboración y 1.918 reciben información periódica sobre actividades sociales. Nuestra gente de la Oficina de Voluntarios BBVVA (ODV), jubilados y pre-jubilados del banco, hace posible la satisfacción de nuestras inquietudes sociales desde que se creó hace tres años.

Estos son los principales proyectos de voluntariado desarrollados en el 2009:

Hemos trabajado en colaboración con la Fundación Junior Achievement, la Fundación Chandra, la Asociación Entreculturas, la Fundación Tomillo, la Asociación Achalay, la Asociación NAIF, la Asociación Cuatro Ocas, el Centro de Acogida San Rafael,

Infancia Solidaria, FUNDAR, Instituciones Penitenciarias, FESBAL, SEO, ADENA y Foresta y Natura.

América Latina y México

El 80 % de nuestros voluntarios en América Latina y México realiza actividades en el marco del programa educativo Niños Adelante. Como actividad de voluntariado de referencia, los empleados de México realizan tutorías de apoyo a los alumnos becados por el Banco. 689 empleados de 166 sucursales han apadrinado a los 15.000 niños becados que cursan secundaria con excelentes calificaciones y cuyos familiares han emigrado. Ha beneficiado a 143 municipios de 20 Estados.

Los datos de participación e impacto del voluntariado en América Latina y México son los siguientes:

→ Principales proyectos en colaboración con los empleados del BBVA en España durante 2009

Área de actuación	Proyecto	Número de Voluntarios	Horas	Beneficiarios	Otros
Educación	Valores de Futuro	256	512	334.333	1.725 colegios, 128 sesiones
Educación	Concurso de proyectos Voluntarios BBVA	150		1.300	92.250 euros
Educación e inmigración	Tutorías de Alfabetización Digital	52	1.554	97	35 instalaciones del banco, 3 provincias y 6 sesiones
Educación	Programas de Junior Achievement	70	1.050	775	15 cursos, 5 provincias
Educación	Proyecto ENGAGE	7	56	-	
Varios	Portal Voluntarios BBVA	180	-	-	
Asistencia Social	Camino de Libertad	14	-	25	
Asistencia Social	Campañas solidarias	-	-	-	3.600 juguetes, 7.000 libros, 210 toneladas de comida
Medioambiente	Actuaciones de Reforestación	441			12 jornadas
TOTAL		1.170	3.172	336.530	

Informe Anual 2009
Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Carta del Presidente	☐ ☐
Principios y política de RC	
Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐
Grupos de interés	
Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐
Educación financiera	
Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	
Inclusión financiera	
Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	
Banca responsable	
Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compromiso con la sociedad	
Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐
Progresos 2009 y objetivos 2010	☐ ☐ ☐
Información complementaria	
Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→ Principales proyectos en colaboración con los empleados del BBVA en América Latina y México durante 2009

	Número Voluntarios	Número Beneficiarios
Niños Adelante	2.091	56.178
Otros Educativos	440	4.133
Proyectos de Desarrollo Económico Social	-	-
Proyectos Medicina y Salud	-	-
Proyectos Asistencia Social	260	-
Proyectos Ayuda Humanitaria	146	-
Proyectos Promoción de la RC	-	-
Proyectos Medio Ambiente	154	-
Proyectos Arte, Cultura y Deporte	-	-
Total	3.091	60.311

Estados Unidos

Los empleados de BBVA Compass, integrados en la asociación TeamCompass, han desarrollado 16,307 actividades de voluntariado en las principales localidades de ubicación de la entidad en el 2009. Han dedicado 80.470 horas. El 10 % del tiempo de los empleados dedicado a proyectos de voluntariado tiene que ver con proyectos educativos.

Destaca la alianza con la Fundación Educativa de la American Bankers Association (ABAEF), que promueve la educación de niños apoyándose en actividades de voluntariado. A través de este programa nuestros empleados han participado en dos programas educativos en Dallas, “*Get Smart About Credit*”, y “*Teach Children to Save*”, para educar a los niños en el buen uso del crédito y la importancia del ahorro.

La distribución de las horas dedicadas a proyectos sociales en función de la temática de interés es la siguiente:

→ Principales proyectos en colaboración con los empleados de BBVA en Estados Unidos

Proyecto	Horas de Voluntariado
Proyecto Educativos	7.919
Proyectos de Desarrollo Económico Social	27.222
Proyectos Medicina y Salud	8.531
Proyectos Asistencia Social	14.733
Proyectos Ayuda Humanitaria	806
Proyectos Promoción de la RC	-
Proyectos Medio Ambiente	952
Proyectos Arte, Cultura y Deporte	16.552
Otros	3.755
Total	80.470

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables

Política de compras

La unidad de Compras, Inmuebles y Servicios ha continuado trabajando durante el 2009 en la implantación de un nuevo modelo corporativo del Grupo con el objetivo de homogeneizar los procesos y el control interno a nivel global. Un modelo que apuesta por una relación con sus proveedores basada en dos aspectos: la aplicación de criterios de objetividad, transparencia, profesionalidad e igualdad de oportunidades en la selección, y relación con los proveedores y un impulso a los principios de responsabilidad corporativa.

Los principios de la relación del Grupo con sus proveedores viene determinado por el código de conducta que establece: «BBVA valora especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que sustentan este código y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones

Unidas.» Además, el Grupo cuenta con los Principios de Aplicación a los Intervinientes en el Proceso de aprovisionamiento, un documento que desarrolla los puntos del Código de Conducta que son de especial aplicación para todas las funciones que intervienen en este proceso.

→ Índice de satisfacción de proveedores por país (2009)

	2009	2008 ⁽²⁾
España	(1)	82
Argentina	89	
Colombia	83	
Chile	85	
México	86	
Perú	83	
Venezuela	84	

(1) Encuesta bienal

(2) La encuesta se comenzó a realizar en el 2009 en el resto de países (excepto España)

Alcance: Grupo BBVA

Desde la Unidad Holding de Compras, Inmuebles y Servicios se efectúa con periodicidad bienal la encuesta de satisfacción de proveedores y en el 2009 se ha hecho sobre los colectivos de proveedores de México, Colombia, Argentina, Chile, Perú y Venezuela, y se ha previsto que en el 2010, junto con una nueva edición en España, se lance por primera vez en USA.

De cara a equiparar oportunidades entre las empresas locales y las grandes corporaciones, el Grupo BBVA efectúa sus adquisiciones por medio de proveedores locales. En el 2009, aproximadamente el 56 % de las adquisiciones del Grupo se han realizado a proveedores locales. En cuanto al plazo de pago a proveedores en el 2009, todos los contratos establecidos han sido pagados en las condiciones pactadas.

Otra actuación importante iniciada en el 2009 es el desarrollo de una política de compras sostenibles en el Grupo BBVA como complemento a los diferentes compromisos en torno al aprovisionamiento de bienes y servicios que el Grupo BBVA mantiene en materia de RC.

→ Principales proveedores por país o zona ⁽¹⁾

	100.000-300.000 euros			300.000-1.000.000 euros			Más 1.000.000 euros			Total proveedores		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
España	1.535	905	819	415	432	419	273	292	298	2.223	1.629	1.536
México	319	328	315	187	179	175	171	168	168	677	675	658
Resto América	880	666	590	436	333	284	228	156	122	1.544	1.155	996
Resto Grupo	33	38	32	24	19	22	5	4	4	62	61	58
Total	2.767	1.937	1.756	1.062	963	900	677	620	592	4.506	3.520	3.248

(1) Número de proveedores clasificados por volumen de facturación superior a 100.000 euros.

Alcance: Grupo BBVA

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Sistema de homologación

Concretamente uno de los procesos definidos en el marco del proyecto GPS (Global Procurement System) es el correspondiente a la homologación de proveedores. Principalmente, consiste en validar si los proveedores cuentan con la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial que requiere el Grupo BBVA con el objetivo de velar por el cumplimiento de los compromisos contratados en cuanto a la calidad, los niveles de servicio y los costes previamente establecidos, así como validar que los proveedores compartan los mismos valores que el Grupo BBVA en términos de Responsabilidad Social.

El proceso de homologación de proveedores consta de dos partes:

- **Prehomologación**
 - Solicitud al proveedor de determinada información general sobre la empresa.
 - Cuestionario cumplimentado por el proveedor, donde se obtiene información mas específica de la/s familia/s de productos y servicios que se suministran.
 - Solicitud de otra información específica necesaria.

- **Homologación**
 - Análisis y valoración técnica del proveedor.
 - Visita, en su caso, a sus instalaciones.
 - Propuesta de homologación y sanción.

Durante el 2010 nos hemos puesto como meta el inicio de la implantación global de la primera parte del proceso, es decir, la prehomologación.

Herramientas de gestión

Durante el 2009 hemos continuado avanzando en la planificación fijada del Proyecto GPS (Global Procurement System) cuyo principal objetivo es la implantación en todo el Grupo de un modelo global de aprovisionamiento homogéneo para todos los países, así como una plataforma tecnológica común que dé soporte al mismo.

Podemos destacar, por un lado, la conclusión de las fases de definición de todos los procesos intervinientes en GPS y, por otro, la puesta en marcha de la implantación de una plataforma de finanzas para México, apoyada, además, por la creación e implantación de un centro grabador de facturas, con el objetivo de mejorar el trámite de recepción, aceptación y pago de facturas, tanto de gasto como de inversión, a nuestros proveedores en este país, para optimizar el tiempo y simplificar los procesos de pago.

En España en el 2009 el Grupo ha continuado con su política de contratación de centros especiales de empleo (CEE), empresas cuya plantilla está compuesta en un 70 % por personas con discapacidad, lo que ha supuesto un volumen de compras de 274.662 euros en el 2009. De cara al 2010 el objetivo es incrementar un 100 % dicha cifra.

→ Homologación de proveedores

	2009	2008	2007
Número de proveedores que han pasado por el proceso de homologación	562	535	528
% de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación ⁽¹⁾	76	85	84
Número de proveedores que no han superado el proceso de homologación	38	48	33

(1) El porcentaje de compras es una estimación calculada a partir del volumen de facturación del año pasado.
Alcance: España

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Medio ambiente

En BBVA disponemos de una política medioambiental  que afecta a todo el Grupo y que es la expresión de nuestro compromiso con la gestión ambiental sostenible y nuestra contribución a la lucha contra el cambio climático. Además, esta política recoge los compromisos suscritos por el Grupo con algunas de las principales iniciativas internacionales en materia de medio ambiente como son el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, los Principios de Ecuador, los Principios para la Inversión Responsable y el Carbon Disclosure Project.

En el 2009 revisamos por segunda vez la política medioambiental del Grupo en el seno del Comité Corporativo de Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Los principales avances de esta revisión incluyen:

- Mayor claridad del documento.
- Inclusión de Carbon Disclosure Project como uno de los principales compromisos internacionales asumidos en materia ambiental.
- Asunción por parte del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas de la coordinación de la política medioambiental del Grupo, además de velar por su cumplimiento a través de un sistema de gestión ambiental.

Plan Global de Ecoeficiencia

En el 2008 nos convertimos en la primera entidad financiera española y de las pocas a nivel mundial en presentar un Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), con objetivos ambiciosos, concretos y medibles que contribuirán a optimizar el

uso de los recursos naturales y reducir así nuestro impacto directo sobre el medio ambiente.

El plan es gestionado a través de un cuadro de mando donde se recoge de manera cuatrimestral la evolución de seis indicadores ambientales,

para los que se han fijado objetivos para el 2012. En el 2009 avanzamos en la consecución de cada uno de estos objetivos, gracias a la implementación de diversas medidas, detalladas a continuación:

→ Iniciativas destacadas, objetivos y progresos del PGE

Indicador	Objetivo 2010	Iniciativas destacadas	Progresos 2009
Emisiones CO ₂	-3,78 %	Implantación de sistemas de telepresencias en España y México	-3,22 %
		Participación en la Hora del Planeta: apagado en 49 edificios y oficinas centrales, en 11 países	
		Oferta a empleados de coches híbridos y electrodomésticos de alta eficiencia en España	
		Implantación de aparcamientos de bicicletas en España	
		Renovación del parque de vehículos de bajas emisiones en España	
Consumo de papel	-1,41 %	Campañas de reforestación en España y México	-3,39 %
		Lanzamiento del proyecto piloto para empleados de Correspondencia Virtual en España	
		Cambio de fotocopiadoras, impresoras eficientes en Chile y Perú	
		Implementación del envío de extractos por e-mail a clientes en Colombia	
		Reemplazo de equipos de fax, impresoras, escáneres y fotocopiadoras por equipos multifuncionales	
Consumo de agua	-3,03 %	Implantación de lavado ecológico de vehículos en edificios singulares en España	-0,37 %
		Reductores de caudal en edificios y red de toda España	
		Temporizadores de grifos en Perú	
Consumo de energía (electricidad)	-0,92 %	Implantación de telegestión en edificios de España, México, Perú, Argentina y Chile	-0,29 %
		Proyecto de implantación de luminarias LED en red de oficinas en España	
		Implantación de lámparas de bajo consumo en Chile	
		Adaptación eficiente de horarios en Perú	
		Cambio a ordenadores y pantallas eficientes en Chile	
Empleados en edificios ISO 14001	+20,65 %	Adquisición de tecnología de la información más eficiente en México	+13,79 %
Sedes LEED	LEED Paraguay		

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

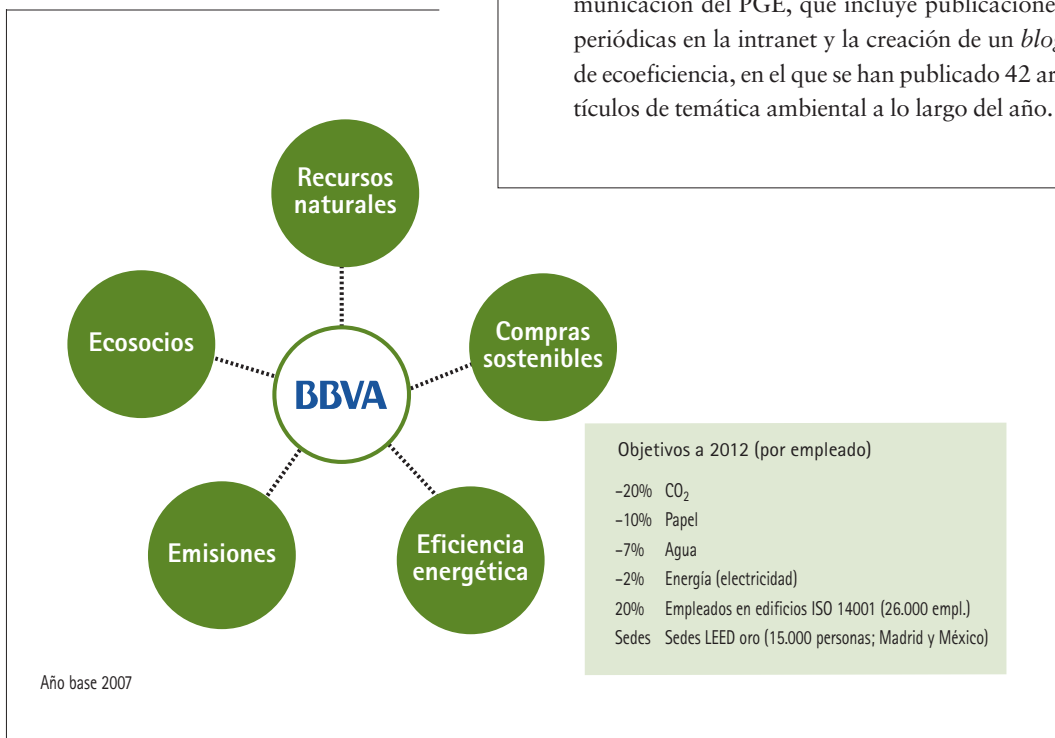
Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→ Plan Global Ecoeficiencia 2008-2012



Además de las medidas citadas anteriormente, en el 2009 pusimos en marcha un plan de comunicación del PGE, que incluye publicaciones periódicas en la intranet y la creación de un *blog* de ecoeficiencia, en el que se han publicado 42 artículos de temática ambiental a lo largo del año.

Huella ambiental

En el 2009 hemos mejorado el proceso de seguimiento de la huella ambiental del Grupo, a través del cuadro de mando del PGE. Además, se ha producido una mejora en la definición del alcance de los datos, lo que ha provocado un reajuste de los consumos de años anteriores. Dichos reajustes también han sido debidos a la adopción de un nuevo criterio para los indicadores por empleado: en el 2009 hemos utilizado la plantilla media del Grupo, en lugar del número de empleados a 31 de diciembre, por tratarse de un indicador más adecuado. Asimismo, los datos de Estados Unidos de 2009 relativos al papel (consumo total, papel respetuoso con el medio ambiente y papel enviado a reciclar) han sido revisados en origen. Es preciso indicar que el alcance de los datos reportados a continuación se extiende al Banco BBVA, el cual supone el 84 % de la plantilla del Grupo. Por tanto, las cifras totales no son coincidentes con aquellas sobre las que se han calculado los objetivos y progresos del PGE, que no incluye en su alcance Estados Unidos y Puerto Rico.

→ Emisiones de CO₂

	España y Portugal			México			América del Sur			Estados Unidos y Puerto Rico			Total		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Total (t)	90.718	99.890	106.701	109.579	115.675	118.000	52.763	52.614	60.038	318.747	84.647	12.194	571.807	352.826	296.933
Total por empleado (t/empleado)	3,32	3,49	3,59	4,11	4,23	4,44	2,43	2,43	2,91	26,34	6,22	1,54	6,51	3,87	3,50
Otros combustibles fósiles (t)	1.500	1.892	2.065	1.343	1.272	1.250	1.261	894	894	153	230	134	4.257	4.289	4.343
Electricidad (t)	75.034	80.205	85.056	101.426	104.339	105.204	46.914	45.583	52.453	312.927	77.730	7.601	536.301	307.858	250.313
Electricidad/empleado (t)	2,75	2,80	2,86	3,80	3,81	3,96	2,16	2,11	2,55	25,86	5,71	0,96	6,10	3,37	2,95
Viajes	14.184	17.792	19.581	6.810	10.063	11.546	4.588	6.136	6.691	5.667	6.687	4.459	31.249	40.679	42.277

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 84% de la plantilla del Grupo)

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

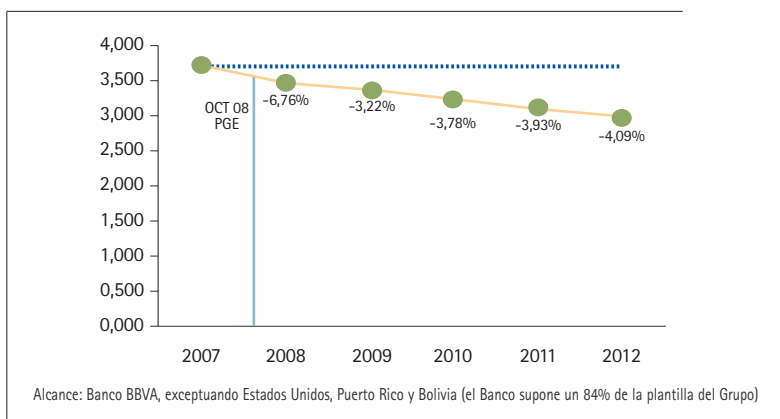
Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

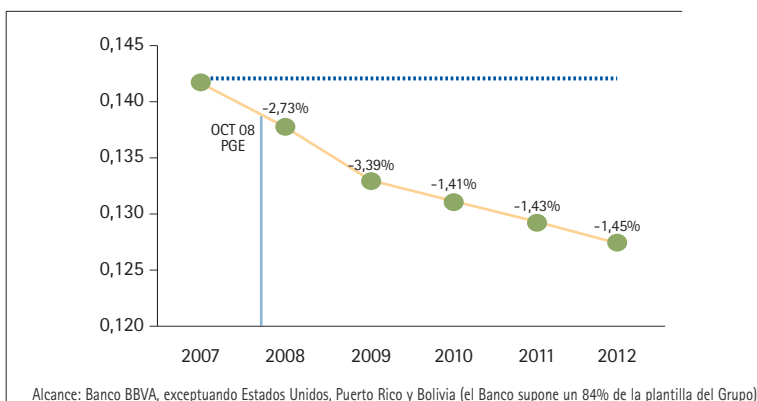
Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→Evolución Emisiones CO₂ (Tn/e)



→Evolución Consumo de Papel (Tn/e)



→Consumo de papel

	España y Portugal			México			América del Sur			Estados Unidos y Puerto Rico			Total		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Total (t)	5.887	6.376	7.702	1.814	1.959	1.817	2.370	2.356	1.363	1.118	753	457	11.189	11.444	11.339
Papel por empleado (t/empleado)	0,22	0,22	0,26	0,07	0,07	0,07	0,11	0,11	0,07	0,09	0,06	0,06	0,13	0,13	0,13
% Papel respetuoso con el medio ambiente	62	83	35	100	36	n.d.	43	22	18	10	69	35	60	54	29

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 84% de la plantilla del Grupo)

→Consumo de agua

	España y Portugal			México			América del Sur			Estados Unidos y Puerto Rico			Total		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Total (m ³)	532.648	673.829	765.124	885.881	928.188	926.543	1.044.017	933.084	752.693	1.954.161	532.610	40.076	4.416.707	3.067.711	2.484.436
Total por empleado (m ³ /empleado)	19,49	23,54	25,75	33,21	33,91	34,87	48,12	43,11	36,53	161,46	39,14	5,05	50,30	33,62	29,30

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 84% de la plantilla del Grupo)

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

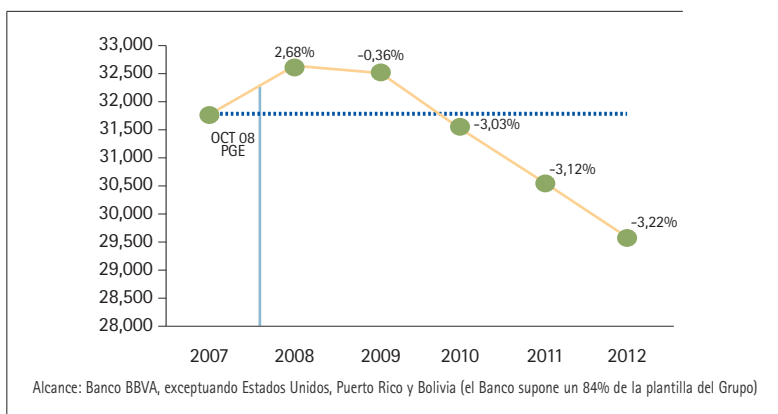
Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐

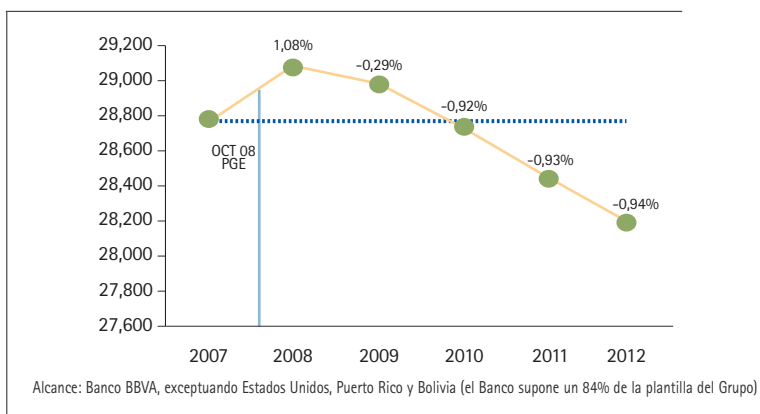
Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

→Evolución Consumo Agua (m³/e)



→Evolución Consumo Electricidad (Gj/e)



→Consumo de energía

	España y Portugal			México			América del Sur			Estados Unidos y Puerto Rico			Total		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Total (Mwh)	239.612	237.523	227.718	201.876	207.177	206.217	184.976	198.988	197.605	546.683	136.530	13.517	1.173.147	780.219	631.540
Total por empleado (MWh/empleado)	8,77	8,30	7,67	7,57	7,57	7,76	8,53	9,19	9,59	45,17	10,03	1,70	13,36	8,55	7,45
Electricidad (MWh)	232.910	229.598	219.024	196.944	202.416	201.540	179.973	195.287	193.821	546.120	135.669	13.016	1.155.946	762.970	614.384
Electricidad por empleado (MWh)	8,52	8,02	7,37	7,38	7,40	7,59	8,29	9,02	9,41	45,12	9,97	1,64	13,17	8,36	7,24
Otros combustibles fósiles (MWh)	6.702	7.925	8.694	4.932	4.761	4.678	5.003	3.702	3.784	563	861	501	17.200	17.249	17.156

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 84% de la plantilla del Grupo)

→Audiovisuales

	España y Portugal			México			América del Sur			Estados Unidos y Puerto Rico			Total		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Videoconferencias	7.360	5.539	4.366	1.541	1.502	1.283	2.065	1.234	1.196	4.142	14.802	6.663	15.108	23.077	13.508
Audioconferencias	11.249	n.d.	n.d.	13.700	n.d.	n.d.	183	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	25.132	n.d.	n.d.
Telepresencias	298	n.d.	n.d.	226	142	n.d.	365	n.d.	n.d.	49	n.d.	n.d.	938	142	n.d.

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 84% de la plantilla del Grupo)

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→ Residuos gestionados

	España y Portugal			México			América del Sur			Estados Unidos y Puerto Rico			Total		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Papel (kg)	1.108.387	2.150.827	943.479	308.276	324.720	72.670	424.539	230.746	229.199	1.337.894	1.699.144	1.246.085	3.179.096	4.405.437	2.491.433
Tóner (kg)	15.353	32.905	60.500	n.d.	n.d.	n.d.	9.407	13.585	10.131	866	367	266	25.626	46.857	70.897
Aparatos eléctricos y electrónicos (kg)	83.999	158.631	289.351	43.295	20.650	22.279	17.943	27.530	24.068	68.337	14.617	618.998	213.574	221.428	954.696
Material informático donado (kg)	8.770	25.755	2.767	n.d.	n.d.	n.d.	985	2.093	102	n.d.	n.d.	n.d.	9.755	27.848	2.869

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 84% de la plantilla del Grupo)

→ ISO 14001

	España y Portugal			México			América del Sur			Total		
	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007	2009	2008	2007
Edificios	13	10	7	2	2	n.d.	1	n.d.	n.d.	16	12	7
Empleados en edificios certificados	9.305	8.205	4.405	900	900	n.d.	250	n.d.	n.d.	10.455	9.105	4.405

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 84% de la plantilla del Grupo)

Cambio climático

En BBVA entendemos el cambio climático como un desafío que plantea tanto riesgos como oportunidades. Desde la perspectiva de la gestión ambiental, en el 2009 hemos realizado importantes avances detallados en el capítulo de Finanzas Responsables.

Por otro lado, este año hemos consolidado nuestro liderazgo en financiación de proyectos de energía renovable a nivel internacional, situándonos en segunda posición en el prestigioso ranking elaborado por Dealogic en Europa y EMEA, tanto por número de operaciones como por volumen de inversión. Además, reforzamos nuestra presencia en el mercado estadounidense,

comprometiendo alrededor de 700 millones de dólares para la financiación de proyectos de energía limpia con las principales empresas del sector.

El papel de las empresas en la lucha contra el cambio climático es clave; por eso, en BBVA asumimos nuestra responsabilidad y continuamos apoyando numerosas iniciativas que contribuyen a la protección del clima:

- Participación en el proyecto BOREAS, primer *project finance* de parques eólicos marinos en el Reino Unido. Esta operación, que el Banco financió con 13,4 millones de euros, ha sido merecedora de uno de los premios Deals of the Year 2009.

- Financiación de 64 instalaciones fotovoltaicas para empresas en España, por valor de 24 millones de euros.
- Acuerdo entre BBVA Banco Continental de Perú y Philips, gracias al cual las pequeñas y medianas empresas del país podrán reducir hasta un 50 % sus costos de energía mediante la implementación de un sistema de iluminación ecoeficiente.
- Comercialización de 1,23 millones de toneladas de CO₂ en el seno de los mecanismos Carbon Trading establecidos en el Protocolo de Kioto.
- Participación y patrocinio de Carbon Disclosure Project, iniciativa internacional que

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

valora la transparencia de las principales empresas españolas en relación al cambio climático.

- Firma del Comunicado de Copenhague por el Presidente de BBVA con motivo del COP15, documento dirigido a los líderes mundiales para mostrar la disposición de las grandes empresas de afrontar los desafíos del cambio climático y trabajar para encontrar soluciones dentro del marco legal vinculante de Naciones Unidas.



- Organización de la exposición de carteles «Clarity–Cambio Climático» en BBVA Bancomer, con el propósito de explicar las causas y los riesgos de este fenómeno, y que fue complementada con talleres y charlas de sensibilización ambiental.
- Compensación de las emisiones asociadas a la edición del Informe Financiero 2009 en el proyecto «Generación de energía eólica en India», incluido en la iniciativa CeroCO₂. El proyecto consiste en una agrupación de

turbinas eólicas de diferentes pequeños promotores, permitiendo así que pequeñas instalaciones se beneficien del apoyo que suponen los bonos de carbono.

Formación y sensibilización

A lo largo del pasado año reforzamos nuestro compromiso con el medio ambiente, apoyando numerosas iniciativas de formación y sensibilización, entre las que cabe destacar:

- En el 2009, 440 empleados del Grupo fueron formados en materia de riesgos ambientales y sociales, lo cual supone un importante incremento respecto al 2008.
- Curso de especialización en evaluación y gestión de riesgos ambientales para directivos y técnicos, fruto del acuerdo de colaboración con la consultora Ecomanagement.
- Lanzamiento del Programa “Greenpyme” de la mano de BBVA Colombia y la Corporación Interamericana de Inversiones, con objeto de sensibilizar a los pequeños y medianos empresarios sobre la importancia de la eficiencia energética y la optimización en el uso de los recursos energéticos desde la perspectiva de la mejora de su competitividad y el respeto al medio ambiente. El programa se acompaña de talleres informativos y de capacitación para los empresarios.
- Creación del Ecoblog en la Blogsfera BBVA y publicaciones periódicas en la intranet, con el objetivo de contribuir a la difusión de información ambiental entre los empleados y

contribuir así en la consecución de objetivos del Plan Global de Ecoeficiencia.

- Participación en el encuentro sobre *Los riesgos y las oportunidades asociados al cambio climático en las empresas del Ibex 35*, donde se destacó la importante labor de las empresas en la lucha contra el cambio climático.
- Presentación de la conferencia “La Huella Ecológica” por BBVA Bancomer, dentro del marco del Día Mundial del Medio Ambiente, tras la cual se impartieron talleres a los asistentes para el cálculo de su huella ecológica.
- Organización del seminario “Obligaciones y Responsabilidades Medioambientales de la Empresa” en BBVA Uruguay.
- Lanzamiento del programa de eficiencia energética y energías renovables en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo en América del Sur, con objeto de fomentar el cuidado del medio ambiente, el uso de energías renovables y el manejo eficiente de los recursos energéticos entre las pequeñas y medianas empresas, a través de asistencia técnica y actividades formativas.
- Promoción de los valores de protección de la naturaleza desde el programa de voluntariado corporativo de BBVA Panamá, que incluye la iniciativa “Adopta un árbol hoy y mañana tendrás un bosque”.
- Cuatro jornadas de reforestación organizadas por la Oficina de Voluntarios en España y Jornada de reforestación con Pronatura en México.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

79,1
millones de euros

1,88 %
sobre el beneficio atribuido del Grupo

39 %
del total de recursos para educación

56.178
niños becados. Programa Niños adelante en América Latina

OBJETIVOS 2009	% CUMPLIMIENTO según Deloitte	OBJETIVOS 2010
• Consolidar el 1 % en México y A. Sur	100 %	
• Aumentar el nº de beneficiarios del Programa de becas	100 %	• Consolidar el programa Niños adelante y el número de niños becados: 60.000
• Evaluación del impacto social generado con el programa	100 %	

Educación

Nuestra visión afirma que “Trabajamos por un futuro mejor para las personas”. Una visión que tratamos de materializar no solo con el día a día de nuestra actividad financiera, sino también con el compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que estamos presentes. Un compromiso focalizado en el apoyo a la educación, la educación financiera y la investigación.

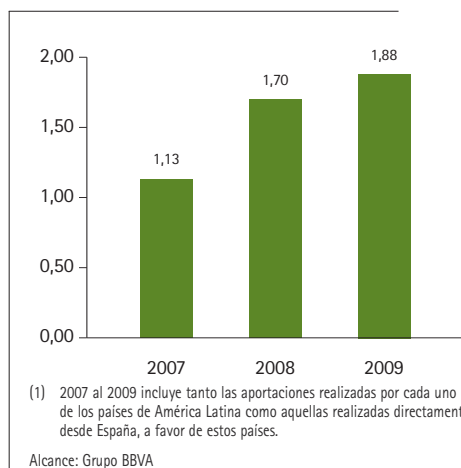
En el 2009 BBVA ha invertido 79,1 millones de euros en acción social. En tiempos de crisis no solo no se ha reducido la contribución sino que se ha reforza-

do pasando de un 1,7 % del beneficio atribuido al Grupo en 2008 a un 1,88 % en el 2009.

En el 2009 BBVA ha reforzado su compromiso con la educación con el lanzamiento del Plan Global de Educación Financiera dotado con 26 millones de euros. Dada la importancia de este plan, y por constituir uno de los focos de la política de responsabilidad corporativa, se ha considerado oportuno explicar de forma detallada en un capítulo específico el alcance, los objetivos y los avances realizados en el 2009 (ver capítulo Educación financiera).

El 39 % de los recursos los hemos invertido en proyectos educativos, con mayor peso en América Latina

→ Recursos destinados a compromiso con la sociedad sobre el beneficio atribuido del Grupo BBVA⁽¹⁾



Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐

Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐

Gestión del riesgo ☐ ☐

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐

Valores de futuro ☐ ☐

Teach children to save ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐

Otras iniciativas ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐

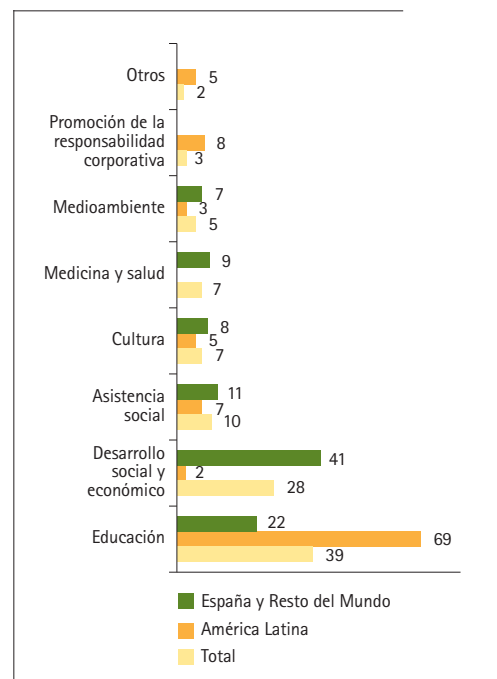
Informe de revisión independiente ☐ ☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

(69%). Apoyamos proyectos que contribuyen al desarrollo económico-social, el bienestar social, el fomento de la cultura, la salud y el medioambiente.

Canalizamos nuestro compromiso con la sociedad a través de las diferentes áreas de negocio y seis fundaciones del Grupo. Contribuimos a la integración de personas desfavorecidas a través de la financiación de proyectos de desarrollo social y económico, nuestros productos y servicios en condiciones especiales, la participación de nuestros empleados en proyectos de voluntariado, el fomento del empleo de personas con discapacidad e inmigrantes y la promoción de la RC entre nuestros proveedores, clientes y resto de grupos de interés.

→ Compromiso con la sociedad: Distribución de los recursos por actividad y zona geográfica (%)



→ Recursos destinados por el Grupo BBVA y sus fundaciones⁽¹⁾

(Miles de euros)

	2009	2008 ⁽²⁾	2007
Por entidad			
Grupo BBVA en España y resto del mundo ⁽³⁾	26.154,8	30.732,6	29.083,7
Grupo BBVA en América Latina ^{(3) (4)}	9.358,8	9.939,6	5.305,2
Fundación BBVA (España)	22.808,0	28.250,0	24.712,0
Fundación Microfinanzas BBVA (España)	3.366,0	1.807,8	914,0
Fundación BBVA Bancomer (México)	12.130,2	9.483,8	7.951,1
Fundación BBVA Banco Provincial (Venezuela)	3.583,8	3.225,7	228,6
Fundación BBVA Banco Francés (Argentina)	221,2	223,1	191,6
Fundación BBVA Banco Continental (Perú)	1.440,3	1.604,5	614,0
TOTAL	79.063	85.267,1	69.000,2
Por tipo de aportación			
Monetaria	66.946,4	80.465,5	66.670,3
Tiempo	11.204,0	2.744,8	
Especie	912,6	2.056,7	336,5
TOTAL	79.063	85.267,0	69.000,2
Por temática			
Educación	30.616,8	28.605,7	16.787,7
Desarrollo Social y Económico	21.778,9	23.398,8	17.892,3
Asistencia social	7.917,0	9.826,0	10.523,3
Cultura	5.783,4	8.042,4	8.754,1
Medioambiente	3.776,4	7.640,3	3.576,9
Medicina y Salud	5.456,2	6.114,8	8.926,5
Promoción de la responsabilidad corporativa	2.196,0	1.353,7	2.183,9
Otros campos ⁽⁵⁾	1.538,4	285,5	355,6
TOTAL	79.063	85.267,2	69.000,2

(1) Los recursos destinados por el Grupo BBVA y sus fundaciones, desde el 2006 al 2009 incluyen:

En las fundaciones, los recursos incluyen los gastos dedicados por cada entidad a sus fines propios y los gastos de administración y estructura de cada fundación.

Para el Grupo BBVA se incluyen las aportaciones económicas realizadas, más los costes de gestión y las aportaciones en especie y los espacios cedidos.

En la valoración de los Préstamos Familiares se han considerado los costes directos (gastos operativos, coste de la financiación y gastos de difusión)

En ningún caso se han incluido los beneficios sociales estipulados en convenios destinados a los empleados del Grupo o sus familiares y las becas y prácticas de trabajo en el Grupo.

En Venezuela se incluye la financiación de programas educativos y culturales que computan en LOCTI y LOCTISEP, que el modelo LBG no considera como Compromiso con la Sociedad, por considerarlos cumplimientos legales.

Finalmente, para la conversión de los datos de los países fuera de la zona euro, se han utilizado los tipos de cambio medio de los correspondientes ejercicios respecto al euro.

(2) Desde el 2008 se aplica el criterio de devengo. En el 2006 y en el 2007 el criterio aplicado fue el de caja. Este cambio no ha supuesto un impacto significativo en la consolidación de la cifra de recursos destinados a la Sociedad.

(3) No incluye las fundaciones.

(4) América Latina incluye los países de América del Sur, México y Puerto Rico.

(5) Los gastos de estructura de las fundaciones se han distribuido e incluido entre sus diferentes campos de actuación.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐ ☐ ☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐ ☐ ☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐ ☐ ☐

Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐ ☐ ☐

Gestión del riesgo ☐ ☐ ☐ ☐

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐ ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐ ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐ ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐ ☐ ☐

Valores de futuro ☐ ☐ ☐ ☐

Teach children to save ☐ ☐ ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐ ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐ ☐ ☐

Otras iniciativas ☐ ☐ ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐ ☐ ☐

Informe de revisión independiente ☐ ☐ ☐ ☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

Actividad en América del Sur y México

En el 2009 se ha mantenido la política definida en el Plan de Acción Social para América Latina, con la asignación de un presupuesto mínimo del 1 % sobre el beneficio del año 2008 en cada país de la región en el que estamos presentes.

"Niños adelante"

El programa estrella de este plan es el de becas de integración "Niños Adelante", al que hemos destinado 12,5 millones de euros en el 2009. Hemos contribuido a la integración social de 56.178 niños y niñas de familias desfavorecidas a través del apoyo a la educación primaria y secundaria, por medio de estas becas educativas. Más de 270.000 personas se han beneficiado indirectamente a través de estas ayudas. Trabajamos en red con diferentes entidades públicas y privadas, alcanzando más de 45 alianzas locales. Destaca la alianza a 4 años (2008-2011) con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) para la sensibilización sobre la educación de la primera infancia en la región. Los empleados estamos también aportando nuestras habilidades para lograr el mayor impacto social en el marco del programa .

"Adelante con tu futuro"

En el marco del Plan Global de Educación Financiera, el programa "Adelante con tu Futuro" es un proyecto de referencia. En México, hemos sido pioneros con este programa de educación financiera desarrollado junto con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el TEC de Monterrey en el 2008. Para ser responsables en la concesión de crédito a personas sin experiencia previa de endeudamiento, es preciso acompañar el crédito con una educación financiera para la toma de decisiones correctas. Desarrollamos talleres

→ Principales Indicadores del programa Niños Adelante (2009)

	Inversión 2009 (euros)	Nº Becarios	Beneficiarios indirectos	Nº Voluntarios	Nº Aliados
Argentina	495.046	898	4.360	130	13
Chile	713.228	4.750	23.750	402	1
Colombia	936.915	8.212	39.163	531	10
Panamá	10.670	144	720	22	1
Paraguay	190.447	4.710	23.550	75	1
Perú	472.896	17.824	89.120	84	6
Uruguay	101.343	100	500	25	1
Venezuela	2.030.904	4.500	22.500	130	2
México	7.441.864	15.000	75.000	689	10
Puerto Rico	140.000	40	285	3	1
Total	12.533.313	56.178	278.948	2.091	45

interactivos para clientes y nos clientes en torno a cuatro conceptos: ahorro, el ahorro para el retiro, las tarjetas de crédito y la salud crediticia. En el 2009 se ha extendido el programa en México y se ha iniciado su desarrollo en América del Sur (Para más información ver capítulo de Educación financiera).

Rutza Quetzal BBVA

Desde el 1993 organizamos y patrocinamos la Ruta Quetzal, programa formativo declarado de interés cultural por la UNESCO (Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), que ha permitido que 8.000 jóvenes de entre 16 y 17 años amplíen sus conocimientos y desarrollen un espíritu de cooperación internacional. Promueve la educación en valores asociados al esfuerzo, la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y las superación de las desigualdades.

La expedición del 2009 viajó a Chile por primera vez en sus XXIV ediciones, y allí rememoró la aventura del marinero escocés Alexander Selkirk, naufrago que inspiró el personaje de Robinson Crusoe al novelista Daniel Defoe .

Actividad en España

Valores de futuro

En el 2009 hemos lanzado el programa local Valores de Futuro, en el marco del Plan Global de Educación Financiera 2009-2011, primer plan privado de alcance nacional, dirigido a fortalecer la educación de los niños en competencias y en valores asociados al uso del dinero. Promovemos la reflexión en clase en torno a la prudencia, la responsabilidad, el ahorro, el esfuerzo y la solidaridad a niños entre 6 y 14 años a través de talleres. (Para más información ver capítulo de Educación Financiera).

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Premio a la Acción Magistral

Desde el 2005 patrocinamos con 100.000 euros el Premio a la Acción Magistral junto a la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD) y la UNESCO, cuyo fin es premiar y dar a conocer proyectos educativos que faciliten la transmisión de valores como la tolerancia, la solidaridad, el respeto, la justicia o la igualdad o prevengan comportamientos de riesgo social.

En el 2009 se han presentado 251 proyectos educativos de profesores y centros escolares de toda España, que han desarrollado durante el curso 2008-2009 un proyecto o experiencia educativa en Educación Infantil, Primaria o Educación Especial. Ha sido galardonado el proyecto educativo para el desarrollo de la inteligencia emocional “Aprender a ser personas”, del CEIP Ramiro Solans de Zaragoza. Además se han valorado especialmente aquellas iniciativas que promueven la interacción entre la escuela y la familia.

Programa de actividades culturales

Contamos desde hace más de tres décadas con una ambiciosa programación cultural, que constituye una referencia dentro del mecenazgo artístico nacional, además de constituir una importante labor de educación y difusión. En el 2009 hemos destinado 3,6 millones de euros.

Nuestro programa cultural se sustenta en tres líneas de actuación: la organización de un amplio programa de exposiciones encaminadas a acercar al público español importantes colecciones artísticas nacionales e internacionales, el apoyo a la conservación del patrimonio histórico-artístico español y el fomen-

to de la creación musical. Trabajamos con instituciones de referencia como el Museo del Prado, la Fundación Joan Miró, la Fundación Albéniz, PhotoEspaña, Museo Guggenheim, Museo de Bellas Artes de Bilbao y la ABAO, entre otros. ➡

Premio Integra

En el 2009 se ha creado el Premio Integra de BBVA para promover la integración social y laboral de personas con discapacidad. Una iniciativa que se ha desarrollado en colaboración con FEACEM, FUNDACIÓN ONCE, FEAPS y COCEMFE. El premio presta especial atención al empleo de calidad generado por los centros especiales de empleo (CEE), que tiene como base principal la innovación y la sostenibilidad y que además de integrar a personas con discapacidad gravemente afectadas ha desarrollado estrategias de trabajo que pueden ser replicadas por otros CEE en su búsqueda de la excelencia. El premio dotado con 200.000 euros ha recaído en esta primera edición en el taller de tejido manual Teixidors, cooperativa catalana artesanal en la que 26 de sus 38 trabajadores con discapacidad son socios, que desarrolla una línea de producto de muy alta gama y exquisita calidad, facilitando a las personas con discapacidad convertirse en artesanos cualificados. Asimismo se han reconocido 6 proyectos con un importe total de 300.000 euros a AFENMVA (Asociación de Familiares y Enfermos Neuromusculares de Valencia), FAECROMEN (Fundación para la Ayuda de Enfermos Mentales Crónicos), GUSTAURIA, Asociación APTITUD de la Fundación ANADE, Fundación PRODIS y FEAPS Castilla y León. ➡

Actividad en Estados Unidos

En el 2009 hemos lanzado el programa local Teach Children To Save, que ha consistido en sesiones dirigidas a alumnos de Dallas de secundaria sobre el uso de un banco, cómo contar dinero, el ahorro y los depósitos. Esto ha sido posible a través de la alianza con la American Bankers Association Education Foundation (ABAEF). En colaboración con ellos, también hemos participado en la iniciativa nacional para la educación de los consumidores en el buen uso del crédito llamada Get Smart About Credit Day. 39 empleados participaron como tutores en 17 clases de económicas dirigidas a los 386 jóvenes de institutos en Dallas. Para más información ver capítulo de Educación Financiera.

Hemos destinado más de 3,3 millones de euros a proyectos sociales en Estados Unidos. La distribución de los recursos es la siguiente:

→ Distribución de los recursos en Estados Unidos

Áreas de actuación	Importes (euros)
Educación	670.684
Desarrollo Socioeconómico	778.187
Medio Ambiente	18.219
Arte y cultura	540.892
Salud y Bienestar	1.269.648
Ayuda Humanitaria	17.089
Otros	59.438
Total	3.354.156

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Investigación

Apostamos fuertemente por la promoción del conocimiento para el desarrollo de las sociedades en las que estamos. Lo canalizamos, principalmente, a través de la Fundación BBVA  y del Servicio de Estudios. 

La Fundación BBVA apoya la investigación científica de excelencia y la creación artística más innovadora, nacional e internacional, así como el conocimiento de frontera en las áreas de biomedicina y salud, medio ambiente, economía y sociedad, ciencias básicas y tecnología y cultura. Apuesta por la innovación y la primacía de los principios y criterios éticos. Estos dos elementos cristalizan en dos de sus rasgos esenciales:

- Su misión: el compromiso, de orientación social, con la creación y difusión del conocimiento y la cultura, con aplicaciones tanto en la resolución de problemas de la sociedad actual, como en la satisfacción de sus intereses y aspiraciones.
- Su modelo de actuación: la aplicación de criterios de objetividad científica, transparencia y mérito en la detección de las áreas estratégicas de la innovación y el conocimiento y la adaptación de modelos emergentes.

En el 2009, la Fundación BBVA ha continuado desarrollando sus actividades en cinco grandes áreas estratégicas:

- **Biomedicina y salud:** desde la investigación básica a la clínica, pasando por la traslacional, pone sus esfuerzos al servicio de la mejora de la salud. Aborda la explotación biomédica generada por la revolución en biología molecular y genética, así como los avances en ingeniería y en métodos aplicados a la salud. Impulsa programas plurianuales de investigación, formación avanzada y difusión en oncología y cardiología, en colaboración con

centros de investigación de excelencia, como el Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas, el Institut de Recerca Biomèdica de Barcelona, la Fundació Institut de Recerca Hospital Vall d'Hebrón o los Hospitales Clínic de Barcelona y Clínico San Carlos de Madrid. Desarrolla grupos de excelencia mediante la incorporación de investigadores líderes internacionales a centros españoles, a través del programa de cátedras de biomedicina Fundación BBVA. Facilita la formación avanzada a jóvenes médicos latinoamericanos mediante varios programas de becas. Y desarrolla actividades de prevención y educación en salud, orientadas a pacientes crónicos y a la sociedad en general; y de mejora del sistema sanitario.

- **Medio ambiente:** su foco preferente es la investigación en ecología y biología de la conservación, con el objetivo de proteger la riqueza del patrimonio de la biodiversidad (especies, hábitats y ecosistemas) en España y Latinoamérica. También aborda, como foco emergente, el cambio climático y global, en especial a través de la Estación de Investigación Costera del Faro de Cap Salines (Mallorca), cuyo objetivo es potenciar el conocimiento del impacto global sobre los ecosistemas costeros. Reconoce actuaciones sobresalientes relacionadas con la protección y la sensibilización medioambiental con los Premios Fundación BBVA a la Conservación de la Biodiversidad. E impulsa la formación en actividades relacionadas con el desarrollo sostenible y la regulación y gestión de espacios naturales protegidos.
- **Economía y sociedad:** impulsa la investigación en economía, demografía y asuntos sociales, en temas como capitalización y crecimiento, finanzas y gestión empresarial, economía regional, TIC y productividad, cambios demográficos y procesos

migratorios, y estadística de aplicación transversal. Para ello, desarrolla, entre otras actividades, el Programa de Investigaciones Económicas Fundación BBVA-Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas (Ivie), que genera un *output* más allá del ámbito académico (bases de datos, publicaciones, seminarios y *workshops*) mediante la comunicación a la sociedad de los resultados más relevantes de los estudios. Y desarrolla un programa de análisis de fenómenos sociales, relacionados con los valores y el comportamiento de la opinión pública española desde una perspectiva comparada.

- **Ciencias básicas y tecnología:** en el ámbito de la física, la química y las matemáticas, facilita espacios de encuentro para el intercambio de conocimiento entre investigadores y estudiantes posdoctorales de todo el mundo, apoyando foros científicos de excelencia como la Fundación Centro de Ciencias de Benasque Pedro Pascual o la Escuela Internacional de Verano del Instituto de Ciencia de Materiales Nicolás Cabrera (Universidad Autónoma de Madrid). Impulsa la generación del conocimiento en ciencia y tecnología de frontera, mediante el programa de Cátedras Fundación BBVA-Universidad Politécnica de Madrid de Investigación Científico-Tecnológica. Premia el talento de la comunidad científica con los Premios Real Sociedad Española de Física-Fundación BBVA. Y difunde el conocimiento de la ciencia en todas las etapas educativas a través del programa El CSIC en la Escuela.
- **Cultura:** el eje de su actividad en esta área es la promoción de la creación, interpretación y difusión de la música clásica y contemporánea, tanto en España como en Latinoamérica, mediante el diseño de actividades propias o el codiseño con

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

partners estratégicos, como el Instituto Nacional de Artes Escénicas y Musicales (INAEM), la Joven Orquesta Nacional de España, la Asociación Española de Orquestas Sinfónicas (AEOS) o los sellos discográficos NEOS Music GmbH y Verso. Facilita la edición y grabación de CD y DVD, organiza ciclos de conciertos, favorece la formación avanzada de jóvenes músicos a través de becas y

premia el talento de los compositores mediante el Concurso Internacional de Composición Auditorio Nacional de Música y el Premio de Composición AEOS-Fundación BBVA. También impulsa la edición y creación literaria mediante la coedición con otras editoriales e instituciones y promueve la mejora de la formación avanzada y de la calidad del sistema educativo con los Premios

Francisco Giner de los Ríos a la Mejora de la Calidad Educativa. Con respecto a Artes Plásticas, la Fundación BBVA está en proceso de redefinición de un programa, ya que esta área se ha transferido desde BBVA recientemente, mediante acuerdo del Patronato de fecha 22 de diciembre del 2009.

Entretejiendo, de forma transversal, estas cinco grandes áreas estratégicas de actividad, se sitúa su proyecto central: los Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento.

A través de estos premios reconoce las contribuciones científicas y artísticas que hacen posible desplazar hacia delante las fronteras del conocimiento y ampliar las posibilidades de la sociedad para un futuro mejor. Están dotados con 400.000 euros en cada una de sus ocho categorías: ciencias básicas (física, química, matemáticas); biomedicina; ecología y biología de la conservación; tecnologías de la información y la comunicación; economía, finanzas y gestión de empresas; música contemporánea; cambio climático y cooperación al desarrollo.

En solo dos ediciones (2008 y 2009), se han convertido en galardones de referencia y se han ubicado en el grupo de premios de mayor relevancia e impacto a escala internacional, simbolizando de manera global los dos atributos centrales de la Fundación BBVA: excelencia y rigor.

Además, contamos con un servicio de estudios presente en nueve países, que genera análisis económicos adaptados a las necesidades de un grupo internacionalizado y evalúan el desarrollo económico globalizado. Sus informes suponen una aportación de valor a la sociedad, siendo pionero y referente en los análisis económicos por su capacidad de visión global y valoración de las distintas economías.

→ Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009

Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009 en Ciencias Básicas (Física, Química y Matemáticas)	Richard N. Zare y Michael E. Fisher comparten este galardón por sus contribuciones al conocimiento del mundo a escala molecular. Su trabajo ha permitido hacer visibles las moléculas y analizar su comportamiento colectivo.
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009 en Biomedicina	El Premio se concede a Robert J. Lefkowitz por identificar los receptores sobre los que actúan la mitad de los fármacos actuales. Su trabajo ha permitido desarrollar tratamientos para enfermedades neurológicas y cardiológicas, y para la diabetes.
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009 en Ecología y Biología de la Conservación	El ecólogo Peter B. Reich ha sido galardonado por mejorar radicalmente nuestra comprensión y capacidad para predecir la respuesta de los ecosistemas ante los cambios globales como el cambio climático o la pérdida de biodiversidad.
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009 en Tecnologías de la Información y la Comunicación	Thomas Kailath ha sido galardonado por un conjunto de aportaciones que han transformado las tecnologías de la información y la comunicación. Estos desarrollos han servido para romper la barrera de la miniaturización de los chips.
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009 en Economía, Finanzas y Gestión de Empresas	Andreu Mas-Colell y Hugo Sonnenschein comparten el galardón por extender la Teoría del Equilibrio General y establecer la Teoría moderna de la Demanda Agregada. Su trabajo ha contribuido a medir empíricamente el comportamiento del consumidor.
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009 en Artes (Música, Pintura, Escultura, Arquitectura)	Cristóbal Halffter ha sido premiado en reconocimiento a la contribución de su obra a la idea de una música contemporánea europea. Ha colaborado, además, de forma destacada en la reintroducción de la música española en el ámbito de la música contemporánea.
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009 en Cambio Climático	El Premio se ha concedido al físico y matemático Klaus Hasselmann, por desarrollar métodos que han permitido comprobar que la actual tendencia al calentamiento global es atribuible, principalmente, a la actividad humana.
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2009 en Cooperación al Desarrollo	El galardón ha correspondido al Instituto de Investigación del Desarrollo (Universidad de Nueva York) por su contribución al análisis de la eficiencia de la ayuda humanitaria y por cuestionar las creencias comúnmente aceptadas sobre cooperación al desarrollo.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Progresos 2009 y Objetivos 2010

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

OBJETIVOS 2009

% CUMPLIMIENTO¹

PROGRESOS 2009

OBJETIVOS 2010

Reportar regularmente al Consejo de Administración en pleno y a la Comisión de Riesgos del Consejo de Administración.	100 %	Dos intervenciones en el Consejo de Administración y una intervención en la Comisión Delegada Permanente.	Realizar dos intervenciones en el Consejo de Administración.
Fomentar y participar en iniciativas de impulso de la RRC junto con otras compañías e instituciones.	100 %	- BBVA anfitrión de la presentación oficial de PRI en España junto con Pacto Mundial. - BBVA empresa seleccionada para formar parte del Global Compact Lead.	Fomentar y participar en iniciativas de impulso de la RRC junto con otras compañías e instituciones.
- Crear el Comité de RRC en España, Estados Unidos, Panamá, Paraguay, Puerto Rico y Uruguay. - Realizar un total de 25 sesiones de Comités de RRC locales.	75 %	- Creados comités de RRC en España y Portugal, Paraguay y Uruguay. - Realizadas un total de 16 sesiones de Comités RRC locales.	- Realizar un total de 20 sesiones de Comités RRC locales. - Crear el comité de RRC en Estados Unidos y Panamá. - Desarrollo de la comunidad interna de aprendizaje de RRC empleando tecnología Wiki.
Adhesión y participación en compromisos internacionales relevantes.	100 %	Adhesión al Comunicado de Copenhague y participación de grupos de trabajo en Pacto Mundial, PRI, UNEP-FI y talleres de ESG en la Comisión Europea.	Adhesión y participación en compromisos internacionales relevantes.
Avanzar en la difusión de los ODM y desarrollar iniciativas de BBVA que contribuyan a su consecución.	100 %	Programa Niños Adelante y desarrollo de la red de la Fundación Microfinanzas BBVA.	Avanzar en la difusión de los ODM y desarrollar iniciativas de BBVA que contribuyan a su consecución.
Cumplimiento Normativo, proseguir con los avances.	100 %	- Implantación de los criterios de desinversión de bienes o equipos de BBVA a favor de los empleados del Grupo. - Actualización del marco interno de pautas de conducta en los Mercados de Valores.	Refuerzo constante de los elementos del Modelo de gestión del riesgo de Integridad en los Negocios.
- Verificar informes RC en Argentina, Colombia, Chile, México, Perú y Venezuela. - Realizar informe de RC en Estados Unidos.	100 %	- Verificados los informes de RC 08 en Argentina, México, Colombia, Chile, Perú y Venezuela. Realizado el informe de RC en Estados Unidos. - Elaboración de un balance resumen del IARC'08 en formato revista digital.	Verificación por Deloitte del Informe de RC 2010 de Estados Unidos.
- Ampliar acciones de comunicación a accionistas e inversores en el ámbito internacional con especial atención en México y Estados Unidos. - Distribuir la info. relativa al IARC cuando se publique a través de mailing a inversores y accionistas.	100 %	- Incorporación en los folletos de resultados trimestrales, información relativa a la presencia y ponderación de BBVA en los índices de sostenibilidad. - Realización de 118 road-shows en México (5.600 asistentes) y 4 en Estados Unidos (1.000 asistentes).	- Realización por parte de RC un road-show con analistas de sostenibilidad. - Ampliar acciones de comunicación a accionistas e inversores en el ámbito internacional.
Empleados: Evaluar y establecer planes de acción para la mejora de los indicadores de percepción.	100 %	Desarrollo de más de 120 Planes de acción	
Cientes y opinión pública: ampliar el perímetro de análisis a Venezuela y Estados Unidos.	100 %	Implantación del modelo reptrak en Venezuela y EEUU.	- Incorporar nuevas herramientas de escucha y análisis de la opinión pública global. - Extender el perímetro de Consumer Insight a Chile, Argentina, Colombia, Perú y Venezuela.
Establecer un reporting periódico al Comité de Dirección para integrar la información recabada de los grupos de interés.	100 %	Reporting realizado a través del Dtor. de Comunicación y Marca, Dtor. de RRHH y directores de Unidades de Negocio.	
Aumento del 25 % en el n° de videos producidos y difundidos en la web de RC.	100 %	Aumento de 76% el n° de videos producidos y difundidos en la web de RC.	Ampliar el volumen, la accesibilidad y la interactividad de la información multimedia de RC.
Mejorar el proceso de consulta a los grupos de interés centrado en el Informe de RC y en la gestión de RC, proseguir con los avances .	100 %	Elaboración del Manual Corporativo de consulta a los grupos de interés.	
Comercialización de la Tarjeta Ábaco para accionistas.	100 %	Lanzamiento de la tarjeta Ábaco y el web site para accionistas.	
Creación de una web específica para el Club Ábaco con ampliación de la gama de productos de valor añadido para el accionista.	100 %		
Creación de una revista digital semanal y de una hemeroteca digital con noticias relevantes del Grupo.	100 %	- Creación de la revista digital semanal "Al día" y una hemeroteca con noticias relevantes para el Grupo. - Creación de la Dirección de Stakeholder Engagement.	Desarrollo y lanzamiento de nuevos canales de diálogo y relación con los grupos de interés.
Ampliar la sección de "Acción Social" en la revista trimestral para empleados a "Responsabilidad y Reputación Corporativas".	50 %	SAE: Implantación en Venezuela, Colombia y Argentina.	Extensión del SAE a Chile.
Implantación del SAE en Colombia y Venezuela.			
Impulsar algún proyecto social con implicación por parte de accionistas y/o clientes.	100 %	Fondo Beduca + en México, tarjeta Unicef en Colombia y Argentina para Niños adelante.	Impulsar proyectos sociales con implicación por parte de accionistas y/o clientes.

¹ Cumplimiento verificado por Deloitte.

Progresos 2009 y Objetivos 2010

	OBJETIVOS 2009	% CUMPLIMIENTO ¹	PROGRESOS 2009	OBJETIVOS 2010
EDUCACIÓN FINANCIERA	- Lanzamiento del Plan de Acción social en España con el foco en la Educación Financiera. - Impulso de programas de educación financiera.	100 %	- Lanzamiento del Plan Global de Educación Financiera 2009-2011 dotado de 26 €MM. - Lanzamiento de Valores de Futuro en España 334.333 alumnos y 1.725 centros. - Impulso del programa Adelante con tu futuro en México (de 7.000 a 111.362 personas beneficiadas).	- Valores de futuro en España: alcanzar 550.000 niños y 2.800 centros participantes. - Lanzamiento Valores de futuro en Portugal con 100.000 niños participantes. - Implementación del programa "Adelante con tu futuro" en países de América del Sur. - Adelante con tu futuro en México: alcanzas los 240.000 beneficiarios.
	- Lanzamiento de la plataforma tecnológica para la red de entidades microfinancieras. - Nuevas alianzas y presencia operativa en Chile y posiblemente en Argentina y Brasil. - Primeras co-inversiones con agencias multilaterales. - Desarrollo de programas de formación en microfinanzas.	75 %	- Presencia en Chile. Creación de la entidad "Servicios Microfinancieros S.A.". - Aumento en un 44 % en el nº de clientes hasta 499.961. - Desarrollo de diversos programas de formación (1.674 personas). - Inversión de \$ 7,4 millones IFC en Caja Nuestra Gente (Perú).	- Adquisición de la entidad microfinanciera "Confianza" en Perú. - Presencia operativa en Argentina, México y Centro América. - Incremento de formación de especialistas. - Difusión del Código de Buen Gobierno y Conducta de la Fundación.
INCLUSIÓN FINANCIERA	- Plan de Bancarización en América Latina 2008-2010. Duplicación de la cartera de créditos, 4 MM de nuevos clientes en México y 3 MM en América del Sur. - Ampliación de los canales de distribución alternativos. - Poner a disposición de segmentos con menores recursos el uso de tarjetas de crédito de manera responsable a través de la "Tarjeta Prepagada".	100 %	0,1 MM de clientes nuevos en A. Sur y 0,2MM en México. - Incremento de puntos de servicio alternativos: 12.000 (México) y 4.888 (América del Sur). - Acuerdo con la Corporación Interamericana de Inversiones (CII) para apoyar y financiar a las PYME de América Latina. - Lanzamiento tarjeta prepagada (México).	Plan de Bancarización de América Latina 2008-2010. Duplicación de la cartera de créditos, 4 MM de nuevos clientes en México y 3 MM en América del Sur.
	Facilitar la inclusión financiera a colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales. Consolidación logros 2008.	75 %	- Mantenimiento de la cuota de mercado en el segmento inmigrantes en España (17%). - Desarrollo plataforma ENLACES con asociaciones de mujeres emprendedoras.	- Consolidación de los canales de distribución alternativos. - Lanzamiento de una oferta comercial integral para las personas y organizaciones del mundo de la discapacidad en España.
ORIENTACIÓN CLIENTE	- Impulsar el uso de canales no presenciales. Ampliar a otras webs del Grupo la accesibilidad AA (España). - Definir e implantar un nuevo procedimiento para fortalecer la transparencia y claridad de las campañas publicitarias del Grupo.	50 % 0 %	- Aplicación de los criterios de AA para las webs desarrolladas internamente. - Lanzamiento tarjeta "Paga bien, paga menos" en México con 714.398 clientes adheridos.	- Impulsar el uso de canales no presenciales. Ampliar a otras webs del Grupo la accesibilidad AA (España). - Definir e implantar un nuevo procedimiento para fortalecer la transparencia y lenguaje claro de las campañas publicitarias del Grupo. - Desarrollar experiencias de diseño responsable de productos y servicios.
	- Aprobación e implementación en todo el Grupo del nuevo Manual para la gestión de riesgos sociales y medioambientales en la actividad crediticia. - Iniciar la ampliación de Auditoría Interna en la verificación de la aplicación del manual de gestión de riesgo medioambiental y social en materia de financiaciones y garantías en febrero del 2009. - Lanzamiento de ecorating en México, Perú, Chile y Colombia. - Mejorar el modelo para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas.	50 %	- Aprobación del Manual y nombramiento coordinador a nivel grupo y locales. - Avances en la adaptación e implementación del ecorating en México y Perú. - Formación en materia de riesgos ambientales y sociales a analistas en España y Perú. - Modelo de Gestión del Riesgo del Fraude; de un modelo de gestión local a un modelo Global.	- Implementación del ecorating en BEC España, México y Perú. - Auditoría interna para los procedimientos de Principios de Ecuador y para la política del sector defensa. - Fortalecer el procedimiento de Principios de Ecuador con la creación de un Comité PE en el área de WB&AM. - Duplicar el número de analistas de riesgos formados en riesgos sociales y ambientales. - Definición e implantación del Programa Global Antifraude.
FINANZAS RESPONSABLES				

¹ Cumplimiento verificado por Deloitte.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Progresos 2009 y Objetivos 2010

	OBJETIVOS 2009	% CUMPLIMIENTO ¹	PROGRESOS 2009	OBJETIVOS 2010
BANCA RESPONSABLE	RECURSOS HUMANOS	100 %	- Calidad de Vida: lanzamiento de diversas iniciativas para integrar los resultados de las encuestas de clima en todo el Grupo. - Diversidad de género: Adhesión a la red Catalyst, firma del Charter de Diversidad (España), Certificación de Empresas en Equidad de Género MEGA (Argentina). - Lanzamiento de la herramienta "Apúntate" en España, Argentina, México y Colombia para dotar de transparencia los procesos de selección. - Diseño del curso on line de formación en RC para el colectivo de 2000 directivos.	- Calidad de Vida: realización de pilotos de teletrabajo en BBVA. - Lanzamiento del curso "Diversidad e Igualdad" en la plataforma E-Campus (España). - Extensión de la herramienta "Apúntate" al resto del Grupo. - Lanzamiento de una política corporativa de Coaching y Mentoring. - Lanzamiento del curso on line de formación en RC para el colectivo de 2.000 directivos. - Incorporación de conocimientos en RC en los "Perfiles Funcionales" de las áreas (PDI).
	INVERSIÓN RESPON-SABLE	100 %	- Aumento del 44% en el número de voluntarios a nivel de Grupo (de 3.617 a 5.195), y un 18% en España, América Latina y México (de 3.617 a 4.261). - Realizado el primer rating de sostenibilidad del plan de empleo de BBVA en España por la agencia Sustainability. - Socio fundador del foro SpainSIF.	- Aumentar en un 20 % el número de voluntarios. - Realización del segundo rating de sostenibilidad del Plan de Empleo BBVA. - Avances en materia de engagement y en el ejercicio de los derechos políticos.
BANCA RESPONSABLE	COMPRAS RESPONSABLES	100 %	- Aplicación de la encuesta de satisfacción de proveedores en México, Argentina, Chile, Colombia, Perú y Venezuela. - Política de Compras Sostenibles. - Impulsar la contratación de Centros especiales de empleo en España.	- Ampliación de la encuesta de satisfacción de proveedores a Estados Unidos. - Aprobación e implantación de la Política de Compras sostenibles. - Aumentar en un 100 % la contratación a Centros Especiales de Empleo en España.
	MEDIO AMBIENTE	50 %	13,79 % empleados trabajando en edificios con ISO 14001. - Reducción del 3,39 % del consumo de papel y del 0,37 % del consumo de agua (por empleado). - Ahorro anual en costes de consumos más de 1,5 €MM. - Obtención de la certificación LEED en la sede corporativa de Paraguay.	- Aumentar el alcance en el número de empleados en edificios ISO 14001 en 15.635. - Reducción de consumos :-3,78 % de emisiones de CO₂, -1,41 % papel, -3,03 % agua, -0,92 % energía (electricidad).
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD		25 %	Desarrollar productos y servicios con criterios ambientales.	Adhesión al CDP Water Disclosure Project.
		100 %	- Impulso de líneas de trabajo para la sensibilización y promoción de la integración laboral de las personas con discapacidad en España. - Consolidar el 1 % en México y A. Sur. - Aumentar el nº de beneficiarios del Programa de becas. - Evaluación del impacto social generado con el programa.	- Primera edición del Premio Integra. - Consolidación del mínimo del 1 % del beneficio local neto en México y América del Sur (De 29,6 €MM a 32,7MM€). - Aumento del nº de becados de 47.000 a 56.178. - Evaluaciones cualitativas del programa en Argentina, Uruguay, Chile, Colombia y México. - Aumento del nº de voluntarios del banco en "niños adelante" (de 1.368 a 2.091).
¹ Cumplimiento verificado por Deloitte.				

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

Información complementaria

Pacto Mundial

En el 2002 firmamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa internacional cuyo objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción. Las entidades que se suman a esta iniciativa se comprometen a incorporar estos principios en su estrategia empresarial.

En el 2004 cuatro bancos del Grupo se adhirieron al Pacto: BBVA Banco Francés, BBVA Bancomer, BBVA Colombia y BBVA Banco Continental. Además, desde su constitución en el 2004, somos miembros del Comité Ejecutivo de la Red Española de Pacto Mundial.

Desde el 2005 somos la única entidad financiera que participa activamente, a través del área de Cumplimiento, en el grupo de trabajo de las Naciones Unidas dedicado a la mejora de la implementación del principio 10º del Pacto Mundial. Según este principio: “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”. Dicho subgrupo analiza las medidas adoptadas por diversas multinacionales para garantizar que las políticas y prácticas en materia de anticorrupción se aplican a sus filiales, proveedores y subcontratistas. Durante el 2009 hemos participado activamente en la elaboración del borrador de la guía de directrices de información del principio 10º: “United Nations Global Compact Reporting Guidance for the 10th principle against corruption”.

Objetivos de Desarrollo del Milenio

En el 2009 continuamos trabajando para contribuir a la consecución de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Esta iniciativa, recogida en la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, establece 2015 como fecha límite para alcanzar la erradicación de la pobreza, la enseñanza primaria universal y la sostenibilidad del medio ambiente, entre otras metas. En BBVA nos sentimos plenamente comprometidos con este reto a través de nuestras actividades de negocio y campañas de difusión, sensibilización y promoción de estos objetivos. Así, desde su creación, formamos parte del Foro de Reputación Corporativa que, mediante su campaña “2015: Un mundo mejor para Joana”, difunde las acciones llevadas a cabo en pro de alcanzar este importante reto. ➡

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐ ☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐ ☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento ☐ ☐

Sistema de gobierno corporativo ☐ ☐

Gestión del riesgo ☐ ☐

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐

Valores de futuro ☐ ☐

Teach children to save ☐ ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐

Otras iniciativas ☐ ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐

Informe de revisión independiente ☐ ☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐

→ BBVA y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Categorías	Principios	Indicadores GRI
Derechos humanos	Principio 1- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	LA4, LA 7-8, LA13-14, HR 1-2,HR 4-7, SO5, PR1
	Principio 2- Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR 1-2, HR 4-7, SO5
Trabajo	Principio 3- Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA 4-5, HR 1-2, HR5, SO5
	Principio 4- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR 1-2, HR7, SO5
	Principio 5- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR 1-2, HR6, SO5
	Principio 6- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA 13-14, HR 1-2, HR4 , SO5
Medio ambiente	Principio 7- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	EC2, EN26, EN30, SO5
	Principio 8- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN 1-4, EN8, EN 11-12, EN 16-17,EN21, EN26, EN28, SO5, PR3
	Principio 9- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN26, SO5
Lucha contra la corrupción	Principio 10- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO 2-5

Fuente de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI: borrador del informe Making the Connections de GRI y Pacto Mundial (www.globalreporting.com)

→ Los Objetivos del Milenio en BBVA

Objetivos del Milenio	Iniciativa principal en BBVA ⁽¹⁾
1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Fundación Microfinanzas BBVA BBVA Codespa Microfinanzas (fondo de inversión de microfinanzas para América Latina) Premios Fundación BBVA fronteras del conocimiento de cooperación al desarrollo
2. Educación universal	Plan de Acción Social de BBVA para América Latina Plan Estratégico de RRC
3. Igualdad entre los géneros	Acuerdo de igualdad y conciliación vida familiar y laboral Fundación Microfinanzas BBVA Adhesión al "Charter Europeo de la Diversidad"
4. Reducir la mortalidad de los niños	No existen iniciativas específicas
5. Mejorar la salud materna	No existen iniciativas específicas
6. Combatir el VIH/SIDA	Proyecto de investigación de control de la malaria monitorizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS)
7. Sostenibilidad del medio ambiente	Gestión del impacto ambiental indirecto a través del los Principios de Ecuador Desarrollo de productos y servicios con criterios ambientales Plan Global de Ecoeficiencia Premios Fundación BBVA Fronteras del conocimiento en cambio climático, en ecología y biología de la conservación
8. Fomentar una asociación mundial	Iniciativa de fRC de difusión de los Objetivos del Milenio

(1) Se destacan las iniciativas más importantes de cada objetivo.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión
Rentabilidad Ajustada a Principios
La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento
Sistema de gobierno corporativo
Gestión del riesgo
Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐
Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐
Valores de futuro
Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐
Plan de bancarización ☐ ☐
Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable ☐ ☐ ☐
Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables ☐ ☐
Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐
Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐☐☐☐☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐
Informe de revisión independiente
Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 del Grupo BBVA

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (IARC) del ejercicio 2009 del Grupo BBVA, cuyo alcance se define en el capítulo "Criterios del Informe". Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del IARC a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores de desempeño centrales y del suplemento sectorial del sector financiero propuestos en dicha guía.
- La información incluida en el IARC 2009 de BBVA relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre los progresos en las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009.

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Contadores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo BBVA que han participado en la elaboración del IARC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo BBVA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el IARC 2009.
- Revisión de los actos de las reuniones del ejercicio 2009 de los Comités de Responsabilidad y Reputación Corporativa.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el IARC en función del entendimiento de BBVA de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por el Grupo y descritos en los capítulos "Criterios del Informe" y "Grupos de Interés" del IARC.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Corporativa.
- Contraste de que el contenido del IARC no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo BBVA en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IARC a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluida en el IARC 2009 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo BBVA. Dichas pruebas se han realizado tanto en España como en los siguientes países del Grupo: Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela.

Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel.: +34 915 14 10 00
Fax: +34 915 14 51 80
+34 915 56 54 30
www.deloitte.es

Responsabilidades de la Dirección de BBVA y de Deloitte

- La preparación del IARC 2009, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Departamento de Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA, al cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestro trabajo.

El alcance de una revisión es sustancialmente menor al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que si presenta errores no puede entenderse como un informe de auditoría.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en línea de la Dirección de BBVA de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de BBVA.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia reglamentadas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones y auditorías de Informes de RSC, específicamente en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

Conclusiones

En el capítulo "Indicadores GRI" del IARC 2009 se detallan los indicadores de desempeño revisados, las limitaciones en el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que el IARC contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que BBVA no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en los capítulos "Grupos de Interés" y "Criterios del Informe" de acuerdo con la norma AA1000APS.

- Inclusividad: el Grupo BBVA ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable.
- Relevancia: el proceso de determinación de la materialidad supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para el Grupo BBVA y sus grupos de interés.
- Capacidad de respuesta: el Grupo BBVA responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados.

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos de las líneas de trabajo en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2009 "en el capítulo "Progresos 2009 y objetivos 2010" contenga errores significativos.

Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

Inclusividad y relevancia

En el ejercicio 2009 BBVA ha creado la Dirección de Stakeholder Engagement para favorecer la sistematización y gestión de los asuntos materiales en el Grupo. A través de la Dirección de Stakeholder Engagement se consolidará el proceso de diálogo y participación de los grupos de interés y se pondrán en marcha nuevas herramientas que permitan intensificar las relaciones con dichos grupos, en mejor conocimiento de los aspectos relevantes y, por tanto, mejorar la capacidad de respuesta ante los mismos. En este sentido, consideramos que el Grupo debe seguir profundizando en la identificación de los aspectos materiales y en la inclusión de los grupos de interés a nivel local, especialmente en el caso de aquellos países que, como Estados Unidos, se han incorporado recientemente al sistema de gestión de la Responsabilidad Corporativa del Grupo.

Capacidad de respuesta

Siguiendo con las actuaciones de coordinación y fortalecimiento de las estructura de gestión de la Responsabilidad Corporativa en todo el Grupo, en 2009 se han creado los Comités Locales de RSC de España y Portugal, Paraguay y Uruguay, así como el Comité de Dirección de RSC. Asimismo, 2009 ha sido el año del lanzamiento del Plan Global de Educación Financiera, una de las líneas de trabajo principales del Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa.

El compromiso del Grupo BBVA con el Medio Ambiente está materializado en el Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012, donde se han definido unos ambiciosos objetivos de minimización de impacto ambiental. La consecución de dichos objetivos requiere una planificación e implantación coordinada de las iniciativas previstas y un sistema de información de indicadores de seguimiento globales. En este sentido, sería conveniente fortalecer los recursos dedicados al plan para permitir un seguimiento puntual del mismo y reforzar y homogeneizar los controles internos del sistema de reporting.

En lo que se refiere a la gestión de riesgos sociales y medioambientales, se ha seguido trabajando en la implantación de políticas y normas aprobadas en 2008 y ejercicios anteriores. En el caso específico del modelo de evaluación y análisis del riesgo ambiental de la cartera (Ecorating) no se han producido progresos relevantes, por lo que sería conveniente reevaluar las acciones previstas para su desarrollo.

Finalmente, en relación a la gestión de compras y proveedores se ha avanzado en el desarrollo del Modelo Global de Aprovechamiento del Grupo. No obstante, para cumplir los objetivos del Grupo sería necesario progresar en la definición de políticas de compras responsables y en el establecimiento de criterios sostenibles en el proceso de homologación, contratación y evaluación de proveedores.

DELOITTE, S.L.

Helena Rodríguez
Madrid, 7 de mayo de 2010



Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión ☐

Rentabilidad Ajustada a Principios ☐

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento ☐

Sistema de gobierno corporativo ☐

Gestión del riesgo ☐

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐

Valores de futuro ☐

Teach children to save ☐

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐

Otras iniciativas ☐

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐

Informe de revisión independiente ☐

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

Criterios del informe

Perfil, alcance, relevancia, materialidad y cobertura de la memoria

BBVA elabora anualmente un informe de responsabilidad corporativa (RC) desde el 2002. La información del presente informe corresponde al Grupo BBVA y al año 2009, aunque también incluye datos comparativos referentes al 2007 y 2008 con indicación del perímetro de los mismos. Para facilitar la comparabilidad de la información, si dichos datos han sufrido alguna modificación se indica expresamente. Estos cambios se producen en algunos casos por mejoras de los sistemas de cuantificación y seguimiento, o altas y bajas en las sociedades incluidas en el perímetro, y siempre que es posible se realiza un recálculo de la serie histórica de tres años para no afectar a la comparabilidad.

En el informe de este año destacamos:

- la revisión del índice con objeto de hacer más transparente la estrategia del Grupo BBVA en materia de RC.
- la mejora en la definición del alcance de los datos de medio ambiente por empleado, lo que ha provocado un reajuste de los consumos de años anteriores. Dichos reajustes se han debido a la

adopción de un nuevo criterio en el seno del Plan Global de Ecoeficiencia del Grupo.

- el lanzamiento de un canal más directo de comunicación con los grupos de interés: nuestro *blog* www.bancaparatodos.com 
- la mejora continua en la calidad de la información dado que los informes locales del Grupo BBVA (Argentina, Colombia, Chile, México, Perú y Venezuela) han sido verificados en cada uno de estos países por un auditor independiente.

En la determinación de la relevancia y materialidad de los contenidos a incluir, se ha concedido especial atención a los grupos de interés más significativos, con una continuidad en los procesos de consulta según las recomendaciones establecidas en la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (versión 3 2006)*, de *Global Reporting Initiative* (GRI), y de la norma AA1000 que comprende la *Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008)* y la *Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA 1000 AS (2008)*. En esta línea se ha realizado un análisis específico para valorar la validez y relevancia de los asuntos considerados en el actual contexto tal y como se describe en el capítulo “Grupos de Interés”.

El presente informe se completa con el informe anual 2009 y otras informaciones. 

Referencias básicas y estándares internacionales

Para la elaboración de este informe, hemos seguido las mejores prácticas y los estándares internacionales más reconocidos. Por un lado se han seguido los principios y requisitos de *Global Reporting Initiative (GRI G3)*, reportando tanto los indicadores centrales como los del sector financiero. GRI ha calificado a BBVA desde el 2003 como *in accordance* y desde el 2006 como A+.

Asimismo, se informa sobre actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas y se da respuesta al Informe de Progreso 2009 en relación al cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, siguiendo la guía de GRI y Global Compact “*Making the connections.*”

Rigor y verificación

Gracias a la sistematización y gestión de información, en BBVA proporcionamos una sólida fuente de contenidos. La información es revisada y verificada por Deloitte según el alcance incluido en el Informe de Revisión Independiente del presente IARC. Las recomendaciones puestas de manifiesto en estos procesos de revisión son objeto de un plan de acción que asegure su implantación.

Este informe ha sido revisado lingüísticamente por la Fundación Español Urgente. 



Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐☐☐☐☐

Carta del Presidente ☐☐

Principios y política de RC

Misión y visión	
Rentabilidad Ajustada a Principios	
La responsabilidad corporativa en BBVA	☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento	
Sistema de gobierno corporativo	
Gestión del riesgo	
Estándares de conducta y compromisos	☐ ☐

Grupos de interés

Análisis	☐ ☐
Diálogo y compromiso	☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos	☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro	☐ ☐
Valores de futuro	
Teach children to save	

Inclusión financiera

Microfinanzas	☐ ☐
Plan de bancarización	☐ ☐
Otras iniciativas	

Banca responsable

Finanzas responsables	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable	☐ ☐ ☐
Orientación al cliente	☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables	☐ ☐
Medio ambiente	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación	☐ ☐ ☐ ☐
Investigación	☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM	☐ ☐
Informe de revisión independiente	
Criterios del informe e Indicadores GRI	☐ ☐ ☐ ☐

→ Indicadores GRI

PERFIL	
1. Estrategia y Análisis	Páginas
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	7-8
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	14, 18-19, 21-22
2. Perfil de la organización	Páginas
2.1 Nombre de la organización.	2
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	2-4
2.3 Estructura operativa de la organización.	3-4
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	2
2.5 Número de países en los que opera la organización.	2-3
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2
2.7 Mercados servidos.	2-4
2.8 Dimensiones de la organización informante.	2-3, 6, CCAA
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2, 72, CCAA
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	5, 31, 38, 47
3. Parámetros de la memoria	Páginas
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	2, 72
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	2, 72
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	2, 72
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	76
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	16-18
3.6 Cobertura de la memoria.	2, 72
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	2, 72
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	2, 72
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	4, 35, 46, 53, 60-61, 72
3.10 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	38, 55, 61
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	72
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	73-75
VERIFICACIÓN	
3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	71

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	Páginas
GOBIERNO	
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	12-13, ICG
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	IGC
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	IGC
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	16-18, 48, IGC
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	22, 44-47, IGC, IPRCA
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	IGC
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	IGC
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	9-15
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	10-15, IGC
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	IGC
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	14, 58-59
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	15, 19-20, 58-59, 62-65, 70
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye.	15, 19-20, 58-59
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	16
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	16-17
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	16-17
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	17-18, 21-22

ENFOQUES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN / INDICADORES CENTRALES		
Dimensión Económica	Páginas	Alcance de verificación
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		
	5, 23-24, 40-41, 46-47, 49-51, 52-53, 58-59, 60-65	
Desempeño económico		
EC1. Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	5	(1)
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	58-59	✓
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	47-49	✓
EC4. Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	47	(2)
Presencia en el mercado		
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	52-53	✓
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	46	✓
Impacto económico indirecto		
EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	23-24, 40-41, 49-51, 60-65	✓
Dimensión Ambiental (a)	Páginas	Alcance de verificación
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN		
	12-15, 54-58	
Materiales		
EN1. Materiales utilizados en peso o en volumen.	56	✓
EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	56	✓
Energía		
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	57	(14)
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	57	(14) (16)
Agua		
EN8. Captación total de agua por fuentes.	56	(14)
Biodiversidad		
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No material *	

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión
Rentabilidad Ajustada a Principios
La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento
Sistema de gobierno corporativo
Gestión del riesgo
Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐
Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐
Valores de futuro
Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐
Plan de bancarización ☐ ☐
Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable ☐ ☐
Orientación al cliente ☐ ☐ ☐
Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables ☐ ☐
Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐
Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐
Informe de revisión independiente
Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

Indicadores GRI

ENFOQUES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN / INDICADORES CENTRALES			
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a la áreas protegidas.	No material *		
Emisiones, vertidos y residuos			
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	55	(14)	
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	55	(14)	
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No material *		
EN 20. NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No material *		
EN 21. Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No material *		
EN22. Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.	58	✓	
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No material *		
Productos y servicios			
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	54, 58-59	✓	
EN27. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil, por categorías de productos.	No material *		
Cumplimiento normativo			
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	15	(4)	
Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo (b)	Páginas	Alcance de verificación	
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN	12-15, 42-49		
Empleo			
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	42-45	✓	
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	42, 46	✓	
Relaciones Empresa/Trabajadores			
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	48	(13)	
LA5. Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	48	(8)	
Salud y Seguridad en el trabajo			
LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	48	(5)	
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	48-49	✓	
Formación y Educación			
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	47	(6)	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	42-44, IGC	(7)	
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	47	✓	
Dimensión Social: Derechos Humanos (c)	Páginas	Alcance de verificación	
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE DIRECCIÓN	12-15, 31-33, 52-53, 48, 69-70		
Prácticas de inversión y aprovisionamientos			
HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	15, 31-33	(10)	
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	53	(8)	
No discriminación			
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	15	(13)	
Libertad de Asociación y convenios colectivos			
HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	15, 48	✓	
Abolición de la explotación infantil			
HR6. Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	15, 69-70	✓	
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio			
HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	15, 69-70	✓	
Dimensión Social: Sociedad (d)	Páginas	Alcance de verificación	
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	10-15, 34-35, 60-62		
Comunidad			
SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida.	10-13, 23-24, 60-61	✓	
Corrupción			
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	34	(9)	
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	35	✓	
SO4. Medidas tomadas en respuesta a los incidentes de corrupción.	34-35	✓	
Política Pública			
SO5. Posición en la políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	15, 64-65	(3)	
Cumplimiento normativo			
SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	15	(13)	
Dimensión Social: Responsabilidad de producto (e)	Páginas	Alcance de verificación	
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	10-15, 39-40, 60-61		
Salud y Seguridad del Cliente			
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos.	39-40	(8)	
Etiquetado de Productos y Servicios			
PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	39-40	✓	
Comunicaciones de marketing			
PR6. Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	40	✓	
Cumplimiento normativo			
PR9. Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	15	(4)	

INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO

Impacto de productos y servicios	Páginas	Alcance de verificación
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN	18-20, 30-31, 35-36	
FS1: Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	31-34, 54-55	✓
FS2: Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	31-34	✓
FS3: Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	31-35	✓

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión
Rentabilidad Ajustada a Principios
La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐
Sistema y función de cumplimiento
Sistema de gobierno corporativo
Gestión del riesgo
Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐
Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐
Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐
Valores de futuro
Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐
Plan de bancarización ☐ ☐
Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Inversión responsable ☐ ☐ ☐
Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐
Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
Compras responsables ☐ ☐
Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐
Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐
Informe de revisión independiente
Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐

→ Indicadores GRI

INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO			
FS4: Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	31-32, 47, 59	✓	
FS6: Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	18-22	✓	
Cartera de Producto			
FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	IA, CCAA	✓	
FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	35-37	✓	
FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	58-59	✓	
Auditoría			
FS9: Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	31, 34	✓	
Gestión activa de la propiedad			
FS10: Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	35-36	✓	
FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	31-33, 35-36	(11)	
FS12: Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	36	(15)	
Dimensión Social: Sociedad	Páginas	Alcance de verificación	
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
Comunidad			
FS13: Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	2-3, 25-29	(12)	
FS14: Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	25-29	✓	
Dimensión Social: Responsabilidad de producto	Páginas	Alcance de verificación	
INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN			
Salud y Seguridad del Cliente			
FS15: Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	14-15, 39-41	✓	
Comunicaciones de marketing			
FS16: Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario.	23-24, 26, 60-61	✓	

LEYENDA

IGC Informe Gobierno Corporativo 2009
IA Informe Anual 2009
CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2009
IPRCA Informe sobre la Política de Retribuciones del Consejo de Administración 2009E

Principales áreas y unidades responsables

- (a) Riesgos, Inmuebles y Servicios, Responsabilidad Corporativa y las áreas de negocio.
(b) Recursos Humanos.
(c) Recursos Humanos y Cumplimiento.
(d) Responsabilidad Corporativa y Cumplimiento.
(e) Comunicación y Marca, Cumplimiento y las áreas de negocio.

Justificación de la no inclusión de los siguientes indicadores principales de GRI en el Informe Anual de RC 2009

EN11: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
EN12: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos, por tanto, no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.
EN19: Indicador no material. Respecto al uso de sustancias que dañan la capa de ozono, las instalaciones de los edificios del Grupo BBVA no contienen cantidades significativas de CFCs.
EN20: Indicador no material. Debido a que el Grupo pertenece a un sector de servicios, las emisiones de SO₂ y NO_x no son relevantes pues derivan únicamente de los viajes de los empleados.
EN21: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos, los vertidos se hacen a través de la red urbana.
EN23: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos,

por tanto, la captación de agua, y su vertido se hacen a través de la red urbana.
EN27: Indicador no material. El Grupo BBVA se limita a la comercialización de estos productos sin responsabilidad directa sobre la gestión de los envases de los mismos.

Notas sobre alcance y verificación.

- ✓ Grupo
(1) Indicador calculado siguiendo el protocolo GRI.
(2) Sólo se informa de las subvenciones de formación en España.
(3) Se informa exclusivamente de los acuerdos internacionales suscritos en materia de sostenibilidad y del Servicio de Estudios.
(4) La información ha sido revisada para BBVA España, BBVA Bancomer, BBVA Banco Continental, BBVA Colombia y BBVA Banco Provincial.
(5) Se informa exclusivamente de la tasa de absentismo.
(6) No se desglosa por categoría.
(7) Sólo se desglosa por grupo de edad y género.
(8) Se incluye únicamente información cualitativa.
(9) Se informa del número de auditorías realizadas por área de negocio clasificadas en función de la tipología del Grupo BBVA.
(10) Se informa exclusivamente de financiación de grandes proyectos.
(11) No se informa del porcentaje sobre el total de activos bajo gestión.
(12) No se informa del número de oficinas en zonas de baja densidad o lugares desfavorecidos.
(13) Sólo se informa para BBVA España.
(14) El alcance de la verificación no incluye los datos de Estados Unidos.
(15) Actualmente BBVA no dispone de política de votos relativas a asuntos sociales o ambientales.
(16) No se desglosa por fuente primaria.

Informe Anual 2009 Responsabilidad Corporativa

Perfil del Grupo BBVA ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Carta del Presidente ☐ ☐

Principios y política de RC

Misión y visión

Rentabilidad Ajustada a Principios

La responsabilidad corporativa en BBVA ☐ ☐ ☐

Sistema y función de cumplimiento

Sistema de gobierno corporativo

Gestión del riesgo

Estándares de conducta y compromisos ☐ ☐

Grupos de interés

Análisis ☐ ☐

Diálogo y compromiso ☐ ☐ ☐ ☐

Asuntos controvertidos ☐ ☐

Educación financiera

Adelante con tu futuro ☐ ☐

Valores de futuro

Teach children to save

Inclusión financiera

Microfinanzas ☐ ☐

Plan de bancarización ☐ ☐

Otras iniciativas

Banca responsable

Finanzas responsables ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Inversión responsable ☐ ☐ ☐

Orientación al cliente ☐ ☐ ☐ ☐

Recursos humanos ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compras responsables ☐ ☐

Medio ambiente ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Compromiso con la sociedad

Educación ☐ ☐ ☐ ☐

Investigación ☐ ☐

Progresos 2009 y objetivos 2010 ☐

Información complementaria

Pacto Mundial y ODM ☐ ☐

Informe de revisión independiente

Criterios del informe e Indicadores GRI ☐ ☐ ☐ ☐



Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre la información de este informe, se ruega contactar con:

Departamento de Responsabilidad Corporativa
Paseo de la Castellana 81, 28046 Madrid
rrc@grupobbva.com
Tel.: +34 91 374 6000 o +34 91 537 7000

www.bbva.com
http://rrc.bbva.com
Blog: www.bancaparatodos.com

Este informe cuenta con la garantía de haber sido revisado lingüísticamente por la Fundación del Español Urgente (www.fundeu.es).

fundéu BBVA

Diseño: Eugenio G. Cabanillas
Fotografía del Presidente: Chema Conesa
Edición: ELBA Grupo de Comunicación, S.L.

adelante.