

Información de responsabilidad corporativa

2010

Adelante con tu futuro

Este programa nace en el 2008 de la mano de BBVA Bancomer, el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el Tecnológico TEC de Monterrey para ofrecer talleres de finanzas personales tanto a clientes como a no clientes. Actualmente, existen 5 talleres interactivos que abordan temas como: el ahorro, ahorro para el retiro, la tarjeta de crédito, la salud crediticia y el crédito hipotecario (éste último implementado en el 2010). Estos talleres están basados en seis líneas de actuación, que en el 2010 han tenido los siguientes avances:

1. Aulas de educación financiera en la red de sucursales. Se cuenta con 20 aulas, con capacidad para 20 personas cada una, en las 14 principales ciudades del país.
2. Aulas móviles. Se disponen de 15 aulas, frente a las 9 del año anterior, con capacidad para 21 personas, con el objetivo de llevarlas a las instalaciones de otras empresas que no dispongan de infraestructura física ni tecnológica.
3. Equipamiento móvil, con 15 equipos móviles, frente a los 9 del año anterior, con capacidad para 20 personas, que pueden ser montados en cualquier aula de capacitación.
4. Educación financiera virtual. A través del portal <http://www.adelantecontufuturo.com.mx/> se pueden desarrollar los talleres gracias a la “plataforma de educación a distancia” del TEC de Monterrey (LMS). Además, existe un teléfono de atención al usuario 018003888761 (FUTURO1).
5. Educación financiera en convenio con instituciones educativas. En el 2010, se han extendido los talleres al sector educativo tras la firma del convenio con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITSEM) de Ciudad de México. El objetivo es incorporar al entorno educativo universitario la importancia del ahorro y el uso adecuado de los instrumentos financieros, para apoyar a los jóvenes con una formación financiera que los ayude a adquirir un mejor manejo de sus finanzas personales.
6. Campañas de concienciación.

A cierre del 2010, BBVA Bancomer ha impartido talleres de finanzas personales que han beneficiado a 303.539 personas.

En 2011, el objetivo del Grupo es llegar a 400.000 personas en México. Además, se ha extendido el programa “Adelante con tu futuro” a Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay, países donde se empezarán a impartir los talleres en 2011.

PERSONAS BENEFICIADAS CON LOS TALLERES DE FINANZAS PERSONALES

AÑO	2010	2009	2008
Personas beneficiadas	303.539	111.362	7.000
Alcance: BBVA Bancomer			

Banca responsable

En BBVA trabajamos para integrar una gestión responsable en toda la cadena de valor, desde el diseño de productos, su publicidad y comercialización, hasta la gestión de sus riesgos. La aproximación de BBVA a la sostenibilidad se basa en generar propuestas de valor para nuestros grupos de interés.

Compras responsables

Los principios de la relación de BBVA con sus proveedores vienen determinados por el Código de Conducta del Grupo y se basan en el respeto a la legalidad, el compromiso con la integridad, la concurrencia, la objetividad, la transparencia, la creación de valor y la confidencialidad.

Información complementaria

Además, el Grupo cuenta con unos principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de a provisionamiento que desarrollan el Código de Conducta en este ámbito de su actividad. BBVA aspira a que sus proveedores cumplan como mínimo sus propios estándares en materia social y ambiental, así como la legislación vigente que en cada caso les sea aplicable y los principios sociales y medioambientales recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el cuestionario que BBVA envía a cada proveedor al iniciar el proceso de homologación, se le informa de nuestra adhesión a los principios del Pacto Mundial y entre los documentos que se le solicita se encuentra una declaración de cumplimiento de estos.

NÚMERO DE PROVEEDORES POR VOLUMEN DE FACTURACIÓN ANUAL POR ZONAS

	2010			TOTAL PROVEEDORES
	ENTRE 100.000 Y 300.000 €	ENTRE 300.000 Y 1.000.000 €	MÁS DE 1.000.000 €	
España	2.493	491	310	3.294
México	365	172	153	690
Resto América	1.096	594	291	1.981
Resto Grupo	42	22	7	71
Total	3.996	1.279	761	6.036

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

Alcance: Grupo BBVA.

La necesidad de una gestión adecuada de las variables ESG en el proceso de aprovisionamiento ha supuesto, en el 2010, la planificación de dos proyectos que forman parte del desarrollo del modelo global de aprovisionamiento del Grupo. Por un lado, la elaboración de una política global de compras responsables del Grupo, que se implantará durante el 2011, y por otro, un nuevo procedimiento de registro y prehomologación de proveedores, que permitirá a todas las unidades de compras del Grupo aplicar, de una forma homogénea, los criterios que faciliten la gestión de estos impactos y que redunden en un aumento del índice de satisfacción de los proveedores de BBVA.

Información complementaria

La política de compras

Esta política se integrará en la plataforma tecnológica Global Procurement System, desarrollada por BBVA para posibilitar la implantación de un modelo global de aprovisionamiento.

Uno de los procesos definidos en el GPS es el correspondiente a la homologación de proveedores, consistente en validar si estos cuentan con la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial que requiere el

Grupo BBVA. Tiene como objetivo 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.

Durante el 2010 se ha desarrollado la primera parte del proceso para homogeneizar los procedimientos de registro y prehomologación (recabar la información general sobre el proveedor, familias de productos y servicios que suministra y otra información específica relevante) en todos los países.

TABLA DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES (ESPAÑA)

	2010	2009	2008
Nº de proveedores que han pasado por el proceso de homologación	647	562	535
% de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación	71	76	85
Nº de proveedores que no han superado el proceso de homologación	52	38	48
Alcance: España.			

Además, BBVA le hace a sus proveedores una encuesta de satisfacción que se está extendiendo a todos los países, entre ellos los Estados Unidos, que se han incorporado en el 2010. Los resultados de este año han sido los siguientes:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES (1)

	2010	2009	2008
España	79		82
Argentina		89	
Colombia		83	
Chile		85	
México		86	
Perú		83	
Venezuela		84	
Estados Unidos	81		
(1) Encuesta realizada bienalmente.			
Alcance: Grupo BBVA.			

El Grupo BBVA concede en sus compras preferencia a los proveedores locales. Las operaciones negociadas a nivel local por los diferentes países donde el Grupo está presente supusieron en el 2010 aproximadamente un 68 % del total adjudicado, frente al 56% del año anterior.

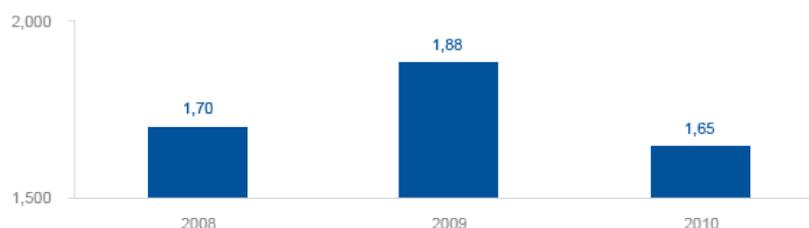
Del total de operaciones de compras efectuadas en el año, 5.552 se han cerrado mediante negociaciones electrónicas, lo que representa un importe adjudicado de 832,6 millones de euros. Éste es un canal que BBVA está trabajando para potenciar.

En cuanto al plazo de pago a proveedores, en el 2010 se cumplieron todas las condiciones establecidas en los contratos.

Compromiso con la sociedad

En el 2010 el Grupo ha invertido 76 millones de euros en acción social.

RECURSOS DESTINADOS A COMPROMISO CON LA SOCIEDAD SOBRE EL BENEFICIO ATRIBUIDO DEL GRUPO BBVA



(1) 2008 a 2010 incluye tanto las aportaciones realizadas por cada uno de los países de América Latina como aquellas realizadas directamente desde España, a favor de estos países.

Alcance: Grupo BBVA

RECURSOS DESTINADOS POR EL GRUPO BBVA Y SUS FUNDACIONES (2)

(MILES DE EUROS)	2010 (1)	2009	2008
Por entidad			
Grupo BBVA en España y resto del mundo (3)	15.696,9	26.154,8	30.732,6
Grupo BBVA en América Latina (3)	31.536	9.358,8	9.939,6
BBVA Compass (USA) (4)	3.809,8		
Fundación BBVA (España)	20.684,0	22.808,0	28.250,0
Fundación Microfinanzas BBVA (España)	4.304,0	3.366,0	1.807,8
TOTAL	76.031,1	79.063,0	85.267,1
Por tipo de aportación			
Monetaria	69.627,8	66.946,4	80.465,5
Tiempo	5.660,8	11.204,0	2.744,8
Especie	1.304,5	912,6	2.056,7
TOTAL	76.031,1	79.063,0	85.267,0
Por temática			
Educación	41.605,7	30.616,8	28.605,7
Desarrollo Social y Económico	10.860,4	21.778,9	23.398,8
Asistencia social	3.977,5	7.917,0	9.826,0
Cultura	9.038,5	5.783,4	8.042,4
Medioambiente	2.660,3	3.776,4	7.640,3
Medicina y Salud	4.243,0	5.456,2	6.114,8
Promoción de la responsabilidad corporativa	2.434,4	2.196,0	1.353,7
Otros campos (5)	1.211,3	1.538,4	285,5
TOTAL	76.031,1	79.063,0	85.267,2

(1) Los recursos destinados por el Grupo BBVA y sus fundaciones 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 2010 hemos avanzado en la plena aplicación del modelo LBG, suprimiendo las contribuciones obligatorias que el modelo no tiene en

cuenta. 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) Se aplica el criterio de devengo.

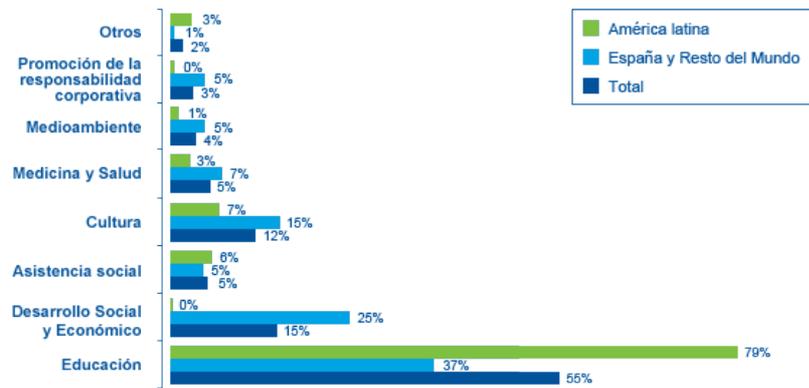
(3) América Latina incluye los países de América del Sur, México y Puerto Rico. Incorpora los recursos de las Fundaciones locales (México y Perú).

(4) Incluye la Fundación BBVA Compass.

(5) Los gastos de estructura de las fundaciones se han distribuido e incluido entre sus diferentes campos de actuación.

Alcance: Grupo BBVA

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS POR ACTIVIDAD Y ZONA GEOGRÁFICA (%)



Criterios del informe

Perfil, alcance, relevancia, materialidad y cobertura de la memoria

Desde el 2002, BBVA elabora anualmente un informe de responsabilidad corporativa (RC). Este año, por primera vez hemos avanzado en nuestro modelo de *reporting* y lanzamos nuestro primer reporte integrado de forma que la información social, ambiental y económica básica se incluye en un solo documento que cuenta con un apartado de RC y que tiene inserciones de la gestión de los asuntos ESG a lo largo de todos los capítulos del mismo. La información completa sobre el desempeño en RC del Grupo BBVA en 2010 se puede consultar en este sitio web. Esta información, presentada en apartados ha sido sometida a una revisión independiente en los términos de alcance y procedimientos similares a años anteriores.

Como en anteriores ocasiones, la información corresponde al Grupo BBVA y al año 2010, aunque también incluye datos comparativos referentes al 2009 y 2008 con indicación del alcance de los mismos. En algún caso hemos modificado el dato histórico por incluir mejoras en la métricas pero siempre se advierte expresamente, se recalculan las series históricas y se revisan por el auditor independiente, Deloitte. En el caso de los indicadores del Plan Global de Ecoeficiencia, se incluye por primera vez el dato del indicador por ocupante, además del indicador por empleado, que habitualmente hemos usado. Entendemos por ocupante toda persona, empleado y no empleado del Grupo BBVA, que ocupa un puesto físico en los edificios del Banco, y que por tanto tiene un impacto directo sobre el consumo de sus recursos (agua, papel y energía). En 2010 hemos incluido este indicador en el cuadro de mando del PGE ya que refleja de manera más fiel la evolución de los indicadores ambientales incluidos en el Plan.

Cabe destacar en la información de este año lo siguiente:

- La progresiva integración de la información financiera y no financiera, fruto de la intensa colaboración entre el área de Dirección Financiera y el de Responsabilidad Corporativa.
- La consolidación del canal de bancaparatodos con un aumento del contenido multimedia, actualización de noticias sobre el Grupo y con posts de temas actuales.
- La aportación de información y posibilidad de diálogo con los grupos de interés a través de redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube, etc.)

En la determinación de la relevancia y materialidad de los contenidos a incluir, se han tenido en cuenta las expectativas y demandas informativas de los principales grupos de interés de BBVA, 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". Así mismo el Grupo BBVA prioriza la definición y ejecución de sus compromisos en función de los asuntos relevantes identificados en materia de RC. Estos compromisos se pueden consultar en [Objetivos](#).

El presente informe se completa con el informe anual 2010 y otras informaciones disponibles en www.bbva.com.

Referencias básicas y estándares internacionales

Para la elaboración de esta información, 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)*, informando sobre los indicadores centrales y los del sector financiero. *GRI* ha calificado a BBVA desde el 2003 como *in accordance* y desde el 2006 como A+, así como la norma de *AA1000*.

Además se da respuesta al Informe de Progreso 2010 en relación al cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y se informa sobre actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

Rigor y verificación

La sistematización y gestión de información nos permite proporcionar una sólida fuente de contenidos. Un auditor externo, en este caso Deloitte, revisa y verifica la información según el alcance incluido en el informe de revisión independiente. 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 (www.fundeu.es).



Criterios y estándares de la información

Este año, por primera vez hemos lanzado nuestro primer reporte integrado de modo que la información social, ambiental y económica básica se incluye en nuestro Informe Financiero, que cuenta con un apartado de RC y tiene inserciones de la gestión de los asuntos ESG (ambiental, social y de gobierno corporativo) a lo largo de todo el documento. En esta versión online se puede consultar información complementaria sobre nuestro desempeño ambiental y social en el 2010. Esta información adicional ha sido realizada de acuerdo a la norma AA1000 para los análisis de materialidad y conforme al estándar para elaboración de memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative (GRI), versión 3 2006. En esta sección se incluyen las tablas de los indicadores GRI. Además, toda la información ha sido verificada por Deloitte que explica en detalle su trabajo de revisión en el informe de revisión independiente.

Educación

El compromiso de BBVA con la educación ha vuelto a quedar patente en el 2010 mediante la alianza con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y BBVA «Metas educativas 2021: La educación que queremos para la generación de los bicentenarios», un proyecto ambicioso que contribuirá de forma decisiva al desarrollo económico y social de Iberoamérica, a la formación de una generación de ciudadanos cultos y, por ende, libres, en sociedades democráticas, igualitarias, abiertas y solidarias. El objetivo final es lograr, a lo largo del próximo decenio, una educación que dé respuesta satisfactoria a demandas sociales inaplazables: conseguir que más alumnos estudien, durante más tiempo, con una oferta de calidad reconocida, equitativa e inclusiva y en la que participe la gran mayoría de las instituciones y sectores de la sociedad. En definitiva, un compromiso de BBVA de inversión en educación en América Latina que beneficiará a más de ocho millones de personas.

Actividad en América del Sur y México

En el 2010 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 2009 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 15,4 millones de euros en el 2010. Hemos contribuido a la integración social de 60.099 niños y niñas de familias desfavorecidas a través del apoyo a la educación primaria y secundaria, por medio de estas becas educativas. Más de 350.000 personas se han beneficiado indirectamente mediante estas ayudas. Trabajamos en red con diferentes entidades públicas y privadas, alcanzando más de 45 alianzas locales. Destaca la alianza a cuatro años (2008-2011) con la 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.

Información complementaria

PRINCIPALES INDICADORES DEL PROGRAMA NIÑOS ADELANTE (DATOS 2010)

	INVERSIÓN 2010	Nº BECARIOS	BENEFICIARIOS INDIRECTOS	Nº VOLUNTARIOS	Nº ALIADOS
Argentina	761.285	1.169	5.845	0	20
Chile	2.103.342	4.816	7.224	400	2
Colombia	1.004.592	10.095	45.427	920	30
México	8.962.050	15.000	75.000	700	18
Panamá	171.681	952	3.808	101	4
Paraguay	276.811	2.840	2.733	125	1
Perú	681.024	20.559	194.416	80	13
Uruguay	75.481	128	33	25	8
Venezuela	1.249.907	4.500	22.500	124	2
Puerto Rico	98.060	40	120	10	
Total	15.384.233	60.099	357.106	2.485	98

Alcance: México y América del Sur.

«Adelante con tu futuro»

En el marco del Plan Global de Educación Financiera, el programa «Adelante con tu Futuro» es un proyecto de referencia, tal y como se ha comentado en el apartado de «Educación financiera» (para más información ver el capítulo de «Educación financiera»).

Ruta Quetzal BBVA

Desde 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 la superación de las desigualdades. La edición del 2010 conmemoró 25 años de expediciones entre América y Europa viajando a México para seguir los enigmáticos Caminos Blancos Mayas y mediante ellos conocer los secretos de esta fascinante civilización en la península de Yucatán. Ya en España, la expedición recorrió el apasionante Camino de Santiago, para celebrar la festividad del Año Santo Jacobo 2010 y conmemorar el XI centenario de la creación del Reino de León.

Actividad en España

Valores de futuro

En el 2010 se ha lanzado la segunda edición del programa «Valores de Futuro» en España en el marco del Plan Global de Educación Financiera 2009-2011 (para más información ver capítulo de «Educación financiera»).

Cultura

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 2010, la Fundación BBVA ha pasado a gestionar las actividades culturales, a las que ha destinado 6,3 millones de euros este año. Nuestro programa cultural se sustenta en tres líneas de actuación: la música, en concreto, la creación contemporánea y su difusión al público general; las artes, mediante exposiciones culturales de referencia, y la educación, mediante el programa de becas para facilitar la formación avanzada de jóvenes músicos, médicos, economistas y especialistas en medio ambiente.

Premio Integra

En el 2009 se celebró la primera edición del Premio Integra de BBVA en España para promover la integración social y laboral de personas con discapacidad. Una iniciativa que se ha desarrollado en colaboración con FEACEM, FUNDACIÓN ONCE, FEAPS, CERMI 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 el 2010 en la Asociación mallorquina AMADIP. ESMEN, cuyo Centro Especial de Empleo, en el que trabajan 294 personas con discapacidad intelectual, está dedicado a distintas ramas de actividad: alimentación y restauración, imprenta y manipulado, mantenimiento de espacios, jardinería y agricultura ecológica. Asimismo se han reconocido seis proyectos con un importe total de 300.000 euros a la Asociación de Paraplégicos y Personas con Gran Discapacidad Física de la Comunidad de Madrid (ASPAYM-MADRID), a la Fundación Privada Catalana para la Parálisis Cerebral (FCPC), a la Associació Pro Persones amb Disminució Psíquica de la Conca de Barberà (APRODISCA), a la Asociación de Familiares e Enfermos Mentais-LENDA, a Mater Treball i Natura y a Moltacte SCCL.

Información complementaria

Premio a la Acción Magistral

Desde el 2005 patrocinamos con 100.000 euros el Premio a la Acción Magistral junto con 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 2010 hemos creado dos categorías ganadoras, ampliando el premio a los centros de educación secundaria obligatoria, junto a las experiencias que presentan educación infantil, primaria y educación especial. Se han presentado 296 proyectos educativos de profesores y centros escolares de toda España, que han desarrollado durante el curso 2009-2010. Han sido galardonados los siguientes proyectos: «ALEHOP: programa para el desarrollo de la competencia lingüística» del CEIP León Solá de la Ciudad Autónoma de Melilla y «Música para nota: programa de recursos contra el abandono escolar y la exclusión social» del IES Mateo Alemán de la Comunidad de Madrid.

Actividad en EE.UU.

En el 2010 se ha hecho un esfuerzo por enfocar los proyectos sociales en torno a las seis áreas prioritarias en BBVA Compass. Esta es la distribución de los recursos en cada una de ellas: desarrollo comunitario y educación financiera (30 %), educación general (30 %), salud (15 %), arte y cultura (15 %), medioambiente (5 %) y diversidad e inclusión (5 %).

Entre los proyectos educativos destaca el programa de fomento de la lectura «Reading Counts» llevado a cabo en alianza con Scholastic, Inc. Tiene como objetivo acabar con la brecha de logros entre niños y jóvenes de colegios públicos. El programa ha hecho posible que 25 000 niños de Texas y California tengan libros de lectura. Además, empleados de BBVA Compass han participado como voluntarios.

En cuanto a los programas de educación financiera en el país, para más información ver el capítulo de «Educación financiera».

Educación financiera

La educación financiera es una de las prioridades estratégicas en materia de responsabilidad corporativa para el Grupo BBVA. Una decisión informada contribuye a una mejor 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.

El año 2010 ha sido un año de consolidación del Plan Global de Educación Financiera “El dinero en nuestras vidas” dotado con 26 millones de euros para tres años (2009-2011), que tiene como objetivo apoyar la educación financiera de las personas y facilitar la mejora en la situación financiera personal actual y futura. Cuenta ya con más de un millón de beneficiarios en España, México, Portugal y Estados Unidos. Se desarrolla en todas las áreas geográficas donde el Grupo está presente con programas específicos en dos ámbitos de actuación prioritarios. En primer lugar, para acompañar los procesos de bancarización especialmente en América Latina. En segundo lugar, porque queremos contribuir de algún modo a impulsar la educación en competencias y valores asociados al uso del dinero de los más pequeños. Un enfoque alineado con nuestra visión y cultura corporativa y recomendado desde las autoridades internacionales.

El Plan Global de Educación Financiera se dirige a diferentes colectivos en función del área geográfica al que va destinado.

- En América Latina, “Adelante con tu futuro” está destinado a personas bancarizadas o bancarizables.
- En Estados Unidos, a través del programa “Money smart”, se incluyen las iniciativas “Teach children to save”, dirigida a niños y jóvenes, y “Get smart about credit”, dirigida a niños.
- En España y Portugal, “Valores de futuro” está diseñado para niños de primaria y primer ciclo de la ESO.

Además, en 2010, se ha reforzado el compromiso del Grupo con la educación financiera al firmar un convenio con la OCDE bajo el cual, y dentro del marco del próximo Informe PISA 2012, se realizará un estudio sobre las nociones de educación financiera entre los jóvenes para llegar a conclusiones como: su relación con la actual crisis económica, la relevancia de la misma para generaciones futuras y la importancia de contar con información comparable para plantear políticas y programas de acción. A continuación se exponen los principales avances realizados en 2010 en torno a los programas de educación financiera más relevantes puestos en marcha:

Estándares de conducta y otros compromisos

Código de conducta

El 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.

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 con el tratamiento de la información privilegiada, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia de los empleados en los mercados.

Políticas o normas específicas de las 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:

- Estatuto de la función de cumplimiento.
- Estatuto del consejero.
- Código ético para la selección del personal.
- Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.
- Principios básicos de gestión de los riesgos y manual de políticas de gestión del riesgo.
- Norma de relación con personas y entidades de relevancia pública sobre financiaciones y garantías.
- Principios aplicables a los procesos de desinversión de bienes y equipos de propiedad del Grupo BBVA mediante la oferta a sus empleados

Conducta en los negocios

Uno de los focos principales para BBVA, a la hora de promover y garantizar exigentes estándares de integridad y conducta, es el mantenimiento de la vigencia y aplicabilidad de los principios y normas que rigen estas cuestiones dentro del Grupo.

Durante el 2010 con la doble finalidad de:

- Favorecer el conocimiento y sensibilización continua sobre sus principios y normas.
- Facilitar el acceso de los empleados a estos contenidos.

El Grupo ha seguido avanzando en los mecanismos de comunicación y difusión del Código de conducta y de sus desarrollos. En este sentido, aparte de la formación recurrente a las nuevas incorporaciones al Grupo:

- Se ha trabajado para poner a disposición de todos los empleados, con independencia de la jurisdicción en la que se integren, un curso *online* para dar a conocer, de manera amena y con un enfoque predominantemente práctico, el contenido de la política de conducta en el ámbito de los mercados de valores.
- Se ha actualizado el portal corporativo de cumplimiento, acercando los contenidos de integridad en los negocios a los empleados del Grupo, mediante la adición a los portales locales ya existentes de un sitio específico con contenidos corporativos comunes a todos ellos.

También en el 2010 se han llevado a cabo revisiones específicas de ciertos procesos asociados al Código de conducta en la región de América del Sur dirigidos a comprobar la vigencia y adecuación de los mismos, sin que hayan surgido deficiencias relevantes.

De cara al 2011, el Grupo seguirá avanzando en su modelo de integridad, con foco especial en reforzar sus políticas, procedimientos y medidas en el ámbito de la protección del cliente (*Customer Compliance*)

Cumplimientos legales

A 31 de diciembre del 2010, 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 ni con el uso de productos y servicios, que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados. En el Grupo de España no se han detectado demandas, instadas por empleados, relacionadas con actitudes de discriminación ni reclamaciones judiciales de importancia sobre las condiciones laborales.

Compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio

Cabe una mención especial la activa participación de BBVA en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2002. En el 2004 cuatro bancos del Grupo se sumaron a esta iniciativa: BBVA Banco Francés, BBVA Bancomer, BBVA Colombia y BBVA Banco Continental. Además, BBVA forma parte del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial desde su creación.

El objetivo del Pacto Mundial es lograr el compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, mediante la implementación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción. Las entidades, por mediación de su adhesión a esta iniciativa, se comprometen a incorporar estos principios en su estrategia empresarial.

BBVA es la única entidad financiera que participa activamente, mediante el área de cumplimiento, en el grupo de trabajo de las Naciones Unidas dedicado a la mejora de la implementación del principio 10 del pacto: «Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno». En este sentido, durante el 2010, hemos participado en un grupo de trabajo multidisciplinar, creado en el seno de la Red Española de Pacto Mundial, con el objeto de elaborar una guía anticorrupción. La guía propone, en primer lugar, un sistema transversal para identificar el nivel de riesgos en corrupción y, en segundo lugar, facilita un modelo de implantación específico según el nivel de riesgo identificado.

Por otro lado, en el 2010 tuvo lugar la Cumbre de las Naciones Unidas para la revisión de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, 10 años después su lanzamiento. Con motivo de esta cumbre, las conferencias TED y la Fundación Bill y Melinda Gates organizaron el encuentro «TEDxChange», evento al que asistieron 150 líderes mundiales y que tuvo como objetivo hacer una reflexión previa a las resoluciones oficiales de la cumbre. BBVA apoyó este evento, que pudo seguirse en directo desde su centro de innovación en Madrid, tras el cual se organizó un debate que contó con la participación de representantes del sector privado, de la administración pública y ONGs. Las conclusiones extraídas durante el coloquio fueron recogidas en un texto remitido a la Fundación Bill y Melinda Gates.

Además, con motivo del X aniversario de los ODMs, el portal de responsabilidad corporativa de BBVA, publicó semanalmente un vídeo de difusión de cada uno de los ocho objetivos, parte de la campaña «2015: Un mundo mejor para Joana», lanzada por el foro de reputación corporativa y que BBVA ha apoyado desde su creación.

Además, se planteó una consulta a los empleados del Grupo, mediante la intranet corporativa, sobre su conocimiento sobre los ODMs. La mayoría de los empleados reveló que les gustaría conocer más sobre la causa, tras lo cual se llevó a cabo una campaña de comunicación sobre los mismos en la intranet.

Tal como se menciona en el capítulo de «recursos humanos», en el 2010 el presidente de BBVA firmó la declaración de principios de las Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres «La igualdad es un buen negocio», desarrollado por el Pacto Mundial y el Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM) y que persigue el cumplimiento del tercer ODM, «Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer».

Por último, BBVA apoyó, mediante la Liga BBVA, la campaña solidaria «El fútbol profesional contra el hambre», integrada en la campaña «1BillionHungry» de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), a la que se sumaron 16 ligas de fútbol profesional y 240 clubes. Asimismo, la Liga BBVA colaboró con la Campaña del Milenio de las Naciones Unidas en la promoción de la iniciativa de sensibilización de los ODMs, «Haz ruido por los ODMs», con el objetivo de trasladar un mensaje firme a los líderes políticos reunidos en la citada Cumbre de las Naciones Unidas para la revisión de los ocho objetivos. BBVA contribuyó a la difusión de esta iniciativa mediante la facilitación de propuestas y materiales a los clubes de fútbol de la Liga BBVA, tales como bandas blancas (el símbolo de la lucha contra la pobreza) que fueron desplegadas durante los encuentros así como materiales audiovisuales mostrados en los estadios.

Información complementaria

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

	Alianza con la Organización de Estados Iberoamericanos OEI – BBVA Metas Educativas 2021
3. Igualdad entre los géneros	Acuerdo de igualdad y conciliación vida familiar y laboral
	Fundación Microfinanzas BBVA
	Adhesión al "Charter Europeo de la Diversidad"
	Firma de la Declaración de Principios de Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres
	Lanzamiento del proyecto de diversidad de género
	Firma del Plan de Igualdad de trato y oportunidades en España
	Certificación MEGA en igualdad de género en Argentina
3.Reducir la mortalidad de los niños	No existen iniciativas específicas
5. Mejorar la salud materna	No existen iniciativas específicas
6. Convatir 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 imporantes de cada objetivo.	

FDIC, ABAEF y Money Smart

En BBVA Compass se ha continuado apoyando este programa educativo en alianza con la American Bankers Association (ABAEF), cuyo foco es la educación de los niños y en el que el voluntariado juega un papel muy importante. En este sentido, empleados de BBVA Compass han participado en dos programas, uno titulado “[Get smart about credit](#)”, que ha beneficiado a más de 3.000 niños en el 2010, y otro “[Teach children to save](#)”, que ha favorecido a 1.500 niños. Ambas son iniciativas de la ABAEF diseñadas para educar a los futuros consumidores en el buen uso del crédito y en la importancia del ahorro.

También en el 2010, se ha lanzado el primer programa de educación financiera para adultos mediante una alianza con la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC). Además, se ha seguido apoyando tanto 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.

Finanzas responsables

Integración de variables ESG en la gestión del Riesgo

Parte novedosa en la gestión del riesgo en el Grupo y muy relacionada con el resto de los riesgos tradicionalmente gestionados. ESG obedece al acrónimo inglés de ambiental, social y de gobierno corporativo y pretende gestionar los riesgos extrafinancieros que pudieran afectar al perfil crediticio de un prestatario o de un proyecto de financiación y que pudieran poner en peligro el repago de la deuda contraída .

En espera de una mayor definición al respecto por parte de las directrices de Basilea, el Grupo lleva años ya trabajando en cuatro frentes: la financiación de grandes proyectos de inversión con el estándar de los Principios de Ecuador, el perfil crediticio de los clientes empresa con la herramienta Ecorating, líneas de desarrollo sostenible mediante acuerdos con bancos multilaterales de desarrollo y políticas de financiación sectoriales.

Información complementaria

En el 2010 se incluyeron en la planificación de Auditoría Interna la gestión de los Principios de Ecuador, cuya correcta implantación es verificada además por Control Interno, y el procedimiento de aplicación de la norma del Grupo para solicitudes de financiación relacionadas con el sector de defensa.

1. Ecorating: Durante 2010 se ha analizado el riesgo ambiental de 225.755 clientes en España mediante la combinación de tres grupos de variables: emisiones contaminantes y consumo de recursos, entorno de la empresa susceptible de ser afectado de manera directa o indirecta por la empresa y presión legislativa y fiscalización de determinados componentes del medio ambiente.

Información complementaria

La herramienta Ecorating permite valorar la cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva medioambiental, asignando a cada cliente un nivel de riesgo crediticio en función de la combinación de varios factores: ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, entorno de la empresa susceptible de ser afectado de manera directa o indirecta por la empresa, presión legislativa y fiscalización de aspectos medioambientales por citar alguno de los más relevantes.

En el 2010 Ecorating ha comenzado a abrirse a las unidades de negocio. Así, durante el año se ha analizado el riesgo ambiental de 225.755 clientes de Banca de Empresas y Corporaciones en España. Comenzando con aquellos clientes calificados como de Riesgo Medioambiental Alto y con exposición de riesgos superior a 0,5 millones, se ha solicitado a los gestores registrar las evidencias de factores mitigantes introducidos por las empresas. Se realiza un seguimiento mensual desde el área de Riesgos España y Portugal.

RANGO DE VALORES DE RIESGO MEDIOAMBIENTAL

RANGO DE VALORES DE RIESGO MEDIOAMBIENTAL	EXPOSICIÓN		CLIENTES	
	MILLONES DE EUROS	%	NÚMERO	%
BAJO(1)	107.816	82,03%	180.972	80,16%
MEDIO(2)	23.146	17,61%	43.956	19,47%
ALTO(3)	471	0,36%	827	0,37%
Totales	131.433	100,00%	225.755	100,00%

(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.

En Perú y México sigue en proceso la implantación de la herramienta. En BBVA Bancomer, Ecorating será próximamente lanzado a la red, y en Perú BBVA Banco Continental está definiendo su herramienta de categorización en coordinación con el Banco Interamericano de Desarrollo, organismo que tiene aprobada una línea medioambiental para este fin.

2.- Principios de Ecuador: Se trata de un estándar mundial en la gestión de riesgos ESG en la financiación y asesoramiento de proyectos de inversión con coste de capital superior a los 10 millones de us\$ que emanó de los performance standards de la Corporación Financiera Internacional y que ha sido desarrollado por una amplia mayoría de los bancos más activos en project finance a nivel mundial.

Información complementaria

Financiación de proyectos: Principios de Ecuador

Con su firma en mayo del 2004, BBVA se convirtió en la primera entidad financiera española en asumir los compromisos de PE. BBVA ha sido impulsor de las Jornadas de Entidades Españolas firmantes de Principios de Ecuador de las que se han celebrado dos ediciones, con participación de los firmantes (BBVA Santander, La Caixa, CAN, Caja Madrid, ICO, COFIDES y CECA) y también de otras entidades como observadoras.

BBVA colabora activamente en la revisión de los Performance Standards de la IFC, así como en las tareas de traducción de documentos de los PE, y es miembro del Grupo de Trabajo de Comunicación de PE, integrado por bancos de todo el mundo.

Hemos participado en la reunión anual de PE celebrada en Washington y en la reunión con las ECAs en su proceso de revisión de la Recomendación de la OCDE, hemos participado como ponente en varias jornadas sobre PE y en trabajos de investigación como los llevados a cabo por la University of California, Berkeley, School of Law.

En abril BBVA constituyó su Comité de Principios de Ecuador, del que se han celebrado dos sesiones con participación de las áreas de Desarrollo de Negocio Corporate & Investment Banking, Secretaría Técnica de Riesgos, Risk & Portfolio Management y Responsabilidad Corporativa.

Este Comité tiene como objetivos principales establecer la política de BBVA en materia de Principios de Ecuador, la estrategia y perfil de riesgo social y ambiental, proponer medidas de mitigación de impactos medioambientales identificados, proponer mejoras e impulsar la implantación de mejores prácticas.

En el 2010 se ha incrementado en un 20 % el número de operaciones financiadas bajo los Principios de Ecuador. Gracias a un modelo de negocio que incentiva el cumplimiento de objetivos de los PE y a la implicación de la Alta Dirección del Grupo en estos temas, en 2010 no se denegó ninguna operación de project finance por incumplimiento de criterios de PE.

CATEGORIZACIÓN DE PROYECTOS DE FINANCIACIÓN Y ASESORAMIENTO SEGÚN LOS PRINCIPIOS ECUADOR

(MILLONES DE EUROS)	CATEGORÍA	2010			2009			2008		
		NÚM. DE OP.	IMPORTE TOTAL	IMPORTE FINANCIADO POR BBVA	NÚM. DE OP.	IMPORTE TOTAL	IMPORTE FINANCIADO POR BBVA	NÚM. DE OP.	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	37	14.344,0	1.592,6	32	15.303,7	1.484,7	11	5.277,5	499,8
	C	30	3.679,2	962,6	29	4.773,9	986,8	32	6.343,6	1.345,0

TOTAL Europa		67	18.023,4	2.555,3	61	20.077,5	2.471,5	43	11.571,1	1.844,8
América Latina	A	0	0,0	0,0	2	664,9	159,6	1	639,2	118,3
	B	22	4.379,0	974,6	6	88,5	34,8	6	1.054,1	76,5
	C	2	211,0	84,4	4	80,3	30,2	2	346,8	148,7
TOTAL América Latina		24	4.590,1	1.059,0	12	833,8	224,5	9	2.040,1	343,5
Asia	A	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
	B	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	34,0	18,2
	C	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
TOTAL Asia		0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	1	34,0	18,2
Resto Grupo	A	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0	0	0,0	0,0
	B	4	1.624,8	205,6	3	2.222,6	152,3	4	2.753,1	234,7
	C	0	0,0	0,0	2	387,0	64,9	1	187,1	39,6
Total Resto Grupo		4	1.624,8	205,6	5	2.609,6	217,2	5	2.940,2	274,3
TOTAL GRUPO		95	24.238,3	3.819,9	78	23.520,9	2.913,2	58	16.585,5	2.480,9

Notas: datos en millones de euros.

- 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.

Actualmente cuentan con Procedimiento de Principios de Ecuador desarrollado y adaptado, Perú y Colombia. Se encuentra en borrador Venezuela, Argentina y Chile, y pendiente de desarrollo México y EE.UU. (previsto acometerse en el 2011).

México desarrollará el procedimiento de Principio de Ecuador una vez completada la implantación de Ecorating, proyecto a cuyo desarrollo y puesta en marcha ha dado prioridad.

3.- Líneas de bancos multilaterales de desarrollo regional que exigen el contar o el implantar sistemas de gestión de riesgos ambientales, sociales, éticos y de gobierno corporativo para la gestión de los fondos.

Información complementaria

Nueva línea ambiental

BBVA Colombia ha lanzado en 2010 un nuevo producto de crédito ambiental orientado a la disminución de los costos energéticos, la mejora en calidad y productividad, la reducción del impacto ambiental, entre otros beneficios.

Este producto lo componen varias líneas: consultoría, con desembolso directo a la empresa consultora; inversión, para la implantación de medidas de eficiencia energética y cuidado del medio ambiente; línea Aprogresar Bancoldex, para financiación de Pymes; línea Conciencias Bancoldex, que financia la investigación, innovación y desarrollo tecnológico; y línea Ecoleasing, que financia infraestructura en los sectores transporte, energía, telecomunicaciones, agua potable y saneamiento básico.

Además, BBVA Colombia mantiene en su portafolio de productos el crédito ecológico, destinado a financiar proyectos que aumenten la calidad de vida de las personas a través del desarrollo de programas que mejoren el medio ambiente y su sostenibilidad.

Esta línea reúne condiciones especiales de tasa, plazo, y período de gracia en las líneas de redescuento de Bancoldex, Finagro y Findeter, siempre enmarcados en las políticas actuales de gestión y admisión del riesgo. Además de las garantías personal, hipotecaria, prendaria, garantiza el Fondo Nacional de Garantías, Fondo Agropecuario de Garantías y se financia hasta 70% del valor del proyecto. Actualmente se hace una revisión en detalle de los créditos agropecuarios que por su estructura son sujetos de ser créditos ecológicos.

4.- Políticas sectoriales: la norma de financiación del sector defensa del Grupo BBVA.

	PORTUGAL			DEL SUR			DEL SUR		
Auditorías de red In Situ	186	241	9	367	208	251	14	369	
Otros trabajos de red (antifraude, transversales, etc.)	153	53	61	247	210	62	59	289	
Auditorías a distancia: alertas prevención del fraude y control interno	3.503	5.552	3	8.462	5.245	7.228	0	12.775	
Auditorías de información financiera y negocios globales	1.691	1.139	1.628	186	1.643	237	3.905	3.433	
Auditorías de Sistemas	23	10	27	62	27	13	30	59	

(1) Ante el crecimiento de la morosidad y la mayor necesidad de saneamientos crediticios, uno de los principales focos del plan anual de auditoría, al que se ha dedicado un volumen relevante de recursos, ha sido el riesgo de crédito en el Grupo, habiéndose realizado trabajos de "análisis de calidad del riesgo" por carteras con la selección de muestras de clientes aleatorias y por lo tanto estadísticamente representativas en España y México, y con selección de clientes en función de alertas e indicadores de deterioro en todos los países. Por otra parte, los trabajos regulatorios también han ido en línea con el mayor nivel de exigencia regulatoria a nivel global.

Alcance: Grupo BBVA.

- La permanente comunicación entre Head Office y todas las filiales y sucursales del Grupo BBVA, de manera que se asegure un seguimiento y una supervisión continua en este ámbito.
- Finalmente, la necesidad de una revisión independiente, con el objeto de verificar y comprobar de forma independiente la implantación y eficacia del resto de elementos del Modelo.

Por último, y como indicado anteriormente, es necesario resaltar que el Modelo de Gestión del Riesgo de Prevención del Blanqueo de Capitales es un Modelo en continua evolución y sometido a revisión independiente, que permite incorporar medidas adicionales cuando el riesgo de exposición lo hace necesario. El Modelo tiene un enfoque basado en la prevención del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo que permite reforzar los controles a partir de los análisis de riesgo que se lleven a cabo.

Durante 2010, el Grupo ha continuado con la potenciación del mencionado Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo mediante:

1. 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. En particular, los producidos en la normativa interna de España, Venezuela y Paraguay en sus leyes principales de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, así como las modificaciones de la regulación en México.
2. Entre las medidas de adaptación a las nuevas leyes, destaca la nueva obligación derivada de la nueva Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de España, que exigía la implantación de un modelo de catalogación de clientes. Durante 2010 se ha reforzado el "Modelo corporativo de catalogación de clientes en base al nivel de riesgo de Prevención de Blanqueo" asignado por la entidad, en base a factores identificados por el sector como relevantes para delimitar los riesgos de blanqueo. Este Modelo de catalogación comenzará a ser implantado en las unidades del Grupo durante 2011 e incluye una revisión continúa de la catalogación de los clientes de la entidad.
3. 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. Destacando la implementación, en las unidades del Grupo en USA, de las herramientas corporativas de monitorización y filtros, que permitirá una mejor explotación de la información del Grupo en la materia.

Asimismo, el Grupo BBVA ha continuado con la colaboración que mantiene con organizaciones internacionales, organismos gubernamentales y otras instituciones en la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo y otras formas de delincuencia.

De cara a 2011, el Grupo BBVA mantendrá su compromiso de mejora del Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales e impulsará, desde la dirección corporativa de Prevención, la supervisión de las unidades en esta materia.

Prevención del fraude

En el 2010 se ha consolidado la función de gestión global del riesgo de fraude en el Grupo BBVA, produciéndose de manera paralela una evolución paulatina hacia una gestión integral del mismo, en prácticamente todos los países y negocios en los que el Grupo está presente. Igualmente, en este año 2010 ha tenido lugar el primer foro interno sobre gestión del riesgo de fraude, con exposición de las mejores prácticas del Grupo y de las tendencias en esta materia, que a su vez ha servido como espacio para sentar las bases del desarrollo de planes de carácter global.

Adicionalmente, la formalización y publicación del programa antifraude del Grupo BBVA ha servido de eje para la consolidación y afianzamiento de la función. Este Programa, marco de actuación en el que ha de desarrollarse la gestión integral del riesgo de fraude en el Grupo, se configura como la política global de referencia en todos los ámbitos de actuación relacionados. Los principios de "Tolerancia Cero al Fraude" y "Tone at the Top", recogidos en el documento, reflejan el espíritu que el Grupo mantiene en esta materia.

Por otra parte, el Grupo BBVA continúa aplicando las últimas tecnologías de prevención del fraude en sus productos, que impiden o dificultan la comisión de fraude por terceros y que además permiten a los clientes reforzar su confianza en la oferta financiera del Grupo. En este sentido, la tecnología EMV ya se encuentra presente en las tarjetas emitidas por el Grupo en diversos países, e igualmente, la seguridad de la banca por Internet se ha fortalecido mediante la incorporación de claves únicas o el uso de doble factor de autenticación para las transacciones realizadas.

Por último, el objetivo del Grupo en materia de gestión del riesgo de fraude para el 2011 supone el lanzamiento de un plan global de estandarización de infraestructuras tecnológicas y procesos en materia de gestión del riesgo de fraude. Este proyecto complementará los objetivos marcados en el plan director de seguridad de la información y supondrá la posibilidad de alcanzar mayores niveles de excelencia y eficacia en la gestión del riesgo de fraude en todas sus tipologías.

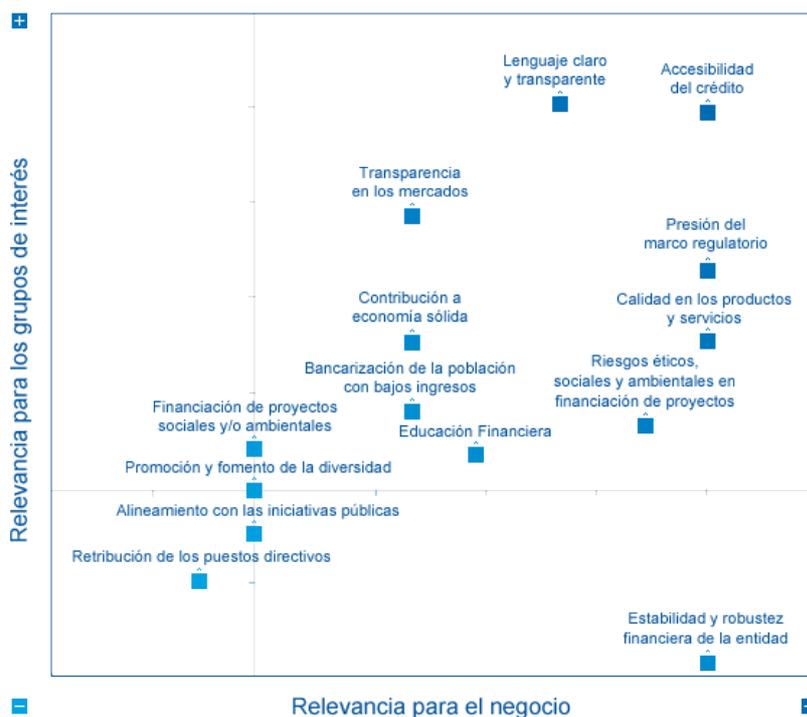
PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITAL, LAVADO DE DINERO Y ACTIVIDADES TERRORISTAS

	2010	2009	2008
Participantes en actividades formativas en materia de prevención de blanqueo de capitales	71.722	48.372	49.939
Alcance: Grupo BBVA.			

Grupos de interés

En el marco de la aplicación de la política de RC, el permanente diálogo con los diferentes **grupos de interés** es clave para conocer y gestionar sus diferentes expectativas y los asuntos relevantes de una manera proactiva, equilibrada y planificada. Así las opiniones de clientes, su satisfacción y la gestión de sus reclamaciones son cruciales. Igualmente la de empleados y proveedores; los análisis de inversores, analistas y expertos en sostenibilidad; las iniciativas de organismos multilaterales y bancos de desarrollo; los estándares mundiales en responsabilidad corporativa; las crecientes iniciativas legislativas, la opinión de sindicatos, patronales, asociaciones y ONGs. Todos configuran un mapa cruzado de asuntos que hay que gestionar. Además, de forma proactiva se analizan qué aspectos 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 anticipar e iniciar el camino. En 2010, se han identificado y analizado 14 asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco y para el desarrollo de su negocio.

ASUNTOS RELEVANTES



Información complementaria

En BBVA disponemos, en cada país en el que estamos presentes y en cada área de negocio ¹, de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés. Estas herramientas garantizan que clientes, empleados o accionistas disponen de los canales más adecuados para ser atendidos.

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 de responsabilidad corporativa, habilitamos procesos específicos de diálogo.

Por último, para anticipar respuestas a los retos de la sostenibilidad mantenemos una vigilancia constante de los asuntos, las instituciones y las personas que configuran la agenda de la sostenibilidad para una institución

financiera como la nuestra. 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 grupos de interés o stakeholders clave.

Herramientas

Existen tres vías mediante las cuales analizamos e integramos las expectativas de los grupos de interés:

En primer lugar, se encuentra la labor específica de cada área en su relación cotidiana con cada grupo de interés y la evaluación periódica de nuestro desempeño. En este grupo se ubican además otros instrumentos más estructurados como la «encuesta de satisfacción del empleado» ², de periodicidad bienal; las «encuestas de satisfacción de los clientes» o las de proveedores.

En segundo lugar, se encuentra el trabajo analítico permanente, los informes y documentos de trabajo de la Unidad de Conocimiento del Consumidor y del Servicio de Estudios BBVA *Research*.

Por último y de forma complementaria con las diferentes áreas de la organización, el departamento de Responsabilidad Corporativa (RC) aporta análisis específicos en el ámbito de la sostenibilidad, la reputación y la opinión pública.

Así, desde el área de RC se elaboran diagnósticos globales combinando los resultados de diferentes herramientas de análisis cualitativo y cuantitativo. En el 2010 se han añadido dos nuevas herramientas de escucha y análisis de las expectativas de los grupos de interés:

- Con la colaboración de Globescan en el 2010 se ha desarrollado un programa de análisis de la opinión pública global centrado en la responsabilidad corporativa y la reputación de las empresas. Mediante un cuestionario presencial y telefónico se han elaborado dos oleadas anuales finalizadas en los meses de febrero y septiembre del 2010. El trabajo de campo se ha llevado a cabo en 25 países, con muestras representativas a nivel nacional, con un total de 25.000 entrevistas en cada ronda de encuestas. El programa ha permitido identificar 32 asuntos relevantes para el sector financiero y el grado de importancia atribuido a cada uno de ellos por cada uno de los países consultados.
- Con la colaboración de IBM, se ha desarrollado un programa centrado en la monitorización y análisis de la opinión en Internet mediante una solución específica orientada a la estructuración de información generada en medios convencionales, así como en redes sociales. Se ha trabajado con una muestra de 59.177 documentos relevantes sobre sostenibilidad y entidades financieras, generados en blogs, foros y medios digitales y otras redes sociales durante el 2010, para 30 asuntos específicos de la responsabilidad corporativa en el sector financiero.

Todo el trabajo elaborado a lo largo del año se sintetiza en un taller con los principales responsables de las políticas de RC del Grupo BBVA, específicamente orientado tanto a determinar la vigencia de los asuntos y las variaciones experimentadas como a detectar y acordar la relevancia de nuevos «asuntos emergentes».

Esta estructura se completa en cada país en el que estamos presentes y en cada área de negocio con un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés. Estas herramientas nos permiten conocer sus expectativas y dar respuestas de forma equilibrada.

Además, de forma proactiva analizamos 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 anticiparnos e iniciar el camino.

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 2010 para reconsiderar la interpretación y relevancia de estos asuntos en un taller. Estas son algunas de las principales conclusiones:

Contexto económico general

La economía global sigue creciendo con fuerza, fundamentalmente en los países emergentes, mientras que las preocupaciones cíclicas y financieras predominan entre las economías avanzadas.

El crecimiento mundial sigue siendo fuerte y se espera que alcance el 4,7 % en el 2010 y el 4,1 % en el 2011. Este buen comportamiento se debe fundamentalmente a la solidez de las economías emergentes que se han visto menos afectadas por la crisis financiera, dada la mejor salud de sus sistemas bancarios y, por tanto, se han recuperado con mayor rapidez.

Por el contrario, las renovadas preocupaciones por el ciclo en Estados Unidos se han unido a las preocupaciones financieras que siguen predominando en Europa, en donde los ajustes macroeconómicos y financieros aún siguen pendientes.

En este sentido, las perspectivas para los próximos dos años siguen poniendo de manifiesto importantes brechas entre el crecimiento de las economías avanzadas y las emergentes, aunque estas últimas estén iniciando una desaceleración controlada que disminuirá el riesgo de recalentamiento de sus economías.

En Europa los avances experimentados de consolidación fiscal, las medidas adoptadas para apoyar a los gobiernos con mayores dificultades y, sobre todo, las pruebas de resistencia del sector financiero han producido un cambio cualitativo en la dinámica experimentada por la crisis y, como consecuencia, los mercados han comenzado a diferenciar entre los distintos activos soberanos, reduciendo así el riesgo de que se produzca un acontecimiento sistémico. A pesar de todo ello, la tensión de los mercados financieros en Europa sigue siendo la principal fuente de riesgo de la región, debido a la relación existente entre las preocupaciones por la deuda soberana y los riesgos del sector financiero, teniendo en cuenta su exposición nacional e internacional.

Aspectos que preocupan a la opinión pública

Este contexto económico mantiene, entre las principales preocupaciones de los ciudadanos, las cuestiones económicas y, especialmente, sus consecuencias relacionadas con el desempleo y la pobreza. Ambas cuestiones siguen siendo la mayor preocupación en la mayoría de los países cuando se pregunta sobre el problema más grave que actualmente enfrenta su nación.

La preocupación por el desempleo en Estados Unidos y en España se encuentra en su nivel más alto desde que esta pregunta se formuló por Globescan en el 1998. En el 2010 el desempleo es el mayor problema que enfrentan ambos países, en opinión de los ciudadanos consultados. La delincuencia y la violencia cotidiana emergen como una de las principales preocupaciones de los ciudadanos de Latinoamérica.

Respecto al problema global que más preocupa a los ciudadanos, la pobreza extrema sigue siendo vista como el problema más grave seguido, a una distancia significativa, de las cuestiones ambientales.

Aunque parece poco probable que este problema se deslice fuera de la agenda mundial, en opinión de los ciudadanos consultados, la preocupación por el cambio climático, sin embargo, sigue siendo moderada y disminuyendo en comparación con otras cuestiones.

Especialmente en las economías en desarrollo, la corrupción es vista como el problema mundial más importante y calificado como «muy grave» en la mayoría de los países.

Respecto al sector financiero en su conjunto, los ciudadanos muestran su preocupación por el precio de los servicios financieros y los tipos de interés, como la principal prioridad, posiblemente como reflejo de las dudas sobre cuestiones como la remuneración de los directivos o la seguridad de las inversiones, la honestidad y el comportamiento ético, que son también los temas que, junto a los precios, más preocupan a los ciudadanos. Por último, junto a los anteriores, el incremento de la regulación del sector y sus posibles efectos emerge como uno de los asuntos más relevantes en el 2010, siendo esta cuestión especialmente relevante en Europa y EE.UU.

Aspectos concretos

Aunque las diferentes velocidades en la salida de la crisis en países y regiones siguen diferenciando la interpretación en clave local de algunos asuntos, en el 2010 se reafirman los temas relevantes identificados en procesos anteriores que han constituido la base de los informes de responsabilidad corporativa del Grupo. En el siguiente listado, se muestran los asuntos que son relevantes tanto para BBVA como para sus grupos de interés en el 2010:

- Promoción y fomento de la diversidad.
- Acceso al crédito de empresas y personas.
- Lenguaje claro y transparente.
- Calidad en los productos y servicios.
- Educación financiera.
- Alineamiento con las iniciativas públicas.
- Transparencia con los mercados.
- Contribución del sector financiero a la reconstrucción de una economía sólida.
- Bancarización de población con bajos ingresos.
- Estabilidad y robustez financiera de la entidad.
- Financiación de proyectos con beneficios sociales y/o ambientales.
- Presión del marco regulatorio para el sector financiero.
- Financiación de proyectos con riesgos éticos, sociales y ambientales.
- Retribuciones de los directivos.

Diálogo y compromiso

Gobiernos e instituciones multilaterales

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.

Como en años anteriores, BBVA trabaja estrechamente con las instituciones multilaterales, los gobiernos y los organismos reguladores en los países en los que estamos presentes para aunar esfuerzos en la consecución de un marco equilibrado para su desarrollo.

A este respecto, quizá el dato más importante en el 2010 es la creación del área global de negocio con gobiernos y organismos multilaterales, integrada en el área de Wholesale Banking and Asset Management (WB&AM). Esta nueva área contará con un equipo de expertos en políticas públicas y banca de inversión y tendrá el objetivo de orientar el diálogo con los gobiernos y organismos multilaterales en el ámbito de la gestión financiera y poner el énfasis en la gestión del conocimiento como palanca para el desarrollo del negocio y la diferenciación de su actividad.

El nuevo equipo, que trabaja en la creación de relaciones estratégicas de largo plazo con los gobiernos y organismos multilaterales, cobra especial importancia en el contexto actual donde los volúmenes de deuda pública son muy relevantes, por lo que los retos para financiar los déficits públicos exigen a las entidades financieras propuestas adecuadas, basadas en un profundo conocimiento de la necesidad de estos clientes. En el mundo emergente y, en particular, en América Latina el objetivo es apoyar el fortalecimiento de las finanzas públicas y contribuir al desarrollo de los mercados locales de capitales. Con esta estrategia, BBVA refuerza además su compromiso de largo plazo con estos países.

Pero quizá los tres hitos que, en relación con el compromiso y el diálogo con grupos de interés, han marcado el 2010 son:

- La alianza para impulsar la mejora de las políticas públicas sobre educación en Iberoamérica suscrita entre la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y el Grupo BBVA.

- La organización, por parte de la Fundación Bancomer en el marco del Foro Mundial sobre Migración y Desarrollo (FMMD), de la cuarta edición de las «Jornadas de la Sociedad Civil».
- La adhesión formal del Grupo BBVA a la Clinton Global Initiative (CGI)

Respecto al primero de los hitos, Francisco González, presidente de BBVA, y Álvaro Marchesi, secretario general de la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI), suscribieron una alianza en la Conferencia Iberoamericana de Educación, celebrada en el 2010, para impulsar la mejora de las políticas públicas sobre educación en Iberoamérica. Esta alianza con la OEI prevé beneficiar a más de ocho millones de personas y conceder un millón de becas, mediante el desarrollo de cinco programas alineados con cuatro de las metas educativas establecidas por la OEI.

El segundo de los hitos, el Foro Mundial sobre Migración y Desarrollo (FMMD), es una iniciativa encaminada al diálogo de alto nivel de las Naciones Unidas y nace en el 2006 para que los Estados puedan intercambiar experiencias y fortalecer la cooperación sobre migración y desarrollo. Estará dividido en «Jornadas de la Sociedad Civil», organizadas por la Fundación BBVA Bancomer, y en «Sesiones de Gobierno» con los puntos de vista de los delegados y representantes de la sociedad civil de 66 países. Ambos compartirán por primera vez un «espacio común» de diálogo.

Por último, la «Clinton Global Initiative» (CGI) es una iniciativa cuyo objetivo se centra en transformar las ideas en acciones. CGI busca construir un sentido de responsabilidad compartida en el abordaje de los problemas globales. A diferencia de otras conferencias, CGI pretende generar cambios buscando nuevas soluciones para que cada participante adquiera compromisos específicos y reales: «Commitment to Action».

Otros actores e instituciones relevantes

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 las agencias y analistas de sostenibilidad es una constante durante todo el año.

Una relación de conocimiento mutuo mediante presentaciones y *roadshows* 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
- Observatorio de la RSC
- Oekom
- RiskMetrics (MSCI)
- SAM
- SIRI
- Sustainalytics
- Vigeo

En la misma línea y derivado de la paulatina integración de criterios ESG, algunos inversores institucionales comienzan a solicitar información de aspectos que consideran relevantes de nuestra sostenibilidad. Durante el 2010 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, Triodos, etc.

Por último, en el plano de las instituciones no financieras vinculadas a la responsabilidad corporativa, BBVA sigue manteniendo e intensificando sus compromisos con El Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Global Reporting Initiative, (GRI). Se incluye mayor información sobre los avances realizados en Compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Asuntos controvertidos

En el 2010 la principal controversia es la impulsada por la campaña www.banksecrets.org que coordina Banktrack. Desde junio del 2009 hemos recibido aproximadamente 800 correos y desde BBVA hicimos un análisis de las denuncias a la par que un seguimiento de la campaña.

1. Además del presente informe, los informes anuales y de responsabilidad corporativa de cada uno de los bancos que integran el grupo BBVA recogen un mayor detalle de este tipo de mecanismos.

2. Bajo el lema «escuchar para mejorar», durante los pasados meses de septiembre y octubre se ha llevado a cabo en todo el Grupo la «Encuesta de satisfacción del empleado 2010».

Inclusión financiera

La inclusión financiera es uno de los dos focos estratégicos de la política de Responsabilidad Corporativa (RC). En BBVA focalizamos este compromiso de la manera que mejor conocemos: prestando servicios financieros. Las microfinanzas son el instrumento más útil para que las personas más desfavorecidas accedan al sistema financiero. Por ello, BBVA creó en 2007 de la Fundación Microfinanzas BBVA. Nuestro objetivo es contribuir a la mejora de las condiciones de vida y la inclusión financiera es el camino que nos hemos marcado.

Indicadores clave de RC (KPI)

INDICADORES CLAVE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

	2010	2009	2008
Económicos (1)			
Puesto en ranking mundial de bancos privados por capitalización bursátil	27º	13º	7º
Valor económico añadido (EVA) (millones de euros)	18.559	20.315	29.879
Fondos de inversión socialmente responsables respecto al total de fondos de inversión y pensiones gestionados (%)	2,13	2,92	2,70
Sociales			
Índice de satisfacción de clientes (2)	5,27	5,22	5,57
Índice de satisfacción de empleados (%) (3)	90	-	87
Índice de satisfacción de proveedores (%) (4)	79	-	82
Horas de formación por empleado	43	38	37
Mujeres en puestos directivos (Comité de Dirección y Directivos Corporativos/Directivos)	10/18	9/18	10/18
Diversidad hombres y mujeres (%)	48/52	48/52	49/51
Recursos destinados a compromiso con la sociedad (millones de euros)	76,03	79,10	85,30
Recursos destinados a compromiso con la sociedad sobre beneficio atribuido (%)	1,65	1,88	1,70
Número de becados del programa "Niños Adelante"	60.099	56.178	47.104
Número de beneficiarios del Plan Global de Educación Financiera (5)	1.324.391	445.695	7.000
Número de beneficiarios directos e indirectos de Fundación Microfinanzas BBVA(millones) FMBBVA	2,5	2,0	1,7
Número de clientes de Fundación Microfinanzas BBVA	620.584	499.961	346.758
Importe total microcréditos otorgados por Fundación Microfinanzas BBVA (millones de euros)	432	323	195
Importe medio microcréditos de Fundación Microfinanzas BBVA (en euros)	696	717	564
Número de voluntarios	5.268	5.193	3.606
Medioambientales			
CO2 emitido por empleado (t) (6)	4,19	6,51	3,87
Consumo de papel por empleado (t)	0,13	0,13	0,13
Consumo de agua por empleado (m3)	44,57	50,30	33,62
Electricidad por empleado (MWH)	8,91	13,17	8,36
Número de ocupantes en edificios con certificación ISO 14001	16.593	10.455	9.105
Gestión y gobierno de responsabilidad y reputación corporativas (RRC)			
Número de comparecencias de RRC ante el Consejo de Administración	1	2	2
Número de comités corporativos de RRC	3	2	4
Número de comités de RRC en América Latina	18	16	10
Número de comités de RRC en España y Portugal	3	1	0
Nota: t = toneladas métricas			
(1) Otros indicadores económicos clave de RSC son: beneficio atribuido por acción, capitalización bursátil y tasa de morosidad, cuyos datos pueden consultarse en la tabla de datos relevantes del Informe Financiero 2010 de BBVA.			
(2) Datos alcance España y escala 1-7.			
(3) Encuesta bienal. empleados satisfechos o muy satisfechos.			
(4) Encuesta bienal. Dato España.			
(5) Datos de España, Portugal y México.			
(6) En virtud del acuerdo de BBVA con Endesa e Iberdrola el 7,75% del consumo eléctrico de 2010 en España corresponde a "energía verde", lo que supone la evitación de 5.641,6 toneladas de CO2 que han sido descontadas de las emisiones de CO2 de España. Para calcular estas emisiones derivadas de la compra de energía verde se ha utilizado el factor publicado por UNESA para 2009.			
Alcance: Grupo BBVA.			

Indicadores GRI

PERFIL	
1. Estrategia y Análisis	Referencia
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Carta del presidente
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	IF (pag.70-159) Grupos de interés/Asuntos relevantes
2. Perfil de la organización	Referencia
2.1 Nombre de la organización.	Perfil y objetivos 2011
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil y objetivos 2011
2.3 Estructura operativa de la organización.	Perfil y objetivos 2011
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Perfil y objetivos 2011
2.5 Número de países en los que opera la organización.	Perfil y objetivos 2011
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil y objetivos 2011
2.7 Mercados servidos.	Perfil y objetivos 2011
2.8 Dimensiones de la organización informante.	Perfil y objetivos 2011 CCAA (pag. 44-47)
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Perfil y objetivos 2011 Criterios del informe CCAA (pag. 150)
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Perfil y objetivos 2011
3. Parámetros de la memoria	Referencia
PERFIL DE LA MEMORIA	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Perfil y objetivos 2011 Criterios del informe
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Perfil y objetivos 2011 Criterios del informe
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Perfil y objetivos 2011 Criterios del informe
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contacto (bancaparatodos)
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Grupos de interés/Herramientas
3.6 Cobertura de la memoria.	Perfil y objetivos 2011 Criterios del informe
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Perfil y objetivos 2011 Criterios del informe
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.	Perfil y objetivos 2011 Criterios del informe

<p>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.</p>	<p>Inclusión financiera/ Plan de bancarización en América Latina</p> <p>Orientación al cliente/ Calidad, satisfacción y atención</p> <p>Recursos Humanos/ Perfil de nuestros empleados</p> <p>Banca Responsable/ Compras responsables</p> <p>Medio ambiente/ huella ambiental</p> <p>Compromiso con la sociedad/ Educación</p> <p>Perfil y objetivos 2011/ Valor Económico Añadido y Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido</p>
<p>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.</p>	<p>Inclusión financiera/ Plan de bancarización en América Latina</p> <p>Orientación al cliente/ Calidad, satisfacción y atención</p> <p>Medio ambiente/ huella ambiental</p>
<p>3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.</p>	<p>Criterios del informe</p>
<p>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</p>	
<p>3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.</p>	<p>Criterios y estándares de la información/ Indicadores GRI</p>
<p>VERIFICACIÓN</p>	
<p>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.</p>	<p>Criterios y estándares de la información/ Informe de revisión independiente</p>
<p>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</p>	
<p>GOBIERNO</p>	
<p>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.</p>	<p>Principios, políticas y grupos de interés/ Sistema de gestión de la RC</p> <p>IF (178-195)</p> <p>IGC (pag 8-41)</p>
<p>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).</p>	<p>IGC (pag.10)</p>
<p>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.</p>	<p>IGC (pag.10-12)</p>
	<p>Grupos de interés/Herramientas</p> <p>Recursos Humanos/</p>

<p>4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.</p>	<p>Condiciones laborales IF (pag.183) IGC (pag. 53-54)</p>
<p>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).</p>	<p>Recursos Humanos/Selección y remuneración IGC (pag.18-21, 35-36) IPRCA</p>
<p>4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.</p>	<p>IGC (pag.14, 37-38)</p>
<p>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.</p>	<p>IGC (pag.22-23)</p>
<p>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.</p>	<p>Principios, políticas y grupos de interés</p>
<p>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.</p>	<p>Principios, políticas y grupos de interés IF (185-191)</p>
<p>4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.</p>	<p>IGC (pag.37-38)</p>
<p>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</p>	
<p>4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución</p>	<p>Medio ambiente/ Cambio climático IA (pag. 51-68; 233-234)</p>
<p>4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.</p>	<p>Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos Grupos de interés /Asuntos relevantes Medio ambiente/ Cambio climático Compromiso con la sociedad/ Educación</p>
<p>4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.</p>	<p>Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos Grupos de interés /Asuntos relevantes Medio ambiente/ Cambio climático</p>
<p>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	
<p>4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.</p>	<p>Grupos de interés/Herramientas</p>
<p>4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.</p>	<p>Grupos de interés/Herramientas</p>
<p>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.</p>	<p>Grupos de interés/Herramientas</p>
<p>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</p>	<p>Grupos de interés</p>

ENFOQUES DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN / INDICADORES CENTRALES

Dimensión Económica	Referencia	Alcance de revisión						
Información sobre el enfoque de gestión	Perfil y objetivos 2011 Educación financiera Orientación al cliente Recursos Humanos Compras responsables Compromiso con la sociedad							
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.	Perfil y objetivos 2011 / Valor Económico Añadido y Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido	✓						
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Medio ambiente / Cambio climático	✓						
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Recursos Humanos / Condiciones laborales y Pasión por las personas CCAA (nota 26)	✓						
EC4. Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	Recursos Humanos / Desarrollo	(1)						
Presencia en el mercado								
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Banca Responsable/ Compras responsables	✓						
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Recursos Humanos / Selección y remuneración	✓						
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.	Educación financiera Orientación al cliente/ Diseño responsable de productos y servicios Recursos Humanos / Voluntariado corporativo Compromiso con la sociedad	✓						
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="172 1529 810 1615">Dimensión Ambiental (a)</th> <th data-bbox="810 1529 1326 1615">Referencia</th> <th data-bbox="1326 1529 1412 1615">Alcance de revisión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="172 1615 810 1653">Información sobre el enfoque de gestión</td> <td data-bbox="810 1615 1326 1653">Medio ambiente</td> <td data-bbox="1326 1615 1412 1653"></td> </tr> </tbody> </table>			Dimensión Ambiental (a)	Referencia	Alcance de revisión	Información sobre el enfoque de gestión	Medio ambiente	
Dimensión Ambiental (a)	Referencia	Alcance de revisión						
Información sobre el enfoque de gestión	Medio ambiente							
Materiales								
EN1. Materiales utilizados en peso o en volumen.	Medio ambiente / Huella ambiental	✓						
EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Medio ambiente / Huella ambiental	✓						
Energía								
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente / Huella ambiental	✓						
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente / Huella ambiental	(2) (3)						
Agua								
EN8. Captación total de agua por fuentes.	Medio ambiente / Huella ambiental	(2)						
Biodiversidad								
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro								

de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No material *	
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.	Medio ambiente / Huella ambiental	(2)
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Medio ambiente / Huella ambiental	(2)
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.	Medio ambiente / Huella ambiental	✓
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.	Medio ambiente/ Plan Global de Ecoeficiencia y Cambio climático	(4)
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 la multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principios, políticas y grupos de interés / Estándares de conducta y otros compromisos	(2)
Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo (b)	Referencia	Alcance de revisión
Información sobre el enfoque de dirección	Recursos Humanos	
Empleo		
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Recursos Humanos / Perfil de nuestros empleados, No discriminación e igualdad de oportunidades	✓
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad , sexo y región.	Recursos Humanos / Perfil de nuestros empleados, No discriminación e igualdad de oportunidades	✓
Relaciones Empresa/Trabajadores		
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	Recursos Humanos / Condiciones laborales	(5)
LA5. Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Recursos Humanos / Condiciones laborales	(4)
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.	Recursos Humanos / Condiciones laborales	(6)
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.	Recursos Humanos / Condiciones laborales	✓
Formación y Educación		
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Recursos Humanos / Desarrollo	(7)
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a	Recursos Humanos / Diversidad: no discriminación e igualdad de oportunidades	

planificación, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad. IGC (Pág. 8-13)	IGC (pag. 8-13)	(8)
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Recursos Humanos / Selección y remuneración	✓
Dimensión Social: Derechos Humanos (c)	Referencia	Alcance de revisión
Información sobre el enfoque de dirección	Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos Finanzas responsables Recursos Humanos/ Condiciones laborales Compras responsables	
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.	Principios, políticas y grupos de interés / Estándares de conducta y otros compromisos Finanzas responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo	(9)
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	Compras responsables	(4)
No discriminación		
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos	(5)
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.	Principios, políticas y grupos de interés /Estándares de conducta y otros compromisos Recursos Humanos / Condiciones laborales	✓
Abolición de la explotación infantil		
HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos	✓
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.	Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos	✓
Dimensión Social: Sociedad (d)	Referencia	Alcance de revisión
Información sobre el enfoque de gestión	Principios, políticas y grupos de interés, Finanzas responsables/ Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo Compromiso con la sociedad	
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.	Principios, políticas y grupos de interés /Principios, políticas y gobierno de la RC Educación financiera Compromiso con la sociedad / Educación	✓
Corrupción		
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Prevención del fraude	✓
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	✓
	Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de	

SO4. Medidas tomadas en respuesta a los incidentes de corrupción	Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Prevención del fraude	(4)
Política Pública		
SO5. Posición en la políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principios, políticas y grupos de interés/Estándares de conducta y otros compromisos Compromiso con la sociedad	(10)
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.	Principios, políticas y grupos de interés/Estándares de conducta y otros compromisos	(5)
Dimensión Social: Responsabilidad de producto (e)	Referencia	Alcance de revisión
Información sobre el enfoque de gestión	Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos Orientación al cliente/Seguridad, protección y continuidad del negocio y Publicidad responsable	
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	Orientación al cliente/ Seguridad, protección y continuidad del negocio	(4)
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.	Orientación al cliente/ Seguridad, protección y continuidad del negocio, Publicidad responsable	✓
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.	Orientación al cliente/ Comunicación transparente, clara y responsable, Publicidad responsable	✓
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.	Principios, políticas y grupos de interés/ Estándares de conducta y otros compromisos	(2)
INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO		
Impacto de productos y servicios	Referencia	Alcance de revisión
Información sobre el enfoque de gestión	Grupos de interés Inversión Responsable	
FS1: Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	Finanzas responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia	✓
FS2: Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Finanzas responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo,	✓
FS3: Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Finanzas responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo	✓
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.	Finanzas responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo Recursos Humanos/ Desarrollo Medio ambiente/ Formación y	✓

	sensibilización ambiental	
FS5: Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente	Grupos de interés	✓
Cartera de Producto		
FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector	IF(pag. 106-161), CCAA (informe de gestión)	✓
FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Inversión Responsable	✓
FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medioambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Medioambiente/ Cambio climático	✓
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.	Finanzas responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo y Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	✓
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.	Inversión Responsable	✓
FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Finanzas responsables/ Integración de variables ESG en la gestión del riesgo Inversión Responsable/ Inversión Socialmente Responsable	(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.	Inversión Responsable/ Inversión Socialmente Responsable	✓
Dimensión Social: Sociedad	Referencia	Alcance de revisión
Información sobre el enfoque de gestión	Perfil y objetivos 2011 Inclusión financiera	
Comunidad		
FS13:Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	Perfil y objetivos 2011 Inclusión financiera	(12)
FS14: Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	Inclusión financiera	✓
Dimensión Social: Responsabilidad de producto	Referencia	Alcance de revisión
Información sobre el enfoque de gestión	IF Educación financiera Inclusión financiera/Fundación Microfinanzas BBVA Orientación al cliente/Multicanalidad, Seguridad, protección y continuidad del negocio, Publicidad responsable, Diseño responsable de productos y servicios Compromiso con la sociedad/Educación	
Salud y Seguridad del Cliente		
	IF (pag. 107-163) Principios, políticas y grupos de interés/	

<p>FS15: Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa</p>	<p>Estándares de conducta y otros compromisos</p> <p>Orientación al cliente/Multicanalidad, Seguridad, protección y continuidad del negocio, Publicidad responsable, Diseño responsable de productos y servicios</p>	<p>✓</p>
<p>Comunicaciones de marketing</p>		
<p>FS16: Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario</p>	<p>Educación financiera</p> <p>Inclusión financiera/Fundación Microfinanzas BBVA</p> <p>Compromiso/ Educación</p>	<p>✓</p>
<p>LEYENDA</p>	<p>IGC Informe Gobierno Corporativo 2010</p> <p>IA Informe Anual 2010</p> <p>IF Informe Financiero 2010</p> <p>CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2010</p> <p>IPRCA Informe sobre la Política de Retribuciones del Consejo de Administración 2010</p>	
<p>Principales áreas y unidades responsables</p>	<p>(a) Riesgos, Inmuebles y Servicios, Responsabilidad Corporativa y las áreas de negocio.</p> <p>(b) Recursos Humanos.</p> <p>(c) Recursos Humanos y Cumplimiento.</p> <p>(d) Responsabilidad Corporativa y Cumplimiento.</p> <p>(e) Comunicación y Marca, Cumplimiento y las áreas de negocio.</p>	
<p>Justificación de la no inclusión de los siguientes indicadores principales de GRI en el Informe Anual de RC 2010</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>EN20: Indicador no material. Debido a que el Grupo pertenece a un sector de servicios, las emisiones de SO y NO no son relevantes pues derivan únicamente de los viajes de los empleados.</p> <p>EN21: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos, los vertidos se hacen a través de la red urbana.</p> <p>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</p>	

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 revisión.

✓ *Grupo*

- (1) Sólo se informa de las subvenciones de formación en España.*
- (2) La información de Estados Unidos es preliminar y no ha sido objeto de revisión.*
- (3) No se desglosa por fuente primaria.*
- (4) Se incluye únicamente información cualitativa.*
- (5) Sólo se informa para BBVA España.*
- (6) Se informa exclusivamente de la tasa de absentismo.*
- (7) No se desglosa por categoría.*
- (8) Sólo se desglosa por grupo de edad y género.*
- (9) Se informa exclusivamente de financiación de grandes proyectos.*
- (10) Se informa exclusivamente de los acuerdos internacionales suscritos en materia de sostenibilidad y del servicio de estudios.*
- (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.*

Información de Responsabilidad Corporativa 2010

Tras ocho ediciones del **Informe de Responsabilidad Corporativa (RC)** del Grupo BBVA, en el 2010 avanzamos en nuestro **modelo de reporting** y presentamos nuestro primer reporte integrado, siguiendo las **tendencias más innovadoras**. En el 2010 el Informe Financiero del Grupo integra la información **financiera, social y ambiental más relevante del año**. Además, esta versión online contiene **información complementaria** sobre nuestra **gestión social y ambiental en el 2010**, distribuida de acuerdo a los **principales ejes de nuestra política de RC**.

Le invitamos a contactar con nuestro departamento a través de los diferentes canales puestos a su disposición en este *site*. Confiamos que este **nuevo modo de informar y dialogar contribuya a un mejor entendimiento de lo que es BBVA**, sus riesgos y oportunidades y el impacto de su actividad en las sociedades donde opera.

Informes anuales de responsabilidad corporativa publicados en otros Bancos del Grupo

		CALIFICACIÓN GRI 2009	VERIFICADO POR DELOITTE
BBVA Bancomer	desde 2007	A+	✓
BBVA Banco Continental	desde 2005	A+	✓
BBVA Banco Francés	desde 2007	B+	✓
BBVA Banco Provincial	desde 2006	B+	✓
BBVA Colombia	desde 2007	B+	✓
BBVA Chile	desde 2007	B+	✓
BBVA Compass	desde 2008	C	

Inversión responsable

En la gestión de activos se apuesta de manera creciente por la **inversión socialmente responsable (ISR)**, que incorpora a la gestión nuevas variables extra-financieras, ambientales, sociales, éticas y de gobierno corporativo (variables ESG), con el objeto de obtener una mayor rentabilidad de las carteras desde una gestión adecuada de los riesgos ESG. En este sentido, los más de 2.500 millones de euros de activos del plan de empleo de las personas que trabajan en BBVA se gestionan en su totalidad con criterios ISR.

INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE (ISR)

(PORCENTAJE)	2010 (1)	2009	2008
Respecto al total de fondos gestionados	2,13	2,92	2,7
(1) La reducción en el 2010 de este porcentaje se debe a dos motivos: En primer lugar, en la industria española de fondos de inversión, el patrimonio gestionado ha caído este año más de un 15%; lo que en términos monetarios rondaría los 25.000 millones de euros. En segundo lugar, ha tenido lugar el vencimiento del fondos garantizado, BBVA Extra 5 II Garantizado.			
Alcance: Grupo BBVA.			

Información complementaria: Inversión socialmente responsable (ISR)

En el 2010 se han hecho mejoras considerables para la integración de estas variables:

- Desarrollo de modelos internos de gestión para la renta fija soberana.
- Implementación de nuevas políticas que facilitan y articulan el ejercicio de los derechos políticos. Dichas políticas no consideran específicamente los asuntos sociales y medioambientales.
- Promoción de los PRIs (*Principles for Responsible Investment*) tanto entre clientes como en foros sectoriales. Cabe destacar que BBVA, además de socio fundador del foro español de la inversión socialmente responsable, SpainSif, ostenta su presidencia.
- Integración del análisis ESG en los procesos de inversión de renta variable.

En el 2008 el fondo de empleo de los empleados de BBVA se adhiere a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de las Naciones Unidas así como a Gestión de Previsión y Pensiones (GPP), una de las principales gestoras de activos del grupo. En el 2010, por primera vez, BBVA ha presentado los pormenorizados informes de progresos de los PRI donde se informa públicamente sobre los avances logrados desde la firma de aquellos.

En noviembre del 2009, BBVA Asset Management en México lanzó un fondo de inversión donde el inversor aporta un porcentaje de los intereses mensuales netos a la Fundación Bancomer y estos recursos se destinan al proyecto de becas de integración «Por los que se quedan», una iniciativa de apoyo a la educación en México. Un año después de su lanzamiento, el fondo B+EDUCA es el producto que registró la mayor contribución al programa de becas y representa más del 70 % de la recaudación al proyecto.

VOLUMEN Y PARTÍCIPES DE FONDOS CON CRITERIO RC (VOLUMEN EN MILLONES DE EUROS)

	2010		2009		2008	
	VOLUMEN	PARTÍCIPES	VOLUMEN	PARTÍCIPES	VOLUMEN	PARTÍCIPES
ISR						
BBVA Desarrollo Sostenible	26,5	7.036	13,81	4.813	12,54	5.409
BBVA Codespa Microfinanzas	28,39	33	27,73	34	27,36	22
Plan de Empleo BBVA	2.586	41.660	2.622	42.726	/	/
Fondos Solidarios						

BBVA Solidaridad	15,26	417	17,15	504	15,49	508
Fondo B+EDUCA	415,22					
(1) En el 2010, ha tenido lugar el vencimiento de BBVA Extra 5 II Garantizado, la liquidación del BBVA FTSE4Good Ibex.y el BBVA Bolsa Biofarma ha sido absorbido por el BBVA Desarrollo Sostenible.						
Alcance: Grupo BBVA.						

ACTIVOS DE RENTA VARIABLE BAJO GESTIÓN DE ISR

	2010				2009			
	FI RENTA VARIABLE	FONDOS GARANTIZADOS	EMPLEO / INDIVIDUAL	TOTAL RENTA VARIABLE	FI RENTA VARIABLE	FONDOS GARANTIZADOS	EMPLEO / INDIVIDUAL	TOTAL RENTA VARIABLE
Patrimonio renta variable bajo criterios ISR (en millones de euros)	26,71	(1)	2.059	2.086	13,9	607,3	2.076	2.698
Patrimonio total renta variable (en millones de euros)	1.995	2.922	3.467	8.385	2.243	5.400	3.560	11.204
Porcentaje	1,3		59,4	24,9	0,6	11,3	58,3	24,1
(1) En el 2010, ha tenido lugar el vencimiento de BBVA Extra 5 II Garantizado y la liquidación del BBVA FTSE4Good Ibex.								
Alcance: Grupo BBVA.								

Información complementaria: BBVA fondo de empleo

Desde el 2008, la totalidad del patrimonio del plan de pensiones de los empleados del BBVA en España está gestionado según criterios ISR y está adherido a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI). Esta iniciativa fue acordada por la Comisión de Control de dicho fondo formada por BBVA, los sindicatos CC. OO., UGT, Confederación de Cuadros y CGT, así como los representantes de los beneficiarios.

En el 2010 se ha elaborado el informe de progreso, como compromiso asumido en los PRI. Además se ha llevado a cabo el segundo informe anual de *rating* de sostenibilidad que se viene elaborando desde el 2009. Como objetivo del 2011 se hará el tercero de estos informes. Este *rating* tiene un *doble objetivo*: *dotarlo de la máxima transparencia y garantizar su gestión según los criterios ISR*.

[Ver rating del fondo de empleo de BBVA](#)

Información complementaria: Previsión social

BBVA es líder en la administración de fondos de pensiones en América Latina con una cuota del 22,1 % 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 2010 se continuó profundizando en la estrategia de generar ideas relevantes en la industria de pensiones. BBVA presentó el libro *Balance y Proyecciones en Infraestructura*, de los fondos de pensiones en Latinoamérica, en el que se hace un análisis sobre la actual situación del sector, así como de las necesidades de inversión en los países para impulsar su desarrollo.

Con el objeto de compartir y debatir con los especialistas y organismos relacionados sobre los alcances de esta investigación y las oportunidades para la inversión de los privados, se ha constituido un equipo de trabajo con el objetivo de organizar conjuntamente con el BID y el Banco Mundial una conferencia sobre infraestructuras privadas en América Latina durante el 2011.

PLANES DE PENSIONES DE CLIENTES (MILLONES DE EUROS Y DE PARTÍCIPES)

	2010		2009		2008	
	VOLUMEN	PARTÍCIPES	VOLUMEN	PARTÍCIPES	VOLUMEN	PARTÍCIPES

España	16.811	1,9	17.175	1,9	16.060	1,9
América Latina	56.687	12.304	45.554	12,7	31.727	12,7
Alcance: Grupo BBVA.						

Adicionalmente, se continúa avanzando en los acuerdos de colaboración con importantes organismos multilaterales en temas relacionados a la seguridad social:

- Con la OECD se trabaja en un proyecto de investigación sobre riesgo de longevidad, orientado a dar ideas para mejorar las opciones de pensión a los afiliados de los sistemas de contribución definida, especialmente en América Latina.
- Con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) se apoya por intermedio de un economista de pensiones asignado a la Unidad de Mercados Laborales un proyecto de investigación sobre los distintos sistemas de pensiones de la región. En este trabajo se utiliza la metodología de análisis predictivo de pensiones (MAPP) desarrollado por BBVA Pensiones & Seguros.

Durante el 2010 se continuó generando estudios específicos sobre los sistemas de pensiones en América Latina mediante el equipo de economistas de pensiones que ha implementado BBVA Pensiones & Seguros en estrecha colaboración de BBVA Research. Las principales publicaciones han sido:

- *Multifondo en el sistema de pensiones en Chile.*, Working Paper 10/27
- *Elementos que justifican una comisión por saldo en el sistema de pensiones peruano.* Working Paper 10/24
- *Simulación de rentabilidades en la industria de pensiones privadas en el Perú.*, Working Paper 10/19
- *Incentivando la contribución voluntaria de los trabajadores independientes: el caso de Chile.* Working Paper 10/11
- *Gobierno corporativo y administradores de fondos de pensiones: el caso chileno.* Working paper 10/05.
- *A Balance of pension fund infrastructure investment: the case of Latin America.* Working Paper 10/03.
- *Proyecciones del impacto de los fondos de pensiones en infraestructura y el crecimiento en Latinoamérica.* Working Paper 10/01.

Finalmente, se destaca la presentación de un libro *Las Reformas de los Sistemas de Pensiones en Latinoamérica; Avances y Temas Pendientes*, que fue presentado en el Global Forum on Private Pensions 2010, OECD/IOPS celebrado en Sidney, Australia, en el que participaron superintendentes de pensiones de más de 60 países. Posteriormente, este estudio también se analizó en la XV Reunión Anual de la Asociación Económica de América Latina y el Caribe (LACEA 2010, en su siglas en inglés)

Investigación

En el año 2010, la [Fundación BBVA](#) ha continuado desarrollando su compromiso con la generación y difusión del conocimiento por medio del apoyo a la investigación científica de frontera y a la creación artística más innovadora, nacional e internacional: economía y sociedad, medio ambiente, biomedicina y salud, ciencias básicas y tecnología. Destacan, desde el 2008, los Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento. Mediante estos premios, la fundación 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 y por disciplinas cubiertas y dotación pueden considerarse los segundos más importantes del mundo, únicamente superados por los Nobel. En tan solo tres ediciones (2008, 2009 y 2010) se han colocado en el grupo de premios de mayor relevancia e impacto a escala internacional. En el 2010, la repercusión de la ceremonia de entrega de premios de la edición 2009 ha supuesto un hito por su amplio impacto en los medios de comunicación, ya que incluyó conexiones en directo de varias cadenas de televisión, y por el concierto extraordinario que la precedió.

Información complementaria

PREMIOS FUNDACIÓN BBVA FRONTERAS DEL CONOCIMIENTO 2010

Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2010 en Ciencias Básicas (Física, Química y Matemáticas)	Gabor A. Somorjai
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2010 en Biomedicina	Shinya Yamanaka
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2010 en Ecología y Biología de la Conservación	Edward O. Wilson
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2010 en Tecnologías de la Información y la Comunicación	Donald E. Knuth
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2010 en Economía, Finanzas y Gestión de Empresas	Lars Peter Hansen
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2010 en Artes (Música, Pintura, Escultura, Arquitectura)	Helmut Lachenmann
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2010 en Cambio Climático	Nicholas Stern
Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento 2010 en Cooperación al Desarrollo	Instituto Internacional de Investigación del Arroz (IRRI)

BBVA, un líder global

Principales entidades del Grupo

Bancos del Grupo

España

BBVA
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 (Estados Unidos)
BBVA Portugal
BBVA Suiza

Sucursales

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

Oficinas de representación

Bruselas
La Habana
Moscú
Mumbai
Seúl
Shanghai
Sidney
Taipei
Pekín

Fundaciones

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

Gestoras de pensiones

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



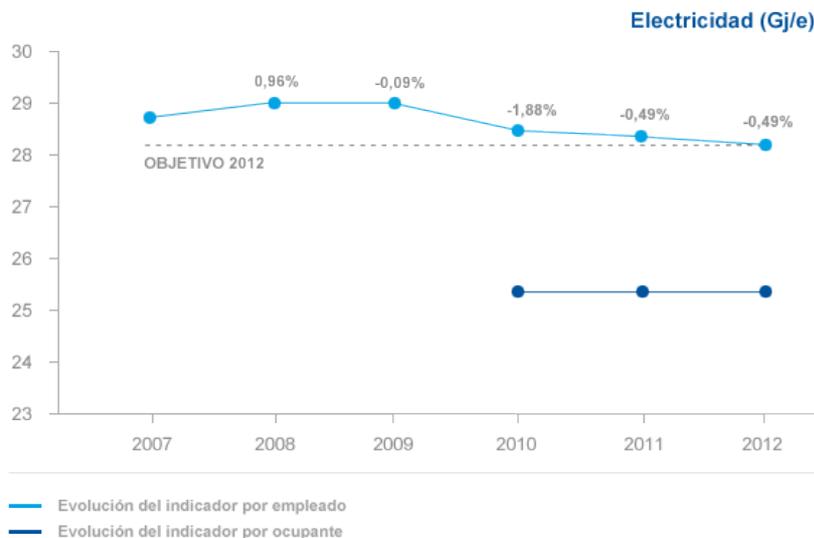
Medio ambiente

BBVA dispone de una política medioambiental en línea con la gestión ambiental sostenible y con la lucha contra el cambio climático. Además, esta política recoge los compromisos suscritos por el Grupo con algunas de las principales iniciativas internacionales en este campo, 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.

Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012

En el 2010, BBVA ha seguido trabajando en la consecución de cada uno de los objetivos fijados en el Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012, que incluyen: una reducción del 2% en el consumo de energía, un 7% en el de agua, un 10% en el de papel y un 20% en las emisiones de CO₂ (objetivos por empleado), además de un incremento del 20% de personas trabajando en edificios con certificación ISO 14001. Cabe destacar que BBVA Paraguay ha recibido, de manos del Green Building Certification Institute y del US Green Building Council, el certificado LEED Plata para su sede en Asunción, convirtiéndose en el primer edificio en lograr la certificación LEED en dicho país.

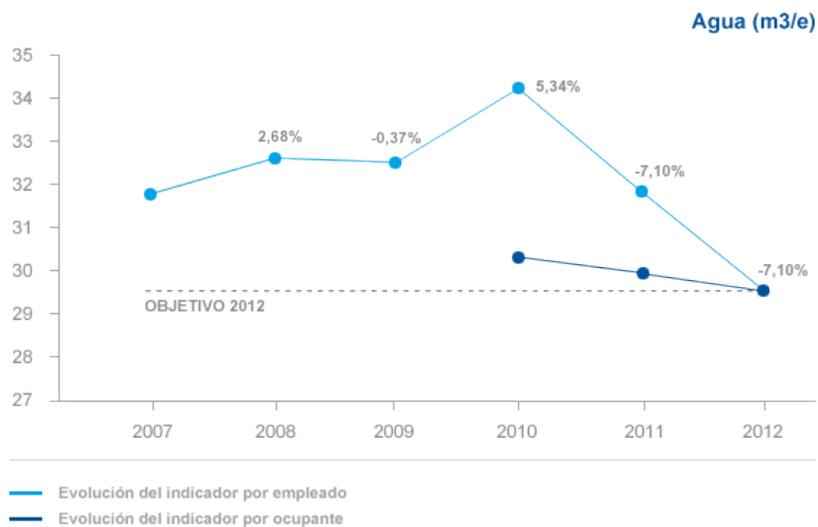
EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE ELECTRICIDAD



Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos, Puerto Rico y Bolivia (el Banco supone un 83% de la plantilla del Grupo).

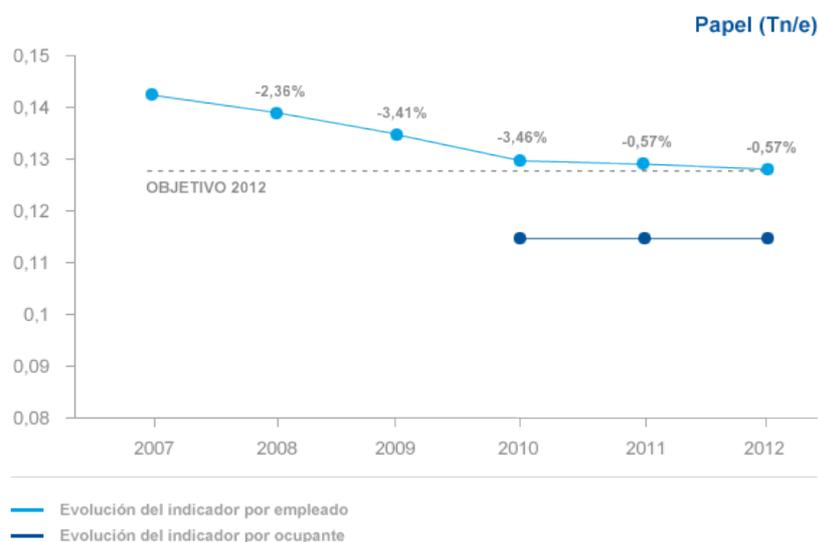
Las cifras de 2011 y 2012 corresponden a objetivos marcados.

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA



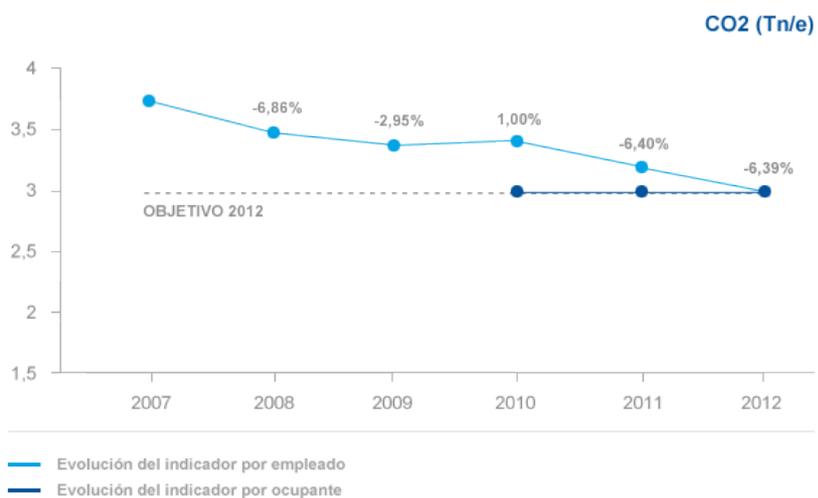
Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos, Puerto Rico y Bolivia (el Banco supone un 83% de la plantilla del Grupo).
 Las cifras de 2011 y 2012 corresponden a objetivos marcados.

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL



Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos, Puerto Rico y Bolivia (el Banco supone un 83% de la plantilla del Grupo).
 Las cifras de 2011 y 2012 corresponden a objetivos marcados.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO2



Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos, Puerto Rico y Bolivia (el Banco supone un 83% de la plantilla del Grupo).

Las cifras de 2011 y 2012 corresponden a objetivos marcados.

Además, durante el 2010 BBVA ha dado un impulso significativo a su Plan Global de Ecoeficiencia, con la firma de sendos contratos con Endesa e Iberdrola para que el 7,75% de la energía que el Banco consume en España tenga origen renovable. Adicionalmente, BBVA ha puesto en marcha un piloto de oficina ecoeficiente en Madrid, que incorpora las últimas novedades tecnológicas disponibles para el uso eficiente de la energía, especialmente en sus sistemas de climatización e iluminación, lo que permite un ahorro energético anual de hasta el 49%.

Información complementaria

Para gestionar el PGE disponemos de un cuadro de mando en el cual se recoge cuatrimestralmente la evolución de cada uno de los seis indicadores para los que se han establecido objetivos: emisiones de CO2, consumo de papel, consumo de agua, consumo de energía y certificaciones ISO 14001 y LEED.

En el 2010, BBVA ha dado un importante impulso a su PGE en España, que ha puesto en marcha, por medio del área de Inmuebles, varias iniciativas de eficiencia energética entre las cabe destacar la implantación de sistemas de telegestión en la red de oficinas, que permiten el control remoto y centralizado de las instalaciones de climatización y alumbrado, así como la sustitución de más de 17.000 lámparas halógenas por lámparas con tecnología LED, con una vida útil muy superior a las actuales y que permiten una importante reducción del consumo energético.

También alineado con nuestro compromiso de reducción de emisiones bajo el marco del PGE, BBVA ha adquirido el primer vehículo totalmente eléctrico de nueva generación comercializado en España por Peugeot, que servirá para el traslado de sus empleados entre distintos edificios en Madrid.

En Chile, BBVA ha continuado desarrollando su programa de eficiencia energética, vigente desde el 2008, que incluye medidas para la regulación de la climatización y la iluminación de sus edificios centrales y sucursales. Además, durante el 2010 se definieron nuevas especificaciones técnicas para la construcción de oficinas que permiten disminuir los consumos de energía eléctrica y agua potable, como la instalación de grifos con regulación de tiempo y caudal, cristalería con control solar y sistemas de aislamiento térmico y acústico.

Por su parte, BBVA Colombia ha implementado un proceso de extractos por correo electrónico que, además de generar una considerable disminución del consumo de papel, ha permitido reducir los costos de los procesos de impresión y distribución de los mismos.

En septiembre del 2010 se lanzó la campaña de comunicación del PGE «Ponte en acción», bajo el lema «En BBVA somos responsables con el medio ambiente». Durante cuatro meses, los empleados del Grupo en once países recibieron consejos prácticos para incorporar hábitos ecoeficientes en su vida personal y profesional mediante de la intranet corporativa. Cada mes se dedicó a una causa distinta: reducción de agua, energía, papel y emisiones de CO2. Del mismo modo, los empleados hicieron llegar sus consejos ecoeficientes mediante un buzón habilitado para ello. La respuesta fue muy positiva: al finalizar la campaña se habían recibido más de 2.000 propuestas.

Otras iniciativas del PGE desarrolladas en 2010 son recogidas en la siguiente tabla:

INDICADOR	INICIATIVAS DESTACADAS
Emisiones CO2	Participación en la campaña lanzada por WWF "La Hora del Planeta": apagado de 65 edificios centrales y numerosas oficinas en 29 ciudades de 13 países
	Jornadas de reforestación en México y España
	Adquisición del primer vehículo eléctrico comercializado en España para el transporte de empleados entre sus distintos edificios en Madrid
Consumo de papel	Implementación de extractos via mail en Colombia
	Implementación de impresión doble cara en Perú
	Consumo del 100% papel ecológico en México
Consumo de agua	Lanzamiento de un plan piloto para incorporar grifos con temporizador en Chile
	Ecoauditorías hídricas en 19 edificios singulares en España
	Implantación de un sistema de apagado automático de los equipos de climatización e iluminación en toda la red de oficinas de BBVA Chile
	Aplicación en España del Real Decreto 1826/2009 sobre regulación de la temperatura en edificios

Consumo de energía	Lanzamiento de la campaña "Apaga tu PC" en Chile
	Sustitución de lámparas halógenas por lámparas con tecnología LED en todos los edificios territoriales y en un tercio de la red de oficinas de España
	Proyecto piloto de oficina ecoeficiente en Madrid, que incorpora las últimas novedades tecnológicas disponibles de climatización e iluminación ,permitiendo un ahorro energético anual del 49%
	Implantación de sistemas de telegestión en la red de oficinas de España y Portugal basado en sistemas de domótica avanzada que permiten el control remoto y centralizado de las instalaciones de climatización y alumbrado
	Lanzamiento del Plan de ahorro energético en Venezuela
Empleados en edificios ISO 14001	Obtención de la certificación ISO 14001 en 4 países diferentes
Sedes LEED	Obtención de la LEED Plata para la sede de BBVA Paraguay en Asunción

Huella ambiental

En el 2010 hemos avanzando en el proceso de seguimiento de la huella ambiental del Grupo, a través de la recogida de información con carácter cuatrimestral de los indicadores del PGE. En algunos casos se han producido reajustes en las cifras publicadas en informes anteriores como consecuencia de la mejora de la cuantificación y el seguimiento de la información. Entre las mejoras producidas se incluye la incorporación de las cifras por ocupante, ya que refleja de manera más fiel la evolución de los indicadores ambientales del Grupo. Entendemos por ocupante toda persona, empleado y no empleado de BBVA, que ocupa un puesto físico en los edificios del Banco, y que por tanto tiene un impacto directo sobre el consumo de sus recursos (agua, papel y energía).

Es preciso indicar que el alcance de los datos reportados a continuación se extiende al Banco BBVA, el cual supone un 83% de la plantilla del Grupo, incluyendo Estados Unidos y Puerto Rico.

EMISIONES DE CO2(4)

	TOTAL		
	2010	2009	2008
Total (t)	365.101	572.243	352.549
Total por empleado (t/empleado)	4,19	6,52	3,86
Total por ocupante (t/ocupante)	3,75	n.d.	n.d.
Otros combustibles fósiles (t)	5.213	4.257	4.294
Electricidad (t)	321.376	536.475	307.576
Electricidad/empleado (t)	3,69	6,11	3,37
Viajes (2) (5)	38.513	31.511	40.679

(2) La diferencia respecto al dato publicado para 2009 en México se debe a la mejora de la información disponible.

(4) Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las emisiones de CO2 por consumo de electricidad, combustible y viajes son actualizados en función de la mejor información disponible. En el caso del factor de emisión de CO2 de electricidad para España para 2010 se ha utilizado el publicado por UNESA para 2009 y en el caso del resto de países del Grupo se ha utilizado el último factor disponible publicado por WBCSD.

(5) Se informa de viajes de negocio en avión y coche, sin incluir desplazamientos de los empleados a su puesto de trabajo. En el caso de los coches se ha considerado tanto el kilometraje reportado como gasto por los empleados, como la mejor estimación, a partir de la información disponible, del consumo de combustible de los coches de flota usados por los directivos.

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone el 83% de la plantilla del Grupo).

[Ampliar tabla](#)

CONSUMO DE PAPEL

	TOTAL		
	2010	2009	2008
Total (t)	11.177	11.223	11.484
Papel por empleado (t/empleado)	0,13	0,13	0,13
Papel por ocupante (t/ocupantes)	0,11	n.d.	n.d.
% Papel respetuoso con el medio ambiente	97	60	54

(1) Las diferencias respecto a las cifras publicadas en informes anteriores se deben a una mejora de la cuantificación y el seguimiento de la información en Chile.

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone el 83% de la plantilla del Grupo).

[Ampliar tabla](#)

CONSUMO DE AGUA

	TOTAL		
	2010	2009	2008
Total (m3)	3.881.842	4.416.707	3.067.711
Total por empleado (m3/empleado)	44,57	50,30	33,62
Total por ocupante (m3/ocupante)	39,91	n.d.	n.d.

(3) Información en proceso de validación.

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone el 83% de la plantilla del Grupo).

[Ampliar tabla](#)

CONSUMO DE ENERGÍA

	TOTAL		
	2010	2009	2008
Total (Mwh)	796.267	1.173.635	779.445
Total por empleado (MWh/empleado)	9,14	13,37	8,54
Total por ocupante (MWh/ocupante)	8,19	n.d.	n.d.
Electricidad (MWh)	775.976	1.156.435	762.197
Electricidad por empleado (MWh)	8,91	13,17	8,35
Otros combustibles fósiles (MWh)	20.292	17.200	17.249

(1) Las diferencias respecto a las cifras publicadas en informes anteriores se deben a una mejora de la cuantificación y el seguimiento de la información en Chile.

(3) Información en proceso de validación. Alcance: Banco BBVA (el Banco supone el 83% de la plantilla del Grupo).

[Ampliar tabla](#)

AUDIOVISUALES

	TOTAL		
	2010	2009	2008
Videoconferencias	21.117	15.108	23.077
Audioconferencias	46.555	25.132	n.d.
Telepresencias	1.292	938	142

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 83% de la plantilla del Grupo).

[Ampliar tabla](#)

RESIDUOS GESTIONADOS

	TOTAL		
	2010	2009	2008
Papel (kg)	3.564.063	3.179.096	4.405.437
Tóner (kg)	25.529	25.626	46.857
Aparatos eléctricos y electrónicos (kg)	138.436	213.574	221.428
Material informático donado (kg)	4.174	9.755	27.848

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 83% de la plantilla del Grupo).

ISO 14001

	ESPAÑA Y PORTUGAL			MÉXICO			AMERICA DEL SUR			TOTAL		
	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008	2010	2009	2008
Edificios	15	13	10	5	2	2	6	1	n.a.	26	16	12
Personas en edificios certificados	10.967	9.305	8.205	2.486	900	900	3110	250	n.a.	16.563	10.455	9.105

Alcance: Banco BBVA (el Banco supone un 83% de la plantilla del Grupo).

Cambio climático

BBVA sigue reforzando su liderazgo en la financiación de energías renovables en el mercado norteamericano, esta vez a través la financiación de dos parques eólicos en Texas (Estados Unidos) y Nova Scotia (Canadá), por 180 millones de dólares y 60 millones de dólares canadienses, respectivamente. Además, el Grupo ha sido elegido por el Banco Europeo de Inversiones para poner en marcha una iniciativa de desarrollo de operaciones de energía renovable y eficiencia energética, bajo una línea de financiación y un mecanismo de *risk sharing*, por 400 millones de euros. BBVA también ha participado y patrocinado, un año más, la iniciativa Carbon Disclosure Project a favor de la transparencia informativa y la gestión responsable de las grandes empresas en materia de cambio climático. Adicionalmente, el Grupo se ha sumado al Water Disclosure Project con el objeto de ofrecer información de alta calidad para inversores y sensibilizar al público objetivo sobre los riesgos derivados del uso no responsable del agua. Con motivo del COP16 en Cancún, BBVA ha firmado el [Comunicado de Cancún](#) y la [Declaración Mundial de los Inversores sobre cambio climático](#), iniciativas al más alto nivel internacional que reiteran el apoyo del Grupo a la lucha contra el cambio climático.



Información complementaria

BBVA se ha convertido en una de las entidades más activas en la financiación de proyectos de energía termosolar. Así, el Grupo ha estado presente, mediante el departamento de Financiaciones Estructuradas, en el 60 % de los proyectos termosolares que han sido financiados con un esquema de *project finance*, tanto por volumen de inversión, como por potencia instalada, lo que refleja el relevante papel desarrollado en este mercado.

En el 2010, BBVA ha comercializado 2,8 millones de toneladas de CO2 en el seno de los mecanismos Carbon Trading establecidos en el [Protocolo de Kyoto](#).

Por otro lado, BBVA ha compensando las emisiones derivadas de la publicación de la memoria anual 2010 mediante del proyecto [Secuestro de Carbono en Comunidades de Pobreza Extrema en la Sierra Gorda de México](#), una de las zonas de mayor riqueza en términos de biodiversidad del país. El proyecto consiste en la reforestación de aproximadamente 400 hectáreas de tierras históricamente convertidas para uso agrícola y ganadero y permitirá la captación de 158.176 toneladas de CO2. De este modo, el proyecto favorece el desarrollo económico de la región a la vez que permite recuperar su riqueza natural propia en un marco de actuación integral de lucha contra la pobreza e impulso del desarrollo sostenible de la zona.

Formación y sensibilización ambiental

En el 2010 hemos reforzado nuestro compromiso con el medio ambiente por medio de diferentes iniciativas de formación y sensibilización:

- 16 analistas de riesgos de Venezuela, Colombia, México, Argentina, España, Chile, Panamá, Paraguay,

EE.UU. y Puerto Rico participaron en el “Programa de Capacitación Virtual sobre Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS)” (30 horas de curso), curso online organizado por UNEP FI (United Nations Environment Programa Financial Initiative).

- Celebración en Madrid de un curso presencial de formación sobre “Análisis y Gestión del Riesgo Medioambiental y Social en el Proceso Crediticio”, con la colaboración de todas las áreas implicadas.

- En el mes de octubre tuvo lugar en Lima el curso presencial “Taller de Entrenamiento Avanzado (TEA) sobre Identificación y Evaluación de Riesgos Socioambientales en los Procesos Crediticios”, organizado por UNEP FI y patrocinado por BBVA Banco Continental, BBVA, ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) y COFIDE (Corporación Financiera de Desarrollo), con participación de analistas de riesgos de BBVA Banco Continental. Se está trabajando con el área de Formación para adaptar este curso a un formato de Aula Virtual con el fin de facilitar que sea impartido en nuestros bancos en Latinoamérica.

- Participación en *La Hora del Planeta*, durante la cual 65 edificios centrales y numerosas oficinas del Grupo en todo el mundo apagaron sus luces en apoyo a la mayor campaña de movilización global por el clima organizada por WWF.

- Celebración del día Internacional del Medio Ambiente en BBVA Bancomer, durante el cual se desarrollaron diferentes actividades entre los empleados, como el *rally* ecológico organizado en colaboración con la Fundación Pronatura, y la instalación de contenedores para el reciclaje de residuos sólidos en edificios corporativos de México D.F.

- BBVA Chile lanzó una iniciativa de reciclaje de papel, basada en la reutilización de este material, en todos los edificios centrales del Grupo. Para apoyar la difusión y ejecución del plan se constituyó un equipo de voluntarios entre los empleados, en alianza con Sorepa, la empresa especializada en el reciclado de papeles. BBVA Colombia desarrolla asimismo diferentes programas de reciclaje de la mano de la Fundación Koala, como la iniciativa «Semáforo ecológico», basada en la correcta separación de los residuos en sus respectivos contenedores.

- BBVA Broker, la correduría de seguros del Grupo, ha iniciado la comercialización y distribución de un seguro de responsabilidad medioambiental denominado comercialmente «Seguro Verde». Este producto tiene el objetivo de ayudar a las pequeñas y medianas empresas a cumplir con los requerimientos de la nueva Ley de Responsabilidad Medioambiental en España por los daños que pudieran causar derivados de su actividad.

- La oficina de voluntarios de BBVA en España ha llevado a cabo tres acciones medioambientales en el 2010 dedicadas a la reforestación, la limpieza de ríos y bosques y la sensibilización hacia especies protegidas.

- BBVA Panamá lanzó el proyecto «Adelante por la Gente y el Ambiente», por el cual se quiere promover la conciencia ambiental de los empleados para el uso racional de los recursos. Para ello se celebraron jornadas de capacitación sobre la gestión de residuos, además de una actividad de reforestación con noventa voluntarios del Banco, en alianza con la Fundación Natura. Además, se ha alcanzado un acuerdo de colaboración para apoyar las iniciativas de conservación ambiental desarrolladas por esta Fundación en zonas de especial valor ecológico del país.

- En España, BBVA ha participado en el lanzamiento del ECOcarnet, iniciativa promovida por la Confederación Nacional de Autoescuelas, que tiene como objeto sensibilizar a los jóvenes sobre la conducción eficiente y las principales innovaciones tecnológicas para reducir el consumo de combustible y las emisiones contaminantes derivadas de esta actividad.

Microfinanzas: Fundación Microfinanzas BBVA

En el marco del compromiso de BBVA con la inclusión financiera, se creó en el 2007 la **Fundación Microfinanzas BBVA**¹. Actualmente esta Fundación atiende, mediante sus entidades, a 620.584 clientes en Latinoamérica con un impacto social acumulado cercano a los 2,5 millones de personas. Cuenta con 3.350 empleados y 275 oficinas que gestionan un volumen total de microcréditos de 432 millones de euros por un importe medio de 696 euros por crédito.

Durante el 2010 la Fundación Microfinanzas BBVA ha avanzado en la consolidación y ampliación de su red de entidades microfinancieras en América Latina para acercar los servicios y productos a las personas de bajos ingresos de la región. En este sentido, a Caja Nuestra Gente en Perú, al Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia, a la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico, y a Servicios Microfinancieros S.A. en Chile, se han sumado dos nuevas entidades en el año: la creación de Servicios Microfinancieros S.A. en Argentina, tras acuerdo suscrito con Fundación Grameen y la adquisición de Microserfin en Panamá.

Cabe también resaltar que la Fundación ha firmado acuerdos de intenciones con diferentes entidades para iniciar su actividad en Brasil, México, Centroamérica y República Dominicana, aparte de continuar profundizando en los mercados chileno, peruano y colombiano para cerrar nuevas transacciones.

En relación con las alianzas estratégicas, también en el 2010 se ha materializado la segunda de las inversiones del Banco Mundial (IFC) en las entidades microfinancieras de la Fundación, en virtud del acuerdo estratégico suscrito entre ambas entidades. En este marco, IFC ha invertido 10 millones de dólares en acciones preferenciales de Bancamía para potenciar su crecimiento y ampliar el acceso a las microfinanzas productivas de las personas desfavorecidas de la sociedad colombiana.

DATOS BÁSICOS DE LA FUNDACIÓN MICROFINANZAS BBVA

	CLIENTES	EMPLEADOS	OFICINAS
Bancamía (Colombia)	343.671	1.634	125
Caja Nuestra Gente (Perú)	261.085	1.472	117
Servicios Microfinancieros (Chile)	6.128	106	23
Corporación para las Microfinanzas (Puerto Rico)	15	7	1
Servicios Microfinancieros S. A. (Argentina)	896	19	2
Microserfin (Panamá)	8.789	112	7
TOTAL	620.584	3.350	275

Alcance: Grupo BBVA

Información complementaria

Como información adicional sobre la red de entidades microfinancieras, en el 2010 cabe destacar que la Corporación para las Microfinanzas empezó su actividad otorgando los primeros créditos. La entidad constituida por la Fundación en abril del 2008 junto al Banco de Desarrollo para Puerto Rico (BDE) es la primera institución que existe en la isla dedicada exclusivamente a las microfinanzas. Además la compra de Financiera Confianza, este año, que permitirá profundizar en las zonas más pobres de la sierra central de la región peruana (Huancavelica, Huanuco, Junín y Ucayali...). La operación contempla su posterior fusión con Caja Nuestra Gente y su conversión en banco

Como complemento a su actividad principal, la Fundación también llevó a cabo iniciativas para impulsar y transformar el desarrollo del sector microfinanciero. En esta línea, continuó desarrollando su «Programa de formación de especialistas en Microfinanzas» en colaboración con la UNED y Universidades locales. Durante el

2010 se llevo a cabo la cuarta edición del programa en Perú, la tercera en Colombia y la segunda y primera edición en Chile y Argentina. El programa, que cuenta con el auspicio del BID y del FOMIN, ha facilitado la formación de más de 950 personas desde su puesta en marcha en el 2009.

A finales del 2010, la Fundación también diseñó, en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo y un grupo de expertos, un código universal de gobierno corporativo de microfinanzas para todo el sector microfinanciero. El código, que se presentará durante el 2011, servirá de referencia para todo el sector y será puesto a disposición de todas aquellas entidades microfinancieras que lo deseen.

Junto al lanzamiento del código universal, la Fundación también elaborará talleres de formación en Buen Gobierno para miembros de consejos directivos de entidades microfinancieras, con el objetivo de facilitar su conocimiento, mejora y divulgación.

En cuanto a la organización, la Fundación Microfinanzas BBVA reforzó en abril del 2010 su estructura organizativa y de gestión con la incorporación.

DATOS ECONÓMICOS DE LA FUNDACIÓN MICROFINANZAS BBVA

	IMPORTE MEDIO DE LOS PRÉSTAMOS (EUROS)	TASA DE MORA (%)	VOLUMEN DE LA CARTERA CREDITICIA (EN MILES DE EUROS)
Bancamía (Colombia)	699	2,9	240.062
Caja Nuestra Gente (Perú)	1.494	3,5	177.463
Servicios Microfinancieros (Chile)	1.192	6,7	7.304
Corporación para las Microfinanzas (Puerto Rico)	1.176	n.d (1)	18
Servicios Microfinancieros S. A. (Argentina)	641	7	575
Microserfin (Panamá)	n.d (1)	n.d (1)	6.559
(1) Información no disponible			
Alcance: Grupo BBVA			

DATOS DE CLIENTES DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

	TOTAL CLIENTES MUJERES	PORCENTAJE DE MUJERES SOBRE EL TOTAL DE CLIENTES
Bancamía (Colombia)	211.358	61,5
Caja Nuestra Gente (Perú)	261.085	48,7
Servicios Microfinancieros (Chile)	2.648	43,2
Corporación para las Microfinanzas (Puerto Rico)	8	53,3
Servicios Microfinancieros S. A. (Argentina)	575	64,2
Microserfin (Panamá)	4.280	48,7
TOTAL	346.017	55,8
Alcance: Grupo BBVA		

Más información en: www.mfbbva.org

1_ La Fundación Microfinanzas BBVA nace de la responsabilidad corporativa del Grupo BBVA, 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 este informe 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.

Progresos 2010 y objetivos 2011

PRINCIPIOS Y POLÍTICA RC

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Realizar dos intervenciones en el Consejo de Administración	Una intervención realizada	50%	Reportar regularmente (mínimo una vez al año) al Consejo de Administración
Fomentar y participar en iniciativas de impulso de la RC junto con otras compañías e instituciones	<ul style="list-style-type: none"> Firma del Global Investor Statement on Climate Change BBVA se convierte en miembro del Global Compact Lead Firma de la Declaración de principios de Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres 	100%	Fomentar y participar en iniciativas en materia de RC junto con otras compañías e instituciones y adhesión a compromisos internacionales relevantes
Realizar un total de 20 sesiones de Comités RRC locales	Realizadas 21 (18 en LATAM y 3 en EyP, incluyendo talleres)	100%	Celebrar un total de 20 Comités de RRC locales
Crear el comité de RRC en USA y Panamá		0%	Celebración de 2 Comités de RRC en USA
Desarrollo de la comunidad interna de aprendizaje de RRC empleando tecnología Wiki	Apertura de una Wiki de RC	100%	
Adhesión a compromisos internacionales relevantes	<ul style="list-style-type: none"> Firma por parte de BBVA del Global Investor Statement on Climate Change Adhesión al CDP Water Disclosure Project 	100%	
Avanzar en la difusión de los ODM y desarrollar iniciativas de BBVA que contribuyan a su consecución	<ul style="list-style-type: none"> Celebración del TEDxChange. Campaña de difusión de los ODM en bancaparatodos Encuesta a los empleados en la intranet. 	100%	Realizar acciones dirigidas a la consecución y difusión de los ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio)
Refuerzo constante de los elementos del Modelo de gestión del riesgo de Integridad en los Negocios	<ul style="list-style-type: none"> Desde 2010 el Grupo cuenta con la autorización del Banco de España para aplicar modelos avanzados en el cálculo de capital regulatorio por riesgo operacional en España y México. Adaptación a Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. 	100%	Fortalecer el modelo de integridad en los negocios, con foco especial en la protección del cliente (customer compliance)
Verificación por Deloitte del Informe de RC 2010 de USA		n.d.	

GRUPOS DE INTERÉS

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Realización por parte de RC un road-show con analistas de sostenibilidad	Visitas a diferentes analistas de sostenibilidad (SAM, Riskmetrics y Sustainalytics)	50%	
Ampliar acciones de comunicación a accionistas e inversores en el ámbito internacional		0%	Incluir asuntos RSC -ESG (ambientales, sociales y de gobierno) en el Investors Day 2011
			Crear un comité interno ESG entre Relación con Inversores, RC Gobierno Corporativo
Incorporar nuevas herramientas de escucha y análisis de la opinión pública global	Se han incorporado nuevas herramientas, internas y externas (Globescan)	100%	Utilizar las herramientas para escucha y análisis de la opinión de pública global en los Comités de RRC
Extender el perímetro de Consumer Insight a Chile, Argentina, Colombia, Perú y Venezuela		100%	
Ampliar el volumen, la accesibilidad y la interactividad de la información multimedia de RC	Banca para todos, Blog	100%	
Desarrollo y lanzamiento de nuevos canales de diálogo y relación con los grupos de interés	Se han lanzado canales de bancaparatodos en Twitter, y YouTube.	100%	Ampliar el alcance de los nuevos canales de diálogo y relación con los grupos de interés
Extensión del SAE a Chile		100%	
Impulsar proyectos sociales con implicación por parte de accionistas y/o clientes	Se han realizado presentaciones sobre este tema en el Comité de RRC	50%	

EDUCACIÓN FINANCIERA

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Valores de futuro en España: alcanzar 550.000 niños y 2.800 centros participantes		100%	Consolidar las cifras de centros y beneficiarios del programa Valores de futuro del curso 2010-2011 en España (578.000 alumnos y 3.060 centros)
Lanzamiento Valores de futuro en Portugal con 100.000 niños participantes		100%	Consolidar las cifras de centros y beneficiarios del programa Valores de futuro del curso 2010-2011 en Portugal (100.000 alumnos y 600 centros)
Implementación del programa "Adelante con tu futuro" en países de América del Sur		100%	Alcanzar los 5.100 beneficiarios con el programa "Adelante con tu futuro" en América del Sur
Adelante con tu futuro en México: alcanzar los 240.000 beneficiarios		100%	Alcanzar los 400.000 beneficiarios con el programa "Adelante con tu futuro" en México y realizar evaluación de impacto con los participantes
			Participar en iniciativas de referencia internacional para promover la educación financiera y colaboración con el Informe PISA de la OCDE

INCLUSIÓN FINANCIERA

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Adquisición de la entidad microfinanciera "Confianza" en Perú	Este objetivo se ha aplazado al 2011.	0%	
Presencia operativa en Argentina, México y Centro América	Presencia en Argentina y Panamá	25%	Ampliar de los 6 países actuales -Argentina, Chile, Colombia, Panamá, Perú y Puerto Rico- hasta 9 la

			presencia operativa de la Fundación Microfinanzas
			Ampliar en un 20% la base actual de 620.584 clientes de la Fundación Microfinanzas BBVA
Incremento de formación de especialistas	Se ha producido un incremento en la formación, 555 alumnos en 2010 frente a los 396 de 2009.	100%	Incrementar en un 20% el número de especialistas formados en microfinanzas
Difusión del Código de Buen Gobierno y Conducta de la Fundación	Conferencias y participación en eventos en los que la Fundación Microfinanzas BBVA ha participado como ponente difundiendo el Código de Buen Gobierno.	75%	Difundir el Código de Buen Gobierno Universal en el sector microfinanciero en América Latina
			Colaborar entre BBVA y Fundación Microfinanzas BBVA para canalizar préstamos y donaciones de particulares a microempresarios en países en desarrollo
			Realizar un proyecto piloto de capacitación en microempresariado para los familiares de becados del programa Niños Adelante en Colombia
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		25%	
Consolidación de los canales de distribución alternativos	Aumento en el nº de corresponsales no bancarios y agentes express	75%	Aumentar el alcance de los canales de atención remotos y no presenciales alternativos a la sucursal.
Lanzamiento de una oferta comercial integral para las personas y organizaciones del mundo de la discapacidad en España	Se ha trabajado con FEACEM (Federación de Centros Especiales de Empleo) y ONCE en la preparación una oferta de productos y servicios adaptados a las necesidades del colectivo de personas discapacitadas.	25%	Lanzar una oferta comercial integral para las personas y organizaciones del mundo de la discapacidad en España

BANCA RESPONSABLE – ORIENTACIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Impulsar el uso de canales no presenciales. Ampliar a otras webs del Grupo la accesibilidad AA (España)	Se ha recibido asesoramiento y recomendaciones técnicas de Technosite (Fundación ONCE) para adaptación de las principales webs a un nivel de accesibilidad AA y se ha aprobado presupuesto para este fin.	50%	Garantizar la accesibilidad AA de las principales webs del Grupo
Definir e implantar un nuevo procedimiento para fortalecer la transparencia y lenguaje claro de las campañas publicitarias del Grupo	Se han realizado trabajos preparatorios para el manual corporativo de comunicación transparente, clara y responsable.	25%	Aprobar un manual corporativo de comunicación transparente, clara y responsable (TCR) de alcance Grupo y elaborar planes locales de implantación
Desarrollar experiencias de diseño responsable de productos y servicios	BBVA Seguros se ha adherido a dos nuevas Guías de buenas prácticas. Creación de una web y un Comité de Transparencia para el diseño de productos y servicios en Chile. -Creación de la mesa de productos en Mexico.	50%	Desarrollar experiencias de diseño responsable de productos y servicios

BANCA RESPONSABLE – FINANZAS RESPONSABLES

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011

Implementación del Ecorating en BEC España, México y Perú	Implantación parcial de la herramienta en Banca de Empresas y Corporaciones España, donde se ha abierto a las unidades de negocio. Continúa el proceso de implantación en México y Perú.	25%	Incluir en Ecorating análisis de factores mitigantes en empresas con riesgo medioambiental alto y exposición superior e 500.000 €
			Implantar Ecorating en México
Auditoría interna para los procedimientos de Principios Ecuador y para la política del sector defensa	Se auditaron las políticas, procedimientos y controles existentes para asegurar el cumplimiento de los Principios de Ecuador en el Grupo y se revisó una muestra de operaciones.	50%	Elaborar un plan de acción dirigido a subsanar las debilidades detectadas por Auditoría Interna en relación con la aplicación de los Principios de Ecuador y la política del Grupo en materia de financiación al sector defensa
			Incorporar a BBVA Compass (EE.UU.) en el circuito de gestión del riesgo medioambiental del Grupo
			Terminar la adaptación del Manual para la gestión de riesgos sociales y medioambientales en la actividad crediticia en Argentina, Chile, México y Venezuela
Fortalecer el procedimiento de Principios de Ecuador con la creación de un Comité PE en el área de WB&AM	2 comités de Principios de Ecuador celebrados	100%	Crear un comité de riesgo social, medioambiental y reputacional, ampliando el alcance del actual comité de Principios de Ecuador
Duplicar el número de analistas de riesgos formados en riesgos sociales y ambientales		100%	Incrementar en un 10% el número de analistas formados en la gestión de riesgos sociales y ambientales
Definición e implantación del Programa Global Antifraude		100%	Lanzar un Plan Global de Estandarización de Infraestructuras Tecnológicas y Procesos en materia de riesgo de fraude
			Concluir el mapa de riesgos reputacionales de los principales países y el consolidado de los mismos

BANCA RESPONSABLE – RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Calidad de Vida: realización de pilotos de teletrabajo en BBVA	Comienzo de dos pilotos de teletrabajo en España y México	100%	Concluir el piloto de teletrabajo en España y México y evaluar sus resultados
Lanzamiento del curso “Diversidad e Igualdad” en la plataforma E-Campus (España)	Se ha realizado dicho curso	100%	Impulsar iniciativas que fomenten la igualdad de oportunidades, la conciliación y la diversidad de género y extender a todo el Grupo la herramienta Genera, red social de networking en diversidad
Extensión de la herramienta “Apúntate” al resto del Grupo	Implantación en México, España, Colombia, Perú y Venezuela	100%	
Lanzamiento de una política corporativa de Coaching y Mentoring	Políticas disponibles en la intranet	100%	Desarrollar el programa de coaching y mentoring
Lanzamiento del curso on line de formación en RC para el colectivo de 2000 directivos	El curso se ha lanzado para empleados en general	0%	Realizar acciones de comunicación de RC a los directivos a través de BBVA Hoy
Incorporación de conocimientos en RC en los “Perfiles Funcionales” de las áreas (PDI)	Objetivo trasladado a 2011	0%	Incorporar conocimientos en RC en los “Perfiles Funcionales” de las áreas (PDI-Plan de Desarrollo Individual)
Aumentar en un 20% el	Total Voluntarios del Grupo BBVA 5 268		Aumentar hasta el 25 % el número de empleados que colaboran

Aumentar en un 20% el número de voluntarios	Grupo BBVA 9.200 frente a los 5.193 del 2009	0%	Aumentar hasta el 20% el número de empleados que colaboran como voluntarios
---	--	----	---

BANCA RESPONSABLE – INVERSIÓN RESPONSABLE

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Realización del segundo rating de sostenibilidad del Plan de Empleo BBVA	Realizado informe de rating en sostenibilidad del fondo de pensiones de empleados de BBVA de 2010	100%	Realizar el tercer rating de sostenibilidad del Plan de Empleo
Avances en materia de engagement y en el ejercicio de los derechos políticos	Contratación del servicio de proxy voting de ISS Riskmetrics Engagement con empresa para la votación en la Juntas General de Accionistas	50%	Analizar capacidades para extender ejercicio de derechos políticos a otras geografías -actualmente sólo en España.
			Desarrollar e implementar políticas de Inversión Socialmente Responsable en carteras de renta fija

BANCA RESPONSABLE – COMPRAS RESPONSABLES

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Ampliación de la encuesta de satisfacción de proveedores a USA	Realización de las encuestas	100%	
Aprobación e implantación de la Política de Compras sostenibles	Contratación de una consultora de reconocido prestigio para la puesta en marcha del proyecto	0%	Aprobar y poner en marcha la política de compras sostenibles en el Grupo
Aumentar en un 100% la contratación a Centros Especiales de Empleo en España	Contratos con dos CEE, para servicios de limpieza y material de oficina	100%	Consolidar la cifra de contratación de CEE de 2010

BANCA RESPONSABLE – MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Aumentar el alcance en el número de empleados en edificios ISO 14001 en 15.635	En 2011, habrá 16.563 ocupantes	100%	Incrementar en un 20% el número de personas en edificios ISO 14001
Reducción de consumos (por empleado) : 3,78 % de emisiones de CO2, 1,41 % papel, 3,03% agua, 0,92 % energía (electricidad)	<ul style="list-style-type: none"> • CO2 PGE 1% • Agua PGE +5,34% • Electricidad PGE - 1,88% • Papel PGE - 3,46% 	50%	Reducir los consumos (por empleado): 6,40% de emisiones de CO2; 0,57% de papel; 7,01% de agua y 0,49% de electricidad, con arreglo al Plan Global de Ecoeficiencia
Adhesión al CDP Water Disclosure Project		100%	

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

OBJETIVOS 2010	PROGRESOS SEGÚN BBVA	% DE CUMPLIMIENTO (REVISADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2011
Impulso de líneas de trabajo para la sensibilización y promoción de la integración laboral de las personas con discapacidad en España	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocinio del Premio Integra. • Compra de los regalo de navidad a un centro especial de empleo. • Protocolo de sensibilización para empleados dentro del Plan de Igualdad de uso público y válido para cualquier persona.” 	100%	Impulsar líneas de trabajo para la sensibilización y promoción de la integración laboral de las personas con discapacidad en España
. Consolidar el programa Niños adelante y el número de niños becados: 60.000	Logro de 60.099 becarios	100%	Consolidar el nº de 60.000 niños que se benefician del programa Niños Adelante
			Vincular a los clientes del Grupo para ampliar el alcance del programa de becas Niños Adelante
			Lanzar un programa global de BBVA en apoyo a los emprendedores sociales

n.d. A fecha del presente informe aún no se ha publicado el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de BBVA Compass

Organigrama y estructura del negocio



Orientación al cliente

BBVA continúa trabajando en su compromiso de **calidad, satisfacción y atención al cliente**. A pesar del difícil entorno macroeconómico, el Grupo sigue apostando por ofrecer un modelo diferencial de relación con sus clientes: “*customer centric*”. A continuación se expone la evolución del nivel de satisfacción de la clientela del Grupo en distintos países, según FRS (Grupo Inmark). Como se puede observar, las mejoras son evidentes.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PARTICULARES (ESCALA 1-7)⁽¹⁾

	PORCENTAJE		
	2010	2009	2008
Argentina	5,54	5,47	5,55
Chile	n.d.	n.d.	5,8
Colombia	5,45	n.d.	6,01
España	5,27	5,22	5,57
México	5,91	n.d.	6,01
Perú(2)	5,78	5,75	5,74
Venezuela	n.d.	n.d.	5,41

Nota: n.d.=estudio no disponible (1) Datos procedentes del estudio FRS (Grupo Inmark) con escala 1-7, excepto en Argentina donde los datos proceden del estudio BRAIN.

(2) Los datos Perú son del mayo 2010. Los históricos del 2009 y 2008 corresponden a finales de año.

Alcance: Grupo BBVA

Este año, destaca la implantación en BBVA Bancomer del proyecto “First Contact Resolution”, iniciativa que permite atender las reclamaciones de los clientes en el momento de la solicitud, realizando los abonos correspondientes de forma inmediata sin que el cliente tenga que esperar a un análisis de su reclamación por parte de la entidad. Cabe mencionar que el nivel de satisfacción de la clientela está aumentando, respecto a la gestión de reclamaciones.

Información complementaria: calidad, satisfacción y atención

En este entorno macroeconómico, se opta por innovar en cuanto a la presentación sobre la actividad y seguimiento de los distintos modelos de gestión de reclamaciones que se realiza en los distintos bancos que conforman el Grupo. De esta manera surge la *wiki* sobre resultados de actividad y modelos de gestión de reclamaciones del Grupo BBVA.

Esta *wiki* (con formato web y de carácter interno mediante la intranet corporativa) sustituye al anterior formato de memoria que veníamos trabajando en anteriores ediciones. Por su flexibilidad y versatilidad a la hora de incorporar y presentar contenidos, facilidad de acceso y capacidad de difusión, consideramos que este es el formato óptimo para seguir coordinando e interactuando internamente en el Grupo sobre la gestión de reclamaciones.

Si bien se mantiene la misma estructura en la presentación de contenidos (contraste y descripción de los distintos modelos locales a partir del modelo de referencia de gestión de reclamaciones, datos de actividad del último ejercicio cerrado, evolución de los mismos, etc.), hemos focalizado la descripción y análisis en aquellos apartados que consideramos de mayor valor en la gestión de reclamaciones. En coherencia con lo anterior, hemos reducido sensiblemente la presencia de contenidos relativos a los aspectos más operativos de los distintos modelos los cuales, por otro lado, están amplia y satisfactoriamente desarrollados en los distintos bancos. Como consecuencia de todo ello, hemos conseguido simplificar notablemente todo este proceso de

reporte corporativo.

Al mismo tiempo, se ha enriquecido el modelo de referencia de gestión de reclamaciones con las derivadas que sobre la gestión de reclamaciones debería tener el despliegue del nuevo «Plan de diferenciación del Grupo» con el foco en el cliente, *customer centric*, como principio rector del mismo. Es por ello que al pretender acercarnos al cliente y entender sus preocupaciones, debamos avanzar en la sencillez y en la conveniencia, tanto en el servicio como en la operativa, cuidando siempre el respeto y la calidad en el trato, en esta máxima de beneficio al cliente están enfocadas algunas de las nuevas iniciativas que se estarán desarrollando durante el 2011 sobre calidad y *customer experience*.

TIEMPOS MEDIOS DE RESOLUCIÓN (EN DÍAS)

	2010	2009 (1)	2008(1)
España	8	14	11
Mexico	5	3	9
Argentina	11	16	13
Chile	6	8	8
Colombia	9	13	12
Peru	10	9	11
Portugal	12	7	9
Venezuela	16	16	9

(1) Los datos históricos han sido recalculados conforme a los nuevos criterios corporativos.

Alcance: Grupo BBVA.

Nº RECLAMACIONES ANTE LA AUTORIDAD SUPRABANCARIA (POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD)

	EXPEDIENTES ANTE LA AUTORIDAD SUPRABANCARIA RECLAMACIONES POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD		
	2010	2009 (2)	2008 (2)
España	*nd (1)	2	1
México	426	339	294
Argentina	99	119	105
Colombia	231	368	275
Chile	26	29	34
Perú	27	36	29
Portugal	5	7	8
Venezuela	211	113	153

(1) La última información disponible de la entides suprabancaria en España corresponde a la Memoria 2009.

(2) Los datos históricos han sido actualizados tras la publicación de la información por las entidades suprabanciaras.

Alcance: Grupo BBVA.

Por otro lado, en BBVA, una de las herramientas más relevantes en nuestra apuesta por la mejora en la satisfacción del cliente es el defensor del cliente. En este sentido, durante el 2010, en BBVA Bancomer se ha potenciado la difusión y presencia de la UNE (unidad especializada) tanto dentro de la entidad como ante el regulador con el propósito de que los clientes atendidos por esta vía se incrementen notablemente. Este hecho contribuye fundamentalmente a mejorar la relación cliente – institución y a crear relaciones a largo plazo. Asimismo, se implantaron nuevos modelos de atención en conjunto con la autoridad suprabancaria, siendo BBVA Bancomer pionero en los mismos, continuando así con el liderazgo sobre atención a clientes en México.

En España las actividades del defensor del cliente se extienden a todas las unidades del Grupo BBVA y a sus sociedades participadas, entre las que se incluyen el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Uno-e Bank, Finanzia, Gestora de Fondos y de Planes de Pensiones, BBVA Seguros, etc. El defensor emite sus resoluciones basándose en la legislación vigente, en las relaciones contractuales existentes entre las partes, en las normas

de transparencia y protección de los clientes, en las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, en el principio de equidad. Durante el 2010 en la Oficina del Defensor se ha hecho un notable esfuerzo para reducir en dos días el plazo medio de respuesta a los clientes del Grupo BBVA, situándose en diez días naturales, con el mismo número de reclamaciones que el año anterior. Por otra parte, y en cumplimiento de una de sus funciones, el defensor ha promovido la obtención de acuerdos amistosos entre el grupo y sus clientes en un porcentaje que, en este año, ha alcanzado alrededor del 50 % de los expedientes tramitados en esta institución.

Tanto la Orden ECO/734, del 11 de marzo del 2004, como el Reglamento para la Defensa del Cliente en España del Grupo BBVA, aprobado por el Consejo de Administración de BBVA, con fecha 23 de julio del 2004, establecen que en la *Memoria del Defensor* se deben formular las sugerencias o recomendaciones derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que conforman su actuación. En las memorias que anualmente presenta el defensor del cliente del Grupo BBVA al Consejo de Administración de la entidad, y que posteriormente son distribuidas a la alta dirección del Grupo, se recogen recomendaciones concretas que redundan en beneficio de los clientes, en la medida que siempre se sugieren medidas que contribuyan a mejorar la transparencia en los contratos y operaciones formalizados. En la memoria correspondiente al ejercicio del 2010 se contempla la actividad del defensor y los criterios de resoluciones en la perspectiva de la década 2000-2010 y se presenta una visión global de la evolución seguida.

Entre las distintas actuaciones llevadas a cabo en el 2010, cabe citar las siguientes:

- Sugerencias de mejora del sistema de reclamaciones del Grupo que puedan contribuir a una mejor y satisfactoria atención a los clientes.
- Recomendación en cuanto a la toma de medidas adecuadas que permitan una conclusión más rápida de los trámites requeridos para desarrollar la adjudicación de los bienes depositados a nombre de los clientes fallecidos a favor de sus herederos.

En este sentido, en el mes de octubre del 2010 el defensor ha sido informado de que BBVA ha puesto en marcha un nuevo sistema informático para la tramitación de las testamentarias con el objetivo de agilizar esos trámites y reducir su plazo a quince días.

- Especial seguimiento del cumplimiento en la contratación de los requerimientos impuestos por las normas derivadas de la Directiva MiFID.
- Reuniones y contactos de forma habitual con los servicios de reclamaciones del Banco de España, de la CNMV y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con el objetivo común de unificar criterios y favorecer la defensa y seguridad de los clientes.

CLASIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES SEGÚN LA FORMA DE CONCLUSIÓN (DEFENSOR DEL CLIENTE)

	2010
ENTRADAS	2.627
No admitidos a trámite por Reglamento	73
CONCLUIDOS	2.554
Solución amistosa entre el Grupo y los Clientes	1.369
Desestimada (no se accede a las demandas del cliente)	1.102
Resolución Formal (a favor del reclamante)	83
Alcance: BBVA España.	

En un entorno cada vez más globalizado, el concepto de **multicanalidad** cobra especial relevancia a la hora de diseñar servicios para el cliente. En este sentido, BBVA ha continuado desarrollando, durante el año 2010, el proyecto global de multicanalidad que se comenzó a principios de 2009.

En el canal **Internet**, se ha completado la adaptación de la web a tecnologías web 2.0, que ofrecen una mejor experiencia de uso, mayor capacidad de personalización y funcionalidades más adaptadas a las necesidades del día a día. En 2010, más de 5,8 millones de clientes utilizaron este canal.

En el canal **móvil**, el Grupo ha elaborado una importante apuesta, ya que se considera que este canal ofrece

una excelente oportunidad de acceso al mercado financiero a los segmentos menos favorecidos de población. En esta línea, se ha presentado en México el servicio «cuenta *express*», un modelo de banca ligera basado íntegramente en el dispositivo móvil. Con este servicio, el cliente no bancarizado puede realizar todo tipo de operativa financiera, incluyendo el pago de servicios o el pago presencial en comercios mediante el uso exclusivo de su teléfono móvil.

En el canal **telefónico**, BBVA ha seguido con sus planes de personalización y mejora del mismo como complemento al resto de canales de autoservicio. Actualmente se cuenta con 2,5 millones de clientes asiduos que realizaron 125 millones de operaciones en 2010.

En **cajeros automáticos** (ATM), dentro de la estrategia de innovación, se ha presentado un revolucionario concepto de ATM, denominado ABIL, que incorpora las últimas tendencias en tecnología y facilidad de uso. BBVA cierra el año 2010 con superior a los 18.000.

Adicionalmente, cabe resaltar el importante esfuerzo realizado en la mejora de la accesibilidad de los canales no presenciales, esfuerzo que continuará a lo largo de 2011 con el fin de que nuestras las principales webs de BBVA tengan un alto nivel de accesibilidad en base a los estándares internacionales más exigentes. El objetivo es alcanzar un mínimo de AA según las prioridades del W3C (Worldwide Web Consortium).

Información complementaria: multicanalidad

Como información adicional relativa al canal de cajeros automáticos, destacamos que la BBVA Chile ha incorporado en su red de autoservicios «Banco Fácil», un sistema de ayuda enfocado a los usuarios que tengan discapacidades de orden auditivo. El innovador sistema se basa en videos explicativos que se encuentran incorporados en los mismos terminales. Asimismo, las personas con discapacidad auditiva podrán acceder a videos de asistencia, con lenguaje de señas para cada una de las operaciones, mediante los cuales se le explicará cómo usar la aplicación. En el caso de canales no presenciales, actualmente se cuenta con un nivel de accesibilidad de un 60 % de las aplicaciones del Grupo.

Nº DE CAJEROS AUTOMÁTICOS POR UNIDADES DE NEGOCIO

	2010	2009	2008
España y Portugal	5.266	5.360	6.812
México	6.760	6.311	5.815
Estados Unidos y Puerto Rico	1.013	893	898
América del Sur	5.127	4.444	4.070
Alcance: Grupo BBVA.			

TRANSACCIONES POR CANALES (PORCENTAJE)

	2010 ⁽¹⁾	2009	2008
Sucursales	38,30	39,95	42,93
Cajero	22,66	23,75	23,17
Teléfonos	2,00	1,92	2,01
Internet	37,04	34,38	31,89

(1) La información de todos los canales de BBVA Paraguay en el 2010 están en plena revisión debido a la implantación de una nueva aplicación general de gestión.

Alcance: Grupo BBVA.

Por último, es destacable el trabajo desarrollado en torno a la **transparencia y al lenguaje claro** en las relaciones con los clientes, aspectos de gran importancia en el actual entorno. En el 2011 se lanzarán diversas iniciativas para reafirmar estos temas.

Información complementaria: comunicación transparente, clara y responsable

La confianza del sector financiero ha descendido dramáticamente desde el estallido de la actual crisis económica debido, entre otras, a las siguientes razones:

- Complejidad de los productos y servicios financieros.
- Incremento de la comercialización de productos y servicios opacos.
- Mantenimiento de la asimetría informativa entre la entidad financiera y el cliente.

BBVA está trabajando para facilitar a los clientes la toma de las mejores decisiones financieras y, para ello, necesita trabajar en dos campos:

1. Educación financiera para lo que ya cuenta con el «Plan global de educación financiera 2008-2012».
2. Sencillez en la oferta: comunicación, procesos y contratación de productos y servicios. Uno de los atributos de la sencillez es la comunicación transparente, clara y responsable (TCR) en todos los puntos de contacto y relación con el cliente.

En el 2010 se ha trabajado en un «manual de comunicación TCR» en el seno de un comité científico formado por empleados de BBVA y expertos externos, que será lanzado en el 2011.

En el 2010 destacamos que BBVA Seguros se ha adherido voluntariamente a dos nuevas guías de buenas prácticas aprobadas por las principales aseguradoras, como muestra de nuestro compromiso con la claridad y transparencia en las pólizas. En esta ocasión, la autorregulación sectorial a la que se ha unido comprende las siguientes materias:

- Guía de buenas prácticas sobre discapacidad, con la que se pretende que las entidades promuevan medidas tendentes a evitar la discriminación en la contratación de un seguro por parte de personas con discapacidad.
- Guía de buenas prácticas sobre *unit linked*, que tiene la finalidad de facilitar a los clientes, antes de la contratación, la comparación entre los distintos seguros de vida de la modalidad *unit linked*.

Asimismo destacamos la suscripción por BBVA Chile del Código de conducta y buenas prácticas bancarias de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, mediante el cual ratifica su política de transparencia con sus clientes y se compromete a que el contenido de su publicidad e información al público sea completa y clara. De igual forma, se compromete a mantener a sus clientes debidamente informados de las características de sus productos y, especialmente, de los cambios en sus condiciones con la debida antelación. En el marco de su política de transparencia, BBVA Chile creó en el 2008 el Comité de Transparencia, de frecuencia mensual, que tiene como objetivo hacer un seguimiento de todas las acciones que pudieran tener impacto en el cliente desde el punto de vista de la transparencia en la información. Asimismo, este comité definió un índice de transparencia para ponderar la evolución de los reclamos en estas materias.

Publicidad responsable

En BBVA continuamos trabajando activamente por una comunicación comercial y publicidad responsable: en México, con la Asociación de Bancos de México (ABM) y el Consejo Nacional de la Publicidad y en España, mediante la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial) a cuyas normas sometemos voluntariamente toda 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.

Información complementaria: acceso al crédito

La economía española está atravesando durante la crisis económica actual un intenso periodo de ajuste con importantes impactos en los aspectos sociales, como muestra una tasa de paro del 20 %, y que, por

consiguiente, ha afectado negativamente a la actividad y al negocio bancario, en concreto a la demanda de crédito. En este difícil entorno, en BBVA somos fieles a nuestro compromiso con la sociedad y a la responsabilidad que nos vincula con accionistas y clientes. Se está realizando un gran esfuerzo en conceder crédito a sus solicitantes gracias a una prudente política de riesgos y de defensa de la solvencia de nuestra Entidad.

Durante el 2008, BBVA se anticipó al sector con una novedosa campaña «anticrisis» para particulares, comercios y autónomos mediante una amplia gama de soluciones financieras flexibles y especialmente adaptadas al actual entorno (hipotecas, nóminas y productos de ahorro). BBVA, dentro de un modelo de negocio apalancado en la innovación y la tecnología, ha continuado generando nuevas soluciones que dan respuesta a las necesidades de sus clientes, respaldando la financiación a particulares y empresas y la vinculación con sus clientes, mediante la iniciativa «Aprovecha Tu Banco».

Durante el pasado ejercicio, cabe destacar el impulso de la facturación de hipotecario, que ha producido una ganancia de cuota en dicho negocio, en una situación de profunda atonía del mercado. BBVA ha logrado este crecimiento gracias al éxito de innovadoras campañas como la oferta «Ven a Casa» y a la eficacia comercial de su potente red de distribución minorista en nuestro país. Prueba de ello fue que en el 2010, se concedieron en España 73.949 préstamos hipotecarios.

A su vez, en BBVA hemos impulsado diversas soluciones adaptadas a sus clientes en el crédito al consumo. Su éxito ha permitido que la facturación de crédito al consumo en el 2010 haya superado a la del ejercicio anterior en un periodo de debilidad en el consumo, como pone de manifiesto la fuerte caída de las matriculaciones de turismos por los particulares en España.

Adicionalmente, en el 2010, BBVA ha puesto a disposición de nuestros clientes más de 28 500 millones de euros en préstamos predecididos para particulares, pymes, comercios y autónomos. El actual escenario económico ha provocado una escasa utilización de los mismos ante el aplazamiento de las decisiones de compra e inversión por parte de los agentes económicos.

Por su parte, BBVA ha colaborado intensamente en la comercialización de las líneas ICO, habiendo resultado seleccionado como una de las dos entidades financieras distribuidoras de la línea «ICO Directo», poniendo al servicio de la sociedad sus recursos y su estructura de distribución para facilitar el acceso al crédito a empresas y autónomos. Dentro de la distribución de los fondos del ICO, BBVA ha intermediado en más de 39.000 operaciones, comercializando un importe superior a 2.600 millones de euros, un 10 % superior al del ejercicio anterior.

Por otro lado, en el mercado financiero mexicano, BBVA Bancomer cuenta con el 25,9 % de la cartera de crédito y el 24,7 % de la captación total de la banca mexicana, manteniendo los ratios en comparación con el 2009.

En definitiva, en BBVA continuamos ofreciendo crédito a nuestros clientes y seguimos siendo proactivos en los distintos segmentos y productos en un entorno de menor demanda, resultado de una desaceleración económica. Todo ello se compatibiliza con una política de riesgos prudente que protege a nuestros accionistas y depositantes y de la cual se beneficia el conjunto de la sociedad.

Información complementaria: seguridad, protección y continuidad del negocio

En materia de protección de datos personales, a lo largo del 2010, y con el fin de cumplir con los requerimientos legales establecidos por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) mediante el Real Decreto 1720/2007, se han llevado a cabo las correspondientes auditorías bienales sobre las medidas de seguridad implantadas en 23 sociedades del Grupo BBVA en España, sin que se hayan puesto de manifiesto deficiencias relevantes en ninguna de ellas.

Asimismo, y a pesar de las notables diferencias que actualmente reflejan las distintas regulaciones existentes en países con presencia del Grupo BBVA, se ha iniciado un proceso de modelización global con el fin de homogeneizar las actuaciones que se han de llevar a cabo en el ámbito de protección de datos personales en cada jurisdicción.

En el 2010, se han alcanzado los 128 planes de **continuidad de negocio** implantados en 25 países del

perímetro de la Corporación. Para cada unos de ellos se han planificado y ejecutado pruebas que permiten su actualización y puesta al día, reportando de su situación al Comité de Continuidad Corporativo.

Algunos de estos planes y los correspondientes comités de crisis han debido ser activados con motivo de sufrir eventos de carácter catastrófico que han alterado la normal actividad del BBVA en ciertas localizaciones. Así, durante este año es muy destacable el impacto del terremoto de Chile que afectó a recursos humanos, edificios singulares, redes de oficinas y seguridad física y operatividad. Han sido destacables también, tanto las actuaciones preventivas por corte de fluido eléctrico provocadas por sequía en Venezuela como el Huracán *Alex*; el Terremoto de Mexicali, en México; un incendio en un edificio singular de Estados Unidos; las inundaciones en la Isla Madeira y las nevadas en España (Girona) que afectaron a la red de oficinas. En todos los casos, mediante la activación de medidas de continuidad de negocio, se ha posibilitado a BBVA mantener la prestación de los servicios críticos a sus clientes, así como el cumplimiento de sus obligaciones con la sociedad y las diversas autoridades. Es especialmente destacable la colaboración de BBVA Chile por el esfuerzo social y el trabajo de las autoridades por superar la situación provocada por el terrible terremoto.

Conscientes de que la continuidad de negocio tiene también una importante derivada sistémica, desde BBVA seguimos promoviendo y colaborando activamente 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) en España e iniciativas similares en otros países.

Información complementaria: diseño responsable de productos y servicios

Nuestro compromiso desde BBVA es alcanzar progresivamente la integración de criterios de máxima responsabilidad en toda la cadena de valor desde el desarrollo de productos y servicios hasta su publicidad. El proceso de integración abarca tanto a los productos y servicios destinados a colectivos con necesidades específicas como a aquellos más masivos y de mayor alcance.

En el 2010 se ha seguido en BBVA Bancomer con el programa de «Paga bien, paga menos», que promueve la educación financiera y, por tanto, la salud crediticia de los clientes.

A final de este año, el número de cuentas inscritas al programa era 748.163 y un 34 % de los clientes ya adheridos al programa disfrutaron de un decremento del tipo de interés. Además, la novedad principal es la disminución permanente en la tasa de interés que no solo dependerá del pago puntual de la tarjeta; pues se han añadido otras variables al programa que dependen del usuario de tarjeta al reconocer y premiar la preferencia de uso, financiamiento y transaccionalidad.

Destaca en el 2010, el lanzamiento de un dispositivo de seguridad para los empleados de empresas clientes con discapacidad visual y que sean usuarios de banca electrónica. El objetivo del dispositivo *Token Plus* es evitar los fraudes producidos por la usurpación de claves en el canal. El nuevo dispositivo consta de una pantalla de mayor tamaño, así como de unos auriculares que permiten al usuario escuchar el código de seguridad con mayor discreción.

Asimismo, BBVA Bancomer lanzó el programa «Ahorra y Estrena», dirigido a personas que tienen una actividad laboral que hace difícil la comprobación de ingresos o que sus antecedentes crediticios no son lo suficientemente sólidos y que pueden mejorar su perfil crediticio al demostrar una capacidad de ahorro. El programa está diseñado para que el cliente, mediante un compromiso de ahorro, pueda establecer un antecedente de comportamiento de pago, ayudándole a alcanzar sus metas y obtener un crédito hipotecario.

Por último, este año tuvo lugar el lanzamiento de BBVA «Transparente en BBVA Chile» en su [página web](#), cuyo objetivo es que los clientes conozcan el detalle de los productos bancarios y sus beneficios para que así tomen decisiones de manera informada. En este portal se pueden encontrar las condiciones de los contratos de tarjetas y planes, así como de las tarifas y comisiones. Además, la web sugiere consejos para el buen uso de los productos, por ejemplo, cómo se elige la clave bancaria y cómo se desarrollan los bloqueos en Chile y en el extranjero. También hay un manual de recomendaciones para la contratación en el que se aconseja al cliente qué puede preguntar para estar mejor informado.

Otras iniciativas

Iniciativas en Estados Unidos

En BBVA Compass hemos participado con ONGs en cinco de los sus principales mercados (United Way of Central Alabama – Birmingham, Ala.; YWCA – Dallas; Covenant Capital – Houston; Foundation Communities – Austin, Texas; and Riverside County Community Action Partners – Riverside, California). En estos estados se ha ofrecido “*IDA accounts*” que son cuentas de ahorro individuales complementarias para la compra de primera vivienda, la realización de estudios postgrado o el comienzo de un nuevo negocio. Están destinadas a personas de bajos ingresos y con un nivel bajo de bancarización. Se cuenta ya con 295 “*IDA accounts*” este año y en el 2011 está previsto extender esta oferta a diez mercados más y a 100 cuentas más.

BTS y banca para inmigrantes

BBVA Bancomer Transfer Services (BTS) es el servicio de transferencias electrónicas de México. En el mes de agosto del 2010, según fuentes del Banco de México, BTS procesó el 40 % de las remesas electrónicas enviadas a México, mientras que BBVA Bancomer pagó el 56 % de las remesas electrónicas pagadas en bancos en México. Esto supuso la realización de 15.684.366 de transacciones por un valor de más de 4.201 millones de euros.

Por otro lado, BBVA en España viene acompañando la integración financiera de los inmigrantes desde el inicio del fenómeno de la inmigración. Los extranjeros representan hoy el 12 % del total de la población en España de los que 600 .000 son clientes de BBVA.

Desde el 2005 nos hemos ido adaptando a sus necesidades básicas ofreciendo además del catálogo de productos generales el de servicios financieros especializados para los inmigrantes. Nuestra cuota de inmigrantes es del 15 % por lo que está en línea con la cuota general del banco en el mercado. En BBVA los inmigrantes tienen domiciliados los ingresos en un 30 % y los recibos en un 15 %. La tenencia de tarjetas es de un 37 % y la de seguros de vida de un 11 %. Cerca del 75 % de los envíos de dinero de nuestros clientes a sus familiares se hacen por canales no presenciales (cajero automático, Internet o canal telefónico), dominando en gran medida los envíos por cajero automático. Hemos ampliado nuestra red de países de destino a 20. Además de una amplia cobertura a los países latinoamericanos, también se manda dinero a países como Marruecos y Rumanía, cuyas comunidades están muy presentes en España, sin olvidar países tan importantes como Brasil, China y Rusia. Toda la red de banca minorista de BBVA está a disposición del colectivo inmigrante para ayudar a su inclusión en el sistema financiero que ofrece una gama extensa de productos adaptados a su realidad.

Perfil, progresos 2010 y objetivos 2011

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 106.976 empleados en todo el mundo atiende a 47,9 millones de clientes y tiene más de 952.618 accionistas.

Plan de bancarización en América Latina

Dentro de la estrategia de bancarización en la región, BBVA ha desarrollado iniciativas para acercar los servicios financieros básicos a lugares a los que no llega la red de sucursales y a segmentos de la población no bancarizada.

Plan de bancarización en América del Sur

En América del Sur el año 2010 ha finalizado este plan dirigido a facilitar la inclusión financiera de personas de la región sin acceso a servicios financieros básicos. El mismo se salda con 7,7 millones de clientes activos y 2,6 millones de clientes financiados. La financiación con tarjeta asciende a 1.642 millones de euros y la financiación al consumo a 5.153 millones.

PLAN DE BANCARIZACIÓN AMÉRICA DEL SUR

	2010	2009	2008	2007	OBJETIVO 2010 ⁽¹⁾
Nº de clientes activos ⁽¹⁾ (en millones)	7,7	7,2	7,1	6,8	8,3
Nº de clientes financiados ⁽¹⁾ (en millones)	2,6	2,5	2,4	2	3,4
Financiación de Tarjetas ⁽²⁾ (millones de euros)	1.642	1.110	997	763	1.781
Financiación de Consumo ⁽²⁾ (millones de euros)	5.153	4.263	4.502	3.331	5.540

(1) Series y objetivos recalculados de acuerdo a las nuevas métricas e índices regionales y corporativos de 2010: Cliente activo es aquél con al menos una tenencia de línea comercial ó saldo de activo o pasivo, no moroso ni marcado como inactivo. Cliente financiado es aquél con alguna de las siguientes líneas comerciales: consumo, hipoteca (en ambos casos con saldo y sin mora) o tarjeta de crédito (con saldo o facturación en alguno de los tres últimos meses).

(2) Las series y el objetivo están deflactados con tipos de cambio diciembre 2010 para entregar euros constantes.

Alcance: América del Sur

El programa de corresponsales bancarios en México y Colombia y la red de agentes express en Perú son ejemplos de alianzas con establecimientos comerciales gracias a las cuales se amplía la red de atención del Banco. A final de 2010, el número de puntos de atención era de 4.015, 171 y 1.144 en México, Colombia y Perú, respectivamente.

Información Complementaria

En Perú, BBVA Banco Continental ha llegado a un acuerdo de colaboración estratégica con Globokas, compañía que presta servicios de captura, transmisión y procesamiento de transacciones financieras y comerciales. Gracias a esta alianza se han puesto en marcha 838 agentes *kasnet*.

PUNTOS DE SERVICIO ALTERNATIVOS A LA SUCURSAL EN AMÉRICA DEL SUR

	2010	2009	2008	DIF 2010/2009
ATM y Autoservicios ⁽¹⁾	5.127	4.694	4.321	+ 9,2 %
ARGENTINA	1.342	1.343	1.331	0%
CHILE	523	523	479	0%

COLOMBIA	852	784	755	+ 8,7 %
PERU	1.039	869	707	+ 19,6 %
VENEZUELA	1.240	1.080	971	+ 14,8 %
PANAMA	51	33	27	+ 54,5 %
PARAGUAY	51	37	30	+ 37,8 %
URUGUAY	29	25	21	+ 16 %
Otras redes presenciales(2)	1.315	526	496	+ 150 %
COLOMBIA	171	129	28	+ 32,6 %
PERU	1.144	397	468	+ 188 %
TOTAL	6.442	5.138	4.837	+ 25,4 %

(1) Incluye ATM, ATM multifuncionales y Kioskos (sin manejo de efectivo).

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

Alcance: América del Sur

Consciente de la importancia que tienen los jóvenes en la vida social y económica del país, BBVA Colombia sigue ofreciendo a ese segmento el programa «Blue BBVA» que busca satisfacer sus necesidades con productos y servicios financieros en condiciones especiales.

De igual forma, BBVA Colombia viene ofreciendo al público infantil la cuenta de ahorros Blue Kids, un producto con el que se busca generar un buen hábito de ahorro desde la niñez y que ofrece grandes beneficios tanto a los menores como a sus padres, incluyendo la posibilidad de participar en el sorteo semestral de una póliza educativa que le permitirá al ganador ingresar a las mejores universidades del país.

Ante la gran necesidad de que sectores potencialmente excluidos de la población tengan acceso al crédito y al sistema financiero en general, las empresas del Grupo BBVA en Chile contribuyen al proceso de bancarización acercando el sistema a nuevos segmentos.

Un ejemplo de esto lo constituyen las áreas de Convenios Consumo y Convenios Hipotecario.

El área de Convenios Consumo tiene como objetivo generar acuerdos con empresas para ofrecer a sus empleados refinanciación de deudas y/o créditos de consumo en condiciones ventajosas.

La oferta de estos productos, la política de acoger a empleados con antecedentes deteriorados y la no discriminación en términos de rentas, tasas, plazos y política crediticia se han traducido en una oportunidad de bancarización para segmentos que, de otro modo, tendrían dificultades para acceder al mercado financiero formal.

El área de Convenios Hipotecarios de BBVA Chile tiene como objetivo generar acuerdos con empresas para ofrecer a sus empleados créditos para la adquisición de inmuebles, refinanciación y préstamos de fines generales que permiten disminuir la carga financiera mensual.

Adicionalmente, el banco está contribuyendo al proceso de bancarización mediante la expansión de su red de cajeros automáticos a lo largo del país.

En Argentina, mediante su programa de becas, BBVA Banco Francés impulsa la bancarización y la educación financiera en jóvenes y familias de bajos recursos económicos.

El programa está en 17 localidades del país y tiene en curso 1.169 becas por mediación de alianzas con 20 organizaciones de la sociedad civil. Los jóvenes reciben una beca anual con cuotas mensuales. Los becados o sus padres, en caso de ser menores de 16 años, reciben una tarjeta de débito recargable de BBVA Banco Francés con la que acceden a su dinero, y facilita su inclusión como cliente del sistema bancario y contribuye a su integración social.

Además, BBVA Banco Francés lanzó en el 2010 «Blue», una propuesta especialmente diseñada para jóvenes de 16 a 30 años de edad que les brinda beneficios y productos específicos para sus necesidades y aspiraciones, sean o no clientes del banco. «Blue» permite al Banco acercarse a este segmento de la población con una propuesta atractiva que le permite dar sus primeros pasos en la bancarización y le acompaña en su crecimiento profesional.

En Venezuela, bajo el principio «el cliente como centro de nuestro negocio», BBVA Banco Provincial llevó a cabo el lanzamiento de la mejor oferta integral de servicios de nómina en el mercado venezolano, incluyendo importantes beneficios no solo para las empresas contratantes del servicio sino para los empleados que en ella trabajan. Se han incorporado nuevos productos y servicios dirigidos a trabajadores de bajos ingresos con el fin de aumentar sus niveles de bancarización.

En cuanto a las pymes, BBVA Banco Provincial hizo una alianza estratégica con la Sociedad Nacional de Garantías Recíprocas para la Mediana y Pequeña Industria (Sogampi) en virtud de la cual el banco asume el compromiso de evaluar y otorgar financiación a pequeños y medianos microempresarios industriales o cooperativas para llevar a cabo proyectos en sectores como microcréditos, manufactura y turismo, ratificando así su apoyo al crecimiento de estos sectores productivos del país.

Plan de bancarización en México

En el 2010 BBVA Bancomer logró crecer hasta los 16,2 millones de clientes, 1.797 sucursales y 6.760 cajeros automáticos.

Además, en el marco del esfuerzo de una inclusión financiera responsable, en BBVA Bancomer durante 2010 se han integrado como corresponsales no bancarios a algunas de las principales cadenas minoristas del país como son Walmart a través de sus formatos Bodega Aurrerá, Sam's, Superama, Walmart y Suburbia, así como las Tiendas Chedraui y Super Che, Farmacias Benavides, PITICO y Oxxo, además de los establecimientos Telecomm.

Estos establecimientos representan una red complementaria a las casi 1.800 sucursales de Bancomer y permiten efectuar las operaciones bancarias más frecuentes.

PLAN DE BANCARIZACIÓN MÉXICO

	2010	2009	2008	2007	OBJETIVO 2010
Nº de clientes activos (en millones)	16,2	15,3	15,1	14,6	16,2
Nº de sucursales	1.797	1.779	1.843	1.765	1.797
Nº de Cajeros automáticos	6.760	6.237	5.772	4.876	7.500
Alcance: BBVA Bancomer.					

Premios y reconocimientos

Premios y reconocimientos en materia de RC:

- **Abril 2010.** BBVA Bancomer, Seguros Bancomer y Afore Bacomer reciben el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI) y de la Alianza por la Responsabilidad Social, AliaRSE
- **Agosto 2010.** BBVA Chile, incluido en el Ránking Nacional de Responsabilidad Social Empresarial, elaborado por la revista Qué Pasa y la Fundación Prohumana
- **Octubre 2010.** BBVA Chile se sitúa en la 9ª posición del ránking de las 101 empresas mejor preparadas para enfrentar el cambio climático, elaborado por la Fundación Chile y la Revista Capital
- **Noviembre 2010.** BBVA Banco Francés recibe el premio al Mejor Reporte Social de Empresas de Argentina concedido por el Foro Ecuménico Social
- **Noviembre 2010.** BBVA Banco Continental y BBVA Colombia en 4º y 5ª posición, respectivamente, en el ránking 2010 elaborado por Management & Excellence y LatinFinance sobre los bancos más sostenibles de América Latina. BBVA Banco Continental Perú se sitúa además en la 1ª posición en la subcategoría “gestión sostenible”
- **Noviembre 2010.** BBVA recibe el premio Cinco Días a la innovación empresarial en RSC por su programa de educación financiera “El dinero en nuestras vidas” y el premio Magisterio – Protagonistas de la Educación por su programa en España “Valores de futuro”
- **Diciembre 2010.** BBVA Bancomer es premiado por el Banco Interamericano de Desarrollo por su iniciativa “Adelante con tu futuro” en los galardones beyondBanking
- **Diciembre 2010.** BBVA recibe el premio Solidaridad en el Deporte, concedido por la Fundación SOS, por la Carrera Solidaria BBVA

Principios, políticas y gobierno de la responsabilidad corporativa

La **misión** de la política de responsabilidad corporativa (RC) de BBVA consiste en definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos sus grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad. Y todo ello con la máxima integridad y transparencia.

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE BBVA Y COMPROMISOS DEL GRUPO CON CADA UNO DE ELLOS



De este modo, los principales compromisos adquiridos por el Grupo mediante su política de RC son los siguientes:

- Desarrollar en todo momento la actividad principal de forma excelente.
- Minimizar los impactos negativos derivados de la actividad del negocio.
- Crear «oportunidades sociales de negocio» que generen valor social y valor para BBVA.
- Invertir en las sociedades donde el Grupo está presente mediante el apoyo a iniciativas, especialmente, las relacionadas con la educación.

En definitiva, unos compromisos alineados con la **visión** «trabajamos por un futuro mejor para las personas» y con los **principios** de BBVA.

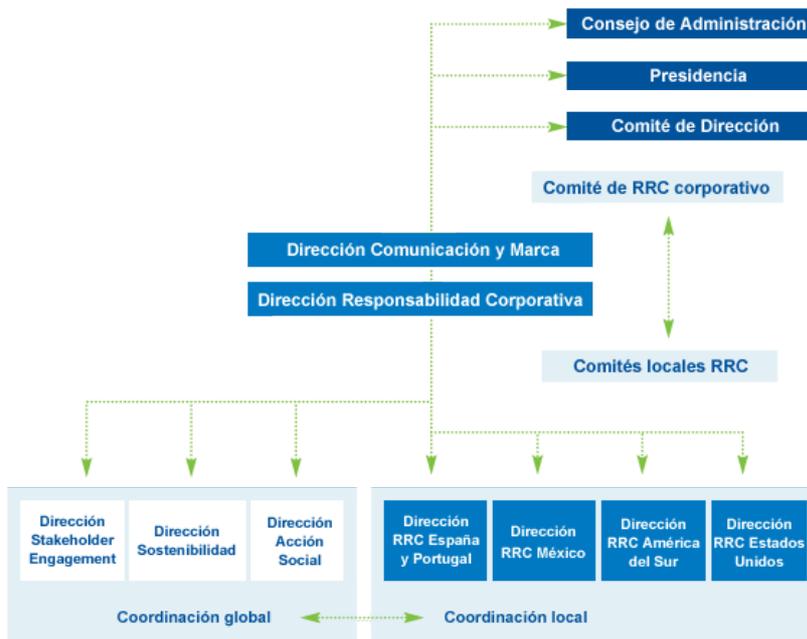
En cuanto a la **organización** de la función de RC en el Grupo, la política de responsabilidad social corporativa es aprobada por el Consejo de Administración, y es el departamento de Responsabilidad Corporativa el encargado de la gestión y coordinación de la misma. El Comité Global de Responsabilidad y Reputación Corporativa (RRC), órgano constituido por directivos de las principales áreas de negocio y de apoyo del Grupo y presidido por el director de Comunicación y Marca (miembro, a su vez, del Comité de Dirección del banco), es el que formula y da seguimiento a la política y programas de RC. Además, en cada uno de los países donde existe una presencia significativa del Grupo, se ha creado un comité de responsabilidad y reputación corporativa (RRC) con representantes de las áreas de negocio locales y presididos por el máximo responsable del banco en el país, el *Country Manager*. En este sentido, a cierre del 2010, se cuenta con comités locales de RRC en España, Portugal, México, Argentina, Colombia, Chile, Perú, Venezuela, Paraguay y Uruguay, además del **Comité Global de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC)**. Este último se reúne, al menos, dos veces al año contando, en una de sus reuniones, con la presencia del Presidente o Consejero Delegado del Grupo.

Además, durante el 2010 se han celebrado en España, Portugal, Argentina, Chile, Colombia, Perú y Venezuela talleres de reflexión estratégica sobre la RRC, en los que han participado los principales directivos de las diferentes áreas de negocio del Grupo con el objeto de materializar conceptos y buscar mayores sinergias para

desarrollar nuevas iniciativas sobre RC.



ORGANIZACIÓN DE LA FUNCIÓN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



Adicionalmente, BBVA continúa comprometido con los principales **acuerdos internacionales** sobre responsabilidad corporativa y sostenibilidad como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los objetivos de desarrollo del milenio, la iniciativa financiera del programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente (UNEP FI), los principios de Ecuador, los principios para la inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas y el «Carbon Disclosure Project». Asimismo, el Grupo reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, a la normativa laboral básica de la Organización Internacional del Trabajo y a las líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales.

Ante un entorno marcado por la crisis financiera y económica, BBVA sigue fortaleciendo el compromiso por desarrollar su actividad bajo los más estrictos principios de integridad, prudencia y transparencia. En este sentido, el Grupo continúa avanzando en acciones RRC basadas en los pilares del **Plan Estratégico de RC** que el Consejo de Administración aprobó en mayo de 2008: la educación y la inclusión financiera, la banca

responsable y el compromiso con la sociedad.

LOS CUATRO EJES DE LA POLÍTICA DE RC



Principios, políticas y grupos de interés

Nuestro modelo de negocio basado en la Rentabilidad Ajustada a Principios supone una competencia diferencial para generar valor sostenible en el tiempo para nuestros grupos de interés. En este sentido, nuestro Grupo continúa avanzando en acciones basadas en los pilares del Plan Estratégico de RC: la educación y la inclusión financiera, la banca responsable y el compromiso con la sociedad.



RATING EN SOSTENIBILIDAD DE FONDOS

Fondo de Pensiones Empleados BBVA

Mayo 2010

SUSTAINALYTICS ESPAÑA (anteriormente AIS)



Fondo de Pensiones Empleados BBVA

RATING GLOBAL

61,3 (72,6*)

92% Cobertura

28/05/2010

Renta Variable

64,8 (70,6*)

68% Cobertura



Renta Fija

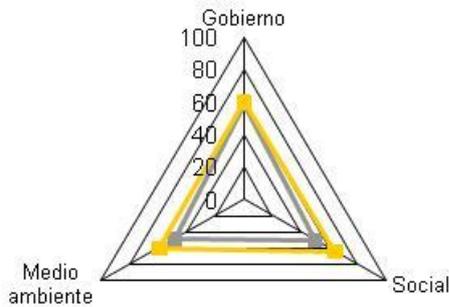
60,5 (72,2*)

97% Cobertura

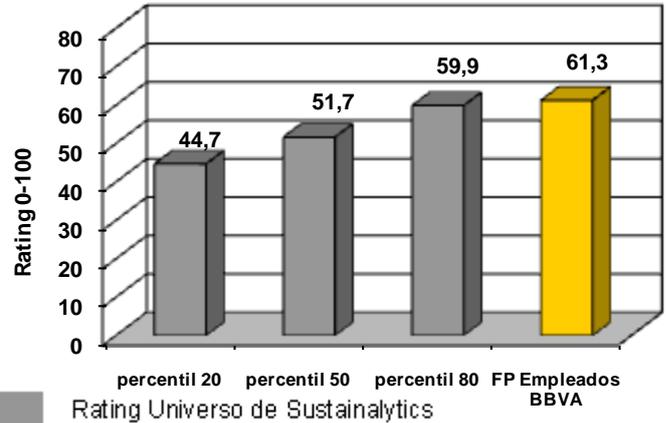
Mercado Monetario

64,5 (78,1*)

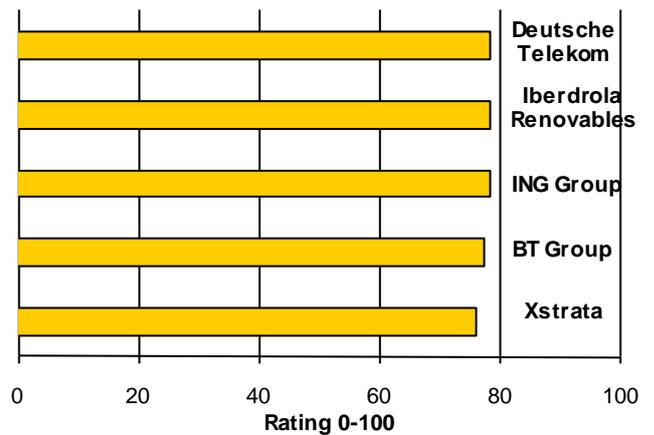
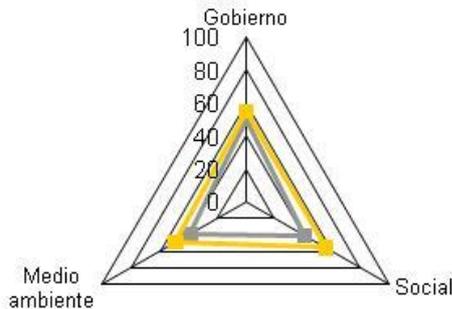
100% Cobertura



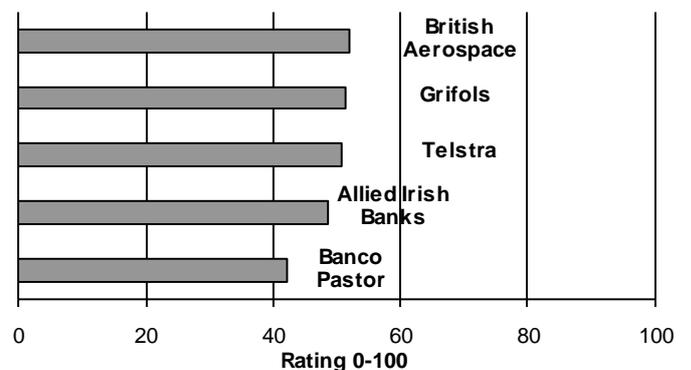
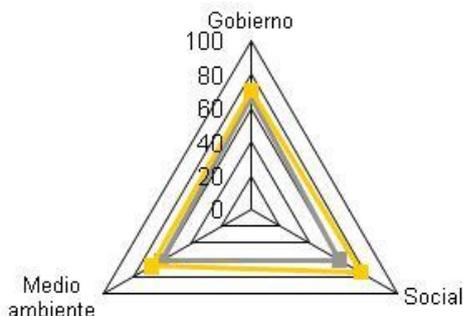
Rating FP Empleados BBVA



Valores Líderes de la Cartera



Valores Rezagados de la Cartera



* Se incluye el rating de SiRi, metodología anteriormente utilizada en el informe de 2009 a efectos comparativos.

Este informe ha sido elaborado de acuerdo a la composición y valoración de la cartera del Fondo de Pensiones Empleados BBVA a 31 de diciembre del 2009. El rating otorgado por Sustainalytics España (anteriormente AIS) valora el comportamiento sostenible del fondo. Este rating no debe ser tomado como una recomendación de inversión, ni como un seguro contra riesgos en sostenibilidad.

Conclusiones

Se observa que el comportamiento medio de los valores del Fondo de Pensiones Empleados BBVA es superior al comportamiento medio de los valores del universo de Sustainalytics en todas las áreas de análisis, especialmente en el área Social. También el comportamiento de los peores valores del Fondo (Low 20% de FP Empleados BBVA) está por encima de los del universo de Sustainalytics. Lo mismo sucede para las compañías con mejor calificación del fondo (Top 20% de FP Empleados BBVA), que superan holgadamente los resultados del 20% mejor del universo de Sustainalytics (Top 20% Sustainalytics) en las tres áreas analizadas. En términos medios cabe destacar la alta puntuación del fondo en materia Social (relaciones con empleados, proveedores, clientes y sociedad), que supera en unos 15 puntos al universo de análisis de Sustainalytics. A su vez, los datos muestran que el área Medio Ambiente es la peor valorada tanto para los valores del Fondo como para el universo analizado por Sustainalytics.

Nota explicativa

Rating en Sostenibilidad (0-100)

Un rating en sostenibilidad se utiliza para medir el comportamiento de las empresas en materia de Gobierno Corporativo, Social y Medio Ambiente. En cada área Sustainalytics analiza numerosos aspectos:

1. Gobierno Corporativo: Se centra en temas de ética empresarial, buen gobierno y políticas públicas a través de análisis de códigos éticos, políticas contra el soborno y la corrupción, canal abierto a grupos de interés para denuncias, controversias sobre aspectos éticos; política de remuneración de directivos, porcentaje de consejeros independientes, composición de comité de auditoría, separación de consejero delegado y presidente, controversias acerca de remuneración; política de lobby; financiación de partidos políticos, etc.

2. Social: Se estudian las relaciones de la empresa con los empleados, los proveedores, clientes y la comunidad. También se evalúa la acción social de la compañía. El análisis incluye, entre otros, políticas sobre libertad de asociación y negociación colectiva y sobre no discriminación, objetivos y programas para incrementar la diversidad, sobre prevención de riesgos laborales y certificaciones de seguridad y salud laboral, datos sobre despidos, accidentes y controversias laborales; política sobre requisitos a proveedores y sistema de control de su cumplimiento, controversias sobre salud y seguridad laboral entre proveedores, condiciones de trabajo y prácticas discriminatorias; política de calidad y satisfacción de clientes, certificaciones ISO 9000, controversias sobre prácticas anticompetitivas, marketing, y productos y servicios; política de derechos humanos; actividades filantrópicas, porcentaje de donaciones; controversias en comunidades locales, actividades en áreas sensibles;

3. Medio ambiente: Se evalúa la política medioambiental, sistema de gestión medioambiental, política de compras con criterios medioambientales, certificaciones ISO 14001, objetivos y programas medioambientales para proveedores, de reducción de emisiones y consumo de energía, de incremento del uso de energías renovables, de reducción de residuos, controversias sobre contaminación, residuos, etc.;

Para cada área se realiza un análisis detallado a través de más de 200 indicadores que tienen en cuenta los temas

ASG específicos de cada sector. En el análisis se ponderan los indicadores según el sector de actividad por su importancia en la generación de valor para las empresas. A cada empresa analizada, se le otorga una puntuación para cada una de las áreas evaluadas, que se resume en un rating global en sostenibilidad.

Cobertura

Indica el porcentaje de la cartera del fondo y que ha sido analizado a la hora de otorgar el rating al fondo.

Rating para Renta Variable y Renta Fija Privada

Se pondera el rating de la entidad emisora correspondiente a cada valor, de acuerdo al porcentaje que representa sobre el patrimonio total del fondo. De esta forma se transfiere al fondo la parte proporcional del rating de la empresa en función del porcentaje que representa del fondo.

Rating para Renta Fija Pública

Se utiliza un rating en sostenibilidad para cada país emisor del valor. En el análisis de países se tienen en cuenta distintos aspectos medioambientales (p.ej.: el impacto medioambiental del país; evolución de las emisiones CO₂; etc.); sociales (el índice de desarrollo humano o la calidad de vida, etc.); y de buen gobierno. También se tienen en consideración diferentes tratados internacionales tales como los convenios de la OIT; los convenios sobre cambio climático; o los convenios sobre armas, entre otros. Todos ellos sobre la base de estadísticas públicas internacionales seleccionadas de diferentes fuentes de reconocido prestigio.

Rating Global del Fondo

El rating del fondo se obtiene mediante la ponderación de los ratings individuales obtenidos por los emisores (empresas o países) de acuerdo al porcentaje de capital invertido en ellos y a la valoración y composición en la fecha indicada.

Planetas

El número de planetas se otorga dependiendo de la puntuación obtenida por el fondo:

-  entre 0 – 20 puntos
-  entre 20 – 40 puntos
-  entre 40 – 60 puntos
-  entre 60 – 80 puntos
-  entre 80 – 100 puntos

SUSTAINALYTICS

Empresa global de servicios profesionales, especializada en el análisis de sostenibilidad de compañías cotizadas en los mercados internacionales de capitales, así como instituciones y países. Sustainalytics ofrece un análisis que corresponde a criterios de riesgo y rentabilidad, sobre factores sociales, medioambientales y de gobierno corporativo. En Mayo de 2010, Analistas Internacionales en Sostenibilidad adoptó el nombre de Sustainalytics España.

Para más información: www.sustainalytics.com

Este informe ha sido elaborado de acuerdo a la composición y valoración de la cartera del Fondo de Pensiones Empleados BBVA a 31 de diciembre del 2009, remitida por el departamento de Pensiones de España de BBVA Asset Management.

El rating otorgado por Sustainalytics España (anteriormente AIS) valora el comportamiento sostenible del fondo. Este rating no debe ser tomado como una recomendación de inversión, ni como un seguro contra riesgos en sostenibilidad.

Ratings de sostenibilidad

RATINGS DE SOSTENIBILIDAD (1)

ENTIDAD	ÍNDICES	PERMANENCIA
	DJSI World DJSI STOXX DJSI EURO STOXX	Desde el 2001, el Grupo BBVA está incluido en el DJSI World Desde el 2005 en el DJSI STOXX. Ver nuestras últimas puntuaciones.
	MSCI World ESG Index MSCI World ex USA ESG IndexMSCI Europe ESG IndexMSCI EAFE ESG Index	Los índices MSCI ESG son la continuación de los índices desarrollados por KLD, que han pasado a formar parte de MSCI tras la adquisición de Riskmetrics en Junio de 2010. El Grupo BBVA forma parte de estos índices desde el lanzamiento de los índices KLD Global Sustainability en 2007.
	ASPI Eurozone Index Ethibel Sustainability Index Excellence Europe Ethibel Sustainability Index Excellence Global	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
Otras agencias de Rating		
	BBVA renueva en el 2010 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	
<p>(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.</p>		

Recursos humanos

En el campo de la **diversidad**, y más concretamente en el de la no discriminación e igualdad de oportunidades, se ha lanzado un proyecto global en el que la propia mujer es la protagonista y líder. BBVA quiere garantizar la eliminación de cualquier freno que pueda existir para el desarrollo profesional de la mujer en el Grupo.

Los dos primeros **focos de actuación** en los que se está trabajando para asegurar la igualdad de género son: el desarrollo profesional del colectivo femenino y la maternidad, mediante la implantación de medidas que favorezcan el equilibrio de la maternidad con la trayectoria profesional.

Dentro de este proyecto, se está probando la herramienta **«General!»**, una red social de *networking* para el debate que recoge las opiniones sobre diferentes temas y que, posteriormente, se han de traducir en planes de acción concretos. Un comité estratégico, con la máxima representatividad, articula esta iniciativa con la ayuda de un comité operativo, más cercano al detalle, y un órgano gestor que actúa como promotor y organizador de las aportaciones.

Una mención especial merecen los grandes avances en esta materia desarrollados en España y Argentina. Por un lado, en España se ha firmado el plan de igualdad de trato y de oportunidades, que actualiza y desarrolla el acuerdo para la igualdad que se firmó en octubre del 2005. El objetivo de este plan de igualdad es dar un impulso al desarrollo de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres. Se han incorporado contenidos relacionados con la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal, laboral y familiar; se ha dedicado un capítulo a la protección del embarazo, la maternidad y la paternidad. Asimismo, se establece el desarrollo de un protocolo de actuación para la prevención del acoso sexual y se han desarrollado las medidas legales existentes sobre violencia de género. También se ha incorporado el compromiso de elaborar un protocolo de información y sensibilización en el tema de discapacidad y la utilización de un lenguaje igualitario en todas las comunicaciones de la empresa, así como en actos públicos, de divulgación y publicidad. Asimismo, con el objetivo de garantizar el seguimiento del plan de igualdad, se ha creado una comisión paritaria de igualdad con la representación sindical. La firma de este acuerdo ha tenido un gran consenso: el 97,56 % de la representación sindical presente en el Banco.

También en el 2010, BBVA Banco Francés ha obtenido la certificación MEGA 2009, iniciativa piloto en Argentina que tiene el propósito de reducir las desigualdades de género. Esta iniciativa ha sido promovida por el INADI (Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo) y ha contado con el apoyo y asistencia técnica del Banco Mundial.

DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (PORCENTAJE)

	2010		2009 ⁽¹⁾		2008 ⁽¹⁾	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Media del Grupo	48,11	51,89	48,41	51,59	49,36	50,64
Comité Dirección y Direc. Corporativos	90,34	9,66	91,05	8,95	90,99	9,01
Directivos	81,68	18,32	81,74	18,26	81,75	18,25
Mandos Medios	57,45	42,55	58,31	41,69	58,04	41,96
Especialistas	52,84	47,16	53,39	46,61	52,88	47,12
Fuerza Ventas	46,81	53,19	46,89	53,11	47,57	52,43
Puestos Base	40,57	59,43	40,76	59,24	41,45	58,55

(1) En México y América del Sur, en los años 2009 y 2008, se han rehecho las agrupaciones funcionales de los países que se integraron en el sistema de gestión People Soft, con los criterios actuales homogéneos.

Alcance: Grupo BBVA.

DIMISIONES VOLUNTARIAS DE LA PLANTILLA (TURN-OVER) ⁽¹⁾ Y DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO (PORCENTAJE)

	2010			2009			2008		
	TASA ROTACIÓN TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TASA ROTACIÓN TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TASA ROTACIÓN TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Media del Grupo	7,56	43,20	56,80	6,59	41,45	58,55	7,44	40,97	59,03

(1) *Turn-over*= [Bajas voluntarias (excluidas prejubilaciones) / nº empleados al inicio del periodo] x 100.

Alcance: Grupo BBVA.

CONTRATOS POR GÉNERO (PORCENTAJE)

	2010 ⁽¹⁾			2009			2008		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Media del Grupo									
Fijos o indefinidos tiempo completo	49,05	50,95	90,28	49,32	50,68	92,22	49,52	50,48	91,31
Fijos o indefinidos tiempo parcial	27,87	72,13	3,15	29,40	70,60	3,21	33,13	66,87	4,39
Temporales	44,92	55,08	6,57	43,85	56,15	4,51	44,08	55,92	4,09
Otros	n.a.	n.a.	n.a.	27,87	72,13	0,06	50,88	49,12	0,21

Nota :n.a.=no aplica

(1) En el 2010, no se han contemplado otro tipo de contratos que no sean fijos o temporales.

Alcance: Grupo BBVA.

Por su parte, en temas de formación relacionados con la RC, se ha elaborado un módulo formativo *online* «Sensibilización en diversidad e igualdad» y se ha lanzado el curso de «Responsabilidad y reputación corporativas», disponible en la herramienta de *e-campus* para todos los empleados del Grupo.

DATOS GENERALES DE FORMACIÓN

	2010	2009	2008
Inversión total en formación (miles de euros)	37.348	31.929	40.806
Inversión en formación por empleado (euros)	350	307	374
Hora de formación por empleado	43	38	39
Evaluación de la satisfacción de la formación (sobre 10)	8,8	8,3	8,2
Empleados que ha recibido formación en el año (%)	73	75	75
Volumen de subvenciones recibidas para la formación del FORCEM (en millones de euros)	3,1	2,9	3,37

Alcance: Grupo BBVA.

Y por último, BBVA facilita a los empleados que muestran interés por participar en proyectos sociales iniciativas en las que su conocimiento técnico y habilidades personales son especialmente valiosos. El Grupo cuenta con un Plan Global de Voluntariado Corporativo. En 2010, 5.268 empleados del Grupo han realizado actividades de voluntariado. Adicionalmente, 12.181 empleados han aportado 1,6 millones de euros a proyectos sociales.

Información complementaria de voluntariado corporativo

PRINCIPALES INICIATIVAS CON CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA DE EMPLEADOS A NIVEL DE GRUPO

ÁREA DE ACTUACION	PROYECTO	NÚMERO DE VOLUNTARIOS	ÁREA DE ACTUACIÓN	BENEFICIARIOS	CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA
ESPAÑA	Euro Solidario- Confinanciación	4.331	EDUCACIÓN	2.073	105.074,00 €

ESTADOS UNIDOS	Compass Charity	7.285	VARIOS	-	1.445.200,32 €
CHILE	Recaudación de fondos			Niños y jóvenes	22.311,00 €
COLOMBIA	Euro Solidario-Cofinanciación	565	EDUCACIÓN	Niños y jóvenes	20.700 €
TOTAL		12.181		2.073	1.593.285,32 €

Alcance: Grupo BBVA.

España

En el año 2010, la oficina de voluntarios BBVA ha reforzado las siguientes líneas de actuación:

- Educación financiera mediante programas como «Valores de futuro» y de cursos de alfabetización financiera para inmigrantes.
- Educación general, donde destacan programas para jóvenes en colaboración con «Junior Achievement» como son «Habilidades para el éxito», «Las ventajas de permanecer en el colegio» o «Socios por un día», así como «la III Carrera Solidaria BBVA» con ACNUR y el proyecto «Enseñar en barrios» de la Fundación SERES.
- Medio ambiente. Hemos llevado a cabo 3 acciones de reforestación, limpieza de ríos y bosques y sensibilización hacia especies protegidas.
- Integración sociolaboral en centros penitenciarios. Se trata de una nueva línea de trabajo iniciada en el 2010 donde destacan acciones de donación de materiales, acompañamiento para el apoyo de personas internas del centro penitenciario de Madrid II durante el Camino de Santiago, recogida de setas con personas internas de centros penitenciarios, recogida de libros creando «la biblioteca voluntarios BBVA», en el centro Madrid II y el programa de «emprendedores ENGAGE», en centro penitenciario de Piccasent.

Estos son los principales proyectos de voluntariado desarrollados en el 2010:

PRINCIPALES PROYECTOS EN COLABORACIÓN CON LOS EMPLEADOS DEL BBVA EN ESPAÑA DURANTE 2010

ÁREA DE ACTUACION	PROYECTO	NÚMERO DE VOLUNTARIOS	HORAS
EDUCACIÓN	Valores de Futuro	512	5.120
EDUCACIÓN	Concurso de proyectos Voluntarios BBVA	30	-
EDUCACIÓN e INMIGRACIÓN	Tutorías de Alfabetización Digital	111	812
EDUCACIÓN	Programas de Junior Achievement	51	566
EDUCACIÓN	Proyecto ENGAGE	12	-
EDUCACIÓN	Carrera Solidaria BBVA-AcNUR	42	-
ASISTENCIA SOCIAL	Actividades con presos	50	-
ASISTENCIA SOCIAL	Campañas solidarias	6	-
MEDIOAMBIENTE	Actuaciones de Reforestación	333	1.332
TOTAL		1.147	7.830

Alcance: España.

América Latina y México

Nuestros voluntarios en América Latina y México desarrollan, principalmente, actividades en el marco del programa educativo «Niños adelante». Como actividad de voluntariado de referencia, los empleados de México efectúan tutorías de apoyo a los alumnos becados por el banco. 700 empleados han apadrinado a los 15.000 niños becados que cursan secundaria con excelentes calificaciones y cuyos familiares han emigrado.

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 AMÉRICA DEL SUR Y MÉXICO DURANTE 2010

PROYECTO	Nº VOLUNTARIOS	Nº BENEFICIARIOS
Argentina	0	
Chile	400	-
Colombia	500	-
México	1.118	121.008
Panamá	110	
Paraguay	101	
Perú	80	
Uruguay	66	
Venezuela	52	135.506
Total	2.427	256.514

Alcance: América del Sur y México.

EE. UU. y Puerto Rico

1.694 empleados de «BBVA Compass» han dedicado más de 66.000 horas a actividades de voluntariado en el 2010. Incluye varios tipos de actividades: globales, individuales y de desarrollo local. Desde octubre contamos con una herramienta interna para promover el voluntariado y mejorar su gestión.

A nivel global, nuestros programas de referencia cuentan con el respaldo de organizaciones de prestigio como Feeding America, organización para acabar con el hambre, y Scholastic Books, nuestro *partner* para el programa «Reading counts». Este último programa ha tenido un gran éxito entre los empleados en el 2010. Consiste en promover el hábito de la lectura entre niños de 3 a 8 años mediante sesiones en las que los empleados voluntarios visitan escuelas y leen a los niños. Además, entregan un *kit* de 25 libros a cada niño en diferentes idiomas. Ya hemos entregado más de 40.000 libros a niños en el 2010.

Otros programas educativos destacados son: «Get smart about credit», en el que han participado 25 empleados y que ha beneficiado a 3.000 niños, y «Teach children to save», para educar a los niños en el buen uso del crédito y la importancia del ahorro.

Información complementaria de recursos humanos

Diversidad

Perfil de nuestros empleados

Para el Grupo BBVA es importante la gestión de la diversidad, dada la variedad de perfiles profesionales y la multiculturalidad de nuestros empleados (con 106.976 empleados presentes en 32 países). Nuestra estrategia corporativa está orientada hacia el respeto y la inclusión de la diferencia, tanto la referida a los aspectos personales como a los profesionales, con el fin último de atraer, retener y garantizar la potenciación del talento que tienen todos nuestros profesionales.

PLANTILLA POR EDAD Y GÉNERO (PORCENTAJE)

	2010					2009					2008				
	EDAD MEDIA		<25	25-45	>45	EDAD MEDIA		<25	25-45	>45	EDAD MEDIA		<25	25-45	>45
	H	M				H	M				H	M			
España y Portugal	44,3	38,9	1,2	57,2	41,6	44,4	38,9	0,77	56,25	42,98	43,9	38,3	1,2	56,0	42,7
México	35,4	32,6	17,5	69,2	13,3	35,3	32,3	17,75	69,68	12,56	35,0	32,0	18,7	67,8	13,5
Estados Unidos	38,5	39,3	9,7	59,4	30,9	38,4	39,1	11,15	55,96	32,89	38,8	38,4	14,6	54,1	31,3
América del Sur	38,1	35,8	8,3	71,1	20,5	38,5	35,8	8,66	69,90	21,44	38,3	35,6	10,3	68,6	21,1
Resto del Mundo	38,9	37,4	2,8	74,8	22,4	38,7	37,4	2,48	74,50	23,02	38,7	37,3	2,3	76,9	20,8
Media del Grupo	39,3	36,0	9,4	65,3	25,3	39,4	36,0	9,59	64,22	26,18	39,1	35,6	10,9	63,1	26,0

ANTIGÜEDAD MEDIA DE LA PLANTILLA (AÑOS)

	2010	2009	2008
España y Portugal	17,3	17,6	17,5
México	8,5	8,5	8,4
Estados Unidos	6,5	5,6	5,1
América del Sur	9,2	9,6	9,9
Resto del Mundo	4,3	4,7	4,6
Media del Grupo	10,8	11,0	10,9

Alcance: Grupo BBVA.

EMPLEADOS POR CATEGORÍAS PROFESIONALES (PORCENTAJE)

	2010	2009	2008
España y Portugal			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,66	0,68	0,68
Directivos	3,18	3,15	2,96
Mandos Medios	5,25	4,36	3,87
Especialistas	27,67	28,35	27,07
Fuerza Ventas	38,96	37,87	39,09
Puestos Base	24,27	25,59	26,34
México (1)			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,18	0,20	0,18
Directivos	0,85	0,91	0,86
Mandos Medios	1,23	1,25	1,19
Especialistas	29,38	28,03	30,45
Fuerza Ventas	35,05	34,84	34,33
Puestos Base	33,31	34,78	32,99
Estados Unidos			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,08	0,10	0,06
Directivos	0,92	1,07	0,71
Mandos Medios	23,13	23,08	21,03
Especialistas	15,48	13,97	12,71
Fuerza Ventas	19,28	18,82	18,50
Puestos Base	41,12	42,96	46,98
América del Sur (1)			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,16	0,15	0,15
Directivos	0,89	0,95	0,95
Mandos Medios	9,65	10,50	7,74
Especialistas	31,73	27,13	33,36
Fuerza Ventas	30,33	30,51	26,76
Puestos Base	27,25	30,76	31,03
Resto del mundo			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	1,05	0,89	1,25
Directivos	6,38	6,45	7,03
Mandos Medios	24,65	18,85	15,03
Especialistas	42,48	40,77	41,14
Fuerza Ventas	2,36	2,78	2,99
Puestos Base	23,08	30,26	32,56

(1) En México y América del Sur, en los años 2009 y 2008 hemos rehecho las agrupaciones funcionales de los países que se integraron en People Soft, con los criterios actuales homogéneos.

ALTAS DE EMPLEADOS

	2010	2009	2008
España y Portugal	2.942	1.709	2.459
México	6.850	4.520	16.853
Estados Unidos	3.229	1.844	3.368
América del Sur	4.412	3.286	4.959
Resto del Mundo	264	132	212
De las que nuevas incorporaciones son:			
España y Portugal	889	261	983
México	3.491	3.707	4.482
Estados Unidos	3.216	1.708	3.334
América del Sur	2.720	2.477	3.246
Resto del Mundo	253	110	209

Alcance: Grupo BBVA.

BAJAS DE EMPLEADOS

	2010	2009	2008
España y Portugal			
Jubilaciones y prejubilaciones	774	911	2.053
Bajas incentivadas	106	222	131
Bajas voluntarias (dimisiones)	95	102	349
Otras	1.464	1.630	1.896
México			
Jubilaciones y prejubilaciones	66	119	197
Bajas incentivadas	8	18	781
Bajas voluntarias (dimisiones)	4.284	3.760	3.190
Otras	990	2.578	13.363
Estados Unidos			
Jubilaciones y prejubilaciones	78	0	99
Bajas incentivadas	164	247	244
Bajas voluntarias (dimisiones)	1.906	1.606	2.245
Otras	999	2.119	1.036
América del Sur			
Jubilaciones y prejubilaciones	1	6	50
Bajas incentivadas	626	550	914
Bajas voluntarias (dimisiones)	1.484	1.618	2.454
Otras	1.112	2.601	2.017
Resto del Mundo			
Jubilaciones y prejubilaciones	3	5	2
Bajas incentivadas	20	59	116
Bajas voluntarias (dimisiones)	76	76	127
Otras	44	19	61

Alcance: Grupo BBVA.

No discriminación e igualdad de oportunidades

En el 2010, el presidente de BBVA firmó la declaración de principios de Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres denominada «[La igualdad es un buen negocio](#)», en donde se describen los siete pasos que pueden dar tanto las empresas como otros sectores de la sociedad para hacer avanzar y dar autonomía a las mujeres. Este proyecto ha sido desarrollado por el Pacto Mundial y el Fondo de Desarrollo de las [Naciones Unidas para la Mujer \(UNIFEM\)](#) para favorecer el cumplimiento del tercer objetivo de desarrollo del milenio, «Promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer».

Seguimos adheridos al «Charter europeo de la diversidad», que tiene como objeto fomentar las prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones. Asimismo, participamos en la red internacional «Catalyst», organización sin ánimo de lucro líder en asesoría estratégica en diversidad, entre otras.

En línea con este compromiso institucional, en España se ha mantenido la colaboración con la Red Concilia del Ayuntamiento de Madrid. Este foro se constituyó para profundizar en las nuevas prácticas empresariales, motivando y animando al resto de las empresas madrileñas a conciliar, a partir de la experiencia de las empresas que ya conforman la red. Estas últimas ejercen, a su vez, el papel de tractoras para nuevas empresas interesadas en incorporar esta clase de políticas en su gestión empresarial.

DIMISIONES VOLUNTARIAS DE LA PLANTILLA (TURN-OVER) ⁽¹⁾ Y DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO (PORCENTAJE)

	2010			2009			2008		
	TASA ROTACIÓN TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TASA ROTACIÓN TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TASA ROTACIÓN TOTAL	HOMBRES	MUJERES
España y Portugal	0,33	54,74	45,26	0,34	54,90	45,10	1,16	52,16	47,84
México	13,15	47,34	52,66	10,89	46,09	53,91	9,06	45,14	54,86
Estados Unidos	14,73	30,33	69,67	11,38	25,43	74,57	16,73	28,24	71,76
América del Sur	5,23	46,09	53,91	0,06	43,77	56,23	7,81	46,11	53,89
Resto del mundo	7,80	61,84	38,16	7,32	61,84	38,16	9,84	51,89	48,11
Media del Grupo	7,56	43,20	56,80	6,59	41,45	58,55	7,44	40,97	59,03

(1) Turn-over= [Bajas voluntarias (excluidas prejubilaciones)/nº empleados al inicio del periodo]x 100

Alcance: Grupo BBVA.

DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (PORCENTAJE)

	2010		2009		2008	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
España y Portugal	56,18	43,82	57,07	42,93	57,40	42,60
Comité Dirección y Direc. Corporativos	89,64	10,36	88,83	11,17	88,18	11,82
Directivos	82,32	17,68	83,04	16,96	83,11	16,89
Mandos Medios	70,83	29,17	71,33	28,67	71,90	28,10
Especialistas	57,07	42,93	57,93	42,07	58,54	41,46
Fuerza Ventas	51,65	48,35	52,67	47,33	53,65	46,35
Puestos Base	54,93	45,07	56,16	43,84	55,97	44,03
México (1)	47,79	52,21	48,04	51,96	48,61	51,39
Comité Dirección y Direc. Corporativos	95,00	5,00	95,31	4,69	96,77	3,23
Directivos	87,93	12,07	88,47	11,53	87,84	12,16
Mandos Medios	81,90	18,10	84,24	15,76	85,12	14,88
Especialistas	55,27	44,73	55,07	44,93	53,33	46,67
Fuerza Ventas	49,02	50,98	50,02	49,98	51,14	48,86
Puestos Base	37,37	62,63	37,76	62,24	38,79	61,21
Estados Unidos	32,79	67,21	31,07	68,93	29,95	70,05
Comité Dirección y Direc. Corporativos	90,00	10,00	90,91	9,09	87,50	12,50
Directivos	75,21	24,79	74,79	25,21	73,68	26,32
Mandos Medios	40,12	59,88	39,34	60,66	38,68	61,32
Especialistas	40,49	59,51	37,59	62,41	38,30	61,70
Fuerza Ventas	45,74	54,26	43,48	56,52	42,59	57,41
Puestos Base	18,64	81,36	17,84	82,16	18,06	81,94
América del Sur (1)	46,61	53,39	46,50	53,50	47,33	52,67

Comité Dirección y Direc. Corporativos	86,96	13,04	91,11	8,89	88,89	11,11
Directivos	74,90	25,10	75,00	25,00	75,71	24,29
Mandos Medios	62,62	37,38	64,34	35,66	65,41	34,59
Especialistas	49,02	50,98	50,76	49,24	51,25	48,75
Fuerza Ventas	38,03	61,97	37,24	62,76	36,88	63,12
Puestos Base	46,52	53,48	46,06	53,94	47,26	52,74
Resto del mundo	60,23	39,77	58,83	41,17	59,15	40,85
Comité Dirección y Direc. Corporativos	91,67	8,33	88,89	11,11	84,62	15,38
Directivos	83,56	16,44	80,00	20,00	82,19	17,81
Mandos Medios	76,60	23,40	75,26	24,74	74,36	25,64
Especialistas	56,38	43,62	59,61	40,39	62,53	37,47
Fuerza Ventas	33,33	66,67	35,71	64,29	45,16	54,84
Puestos Base	44,70	55,30	44,26	55,74	43,20	56,80
Media del Grupo (1)	48,11	51,89	48,41	51,59	49,36	50,64
Comité Dirección y Direc. Corporativos	90,34	9,66	91,05	8,95	90,99	9,01
Directivos	81,68	18,32	81,74	18,26	81,75	18,25
Mandos Medios	57,45	42,55	58,31	41,69	58,04	41,96
Especialistas	52,84	47,16	53,39	46,61	52,88	47,12
Fuerza Ventas	46,81	53,19	46,89	53,11	47,57	52,43
Puestos Base	40,57	59,43	40,76	59,24	41,45	58,55

(1) En México y América del Sur, en los años 2009 y 2008, se han rehecho las agrupaciones funcionales de los países que se integraron en el sistema de gestión People Soft, con los criterios actuales homogéneos.

CONTRATOS POR GÉNERO

	2010			2009			2008		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
España y Portugal									
Fijos o indefinidos tiempo completo	57,37	42,63	95,23	57,41	42,59	98,50	57,72	42,28	98,58
Fijos o indefinidos tiempo parcial	3,38	96,62	0,91	16,67	83,33	0,08	14,29	85,71	0,05
Temporales	39,17	60,83	3,86	35,78	64,21	1,41	35,19	64,81	1,37
Otros (1)				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
México									
Fijos o indefinidos tiempo completo	48,90	51,10	85,31	49,11	50,89	88,34	49,73	50,27	86,92
Fijos o indefinidos tiempo parcial	35,09	64,91	5,51	35,84	64,16	6,05	38,51	61,49	9,07
Temporales	45,11	54,89	9,18	44,29	55,71	5,61	45,49	54,51	4,01
Otros (1)				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Estados Unidos									
Fijos o indefinidos tiempo completo	33,78	66,22	93,11	31,81	68,19	91,45	30,97	69,03	90,96
Fijos o indefinidos tiempo parcial	18,96	81,04	6,79	17,60	82,40	8,45	20,33	79,67	8,70
Temporales	53,85	46,15	0,10	30,77	69,23	0,10	0,00	0,00	0,00
Otros (1)				0,00	0,00	0,00	93,33	6,67	0,34
América del Sur									
Fijos o indefinidos tiempo completo	46,79	53,21	89,57	48,22	51,78	90,32	48,16	51,84	88,93
Fijos o indefinidos tiempo parcial	29,75	70,25	1,19	32,09	67,91	0,70	28,78	71,22	1,42
Temporales	46,98	53,02	9,24	44,97	55,03	8,75	44,69	55,31	9,02
Otros (1)				27,87	72,13	0,23	40,33	59,67	0,64
Resto del mundo									
Fijos o indefinidos tiempo completo	60,32	39,68	98,69	59,03	40,97	98,31	59,41	40,59	97,30
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Temporales	53,33	46,67	1,31	47,06	52,94	1,69	50,00	50,00	2,70
Otros (1)				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Media del Grupo									
Fijos o indefinidos tiempo completo	49,05	50,95	90,28	49,32	50,68	92,22	49,52	50,48	91,31

Fijos o indefinidos tiempo parcial	27,87	72,13	3,15	29,40	70,60	3,21	33,13	66,87	4,39
Temporales	44,92	55,08	6,57	43,85	56,15	4,51	44,08	55,92	4,09
Otros (1)				27,87	72,13	0,06	50,88	49,12	0,21

(1) En el 2010, no se han contemplado otro tipo de contratos que no sean fijos o temporales

Alcance: Grupo BBVA.

MUJERES EN PUESTOS DE DIRECCIÓN CON HIJOS A SU CARGO (PORCENTAJE)

	2010	2009	2008
España y Portugal			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	95,00	90,91	92,00
Directivos	66,06	60,39	68,00
México			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	100,00	100,00	100,00
Directivos	62,86	64,86	56,76
América del Sur			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	83,33	100,00	80,00
Directivos	64,56	64,62	64,52
Resto del mundo			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	100,00	100,00	100,00
Directivos	7,14	15,38	16,67
Media del Grupo			
Comité Dirección y Direc. Corporativos	93,55	89,66	87,88
Directivos	59,93	56,52	62,24

Alcance: Grupo BBVA (excepto Estados Unidos).

Selección y remuneración

BBVA continúa siendo un referente para quienes desean integrarse en el mercado laboral. Mediante los distintos canales virtuales disponibles, más de 240.409 currículos nos han llegado a lo largo del 2010. En este año, además, se ha consolidado nuestra presencia en las redes sociales. La [web de empleo virtual de BBVA](#) publica las oportunidades de empleo existentes.

Precisamente en relación con este gran interés por formar parte de nuestro grupo, merece la pena destacar una novedosa propuesta, el denominado «Plan de referenciados o de presentación de candidatos», ya implantado en casi todos los países. Se trata de una iniciativa que, apoyándose en un desarrollo informático ad hoc, permite a cualquier empleado de BBVA presentar a una persona para que esta se integre en el circuito de selección establecido. De esta manera, toda la plantilla del banco se convierte en un potencial selector de los mejores candidatos para los puestos requeridos.

Cabe destacar que la mayoría de los empleados son contratados en su país de origen. En cuanto a la estructura del equipo directivo, el 90,48 % es de procedencia local.

Respecto a la compensación, como se ha afirmado en anteriores informes, el nivel retributivo dentro de BBVA viene determinado tanto por el grado de responsabilidad que conlleva el puesto desempeñado como por la trayectoria profesional desarrollada por cada persona, con pleno respeto a la singularidad de cada empleado y sin discriminaciones de ninguna clase.

La retribución variable se mantiene como un incentivo adicional, cuya percepción depende de la consecución de los objetivos profesionales fijados anualmente en los que se pondera no solo la actuación personal, sino también la de la unidad a la que pertenece cada uno y la unidad del Grupo. En este tema, como es consecuente con los principios de igualdad que informan la política de BBVA, tampoco existe ninguna diferencia en el trato dispensado a hombres y mujeres.

Desarrollo

Además de todo el elenco de acciones formativas puestas a disposición del empleado para su crecimiento profesional se complementan, además, con otro tipo de acciones tales como el *mentoring* y el *coaching*.

El *mentoring* es un sistema de aprendizaje inscrito en el propio proceso de trabajo que ayuda a la persona a superar los retos iniciales inherentes a su incorporación al Grupo o, en su caso, a un cambio de función. Durante el proceso de *mentoring* un profesional de BBVA, denominado «mentor», ayuda a una persona recién llegada al Grupo o, en su caso, a un área nueva, a familiarizarse con la organización y con los procesos y herramientas puestas a su disposición. A tal efecto, «el mentor», además de ser un profesional comprometido con el Grupo, debe haber pasado por una experiencia similar a la del «mentorizado» en un periodo de tiempo no muy lejano.

Por su parte, el *coaching* es un elemento de desarrollo que está demostrando su utilidad como técnica que permite al profesional aflorar y potenciar todas sus capacidades mediante un proceso de aprendizaje individual que se lleva a cabo con el apoyo y seguimiento de un *coach* certificado. Actúa provocando un ejercicio de autorreflexión sobre dichas competencias para generar un nuevo esquema de comportamiento.

Garantizar la empleabilidad es la condición necesaria, pero no suficiente, para que la persona pueda dar lo mejor de sí misma. Es preciso plantear nuevos retos o desafíos y, especialmente, poner a su alcance los medios necesarios de modo que pueda progresar profesionalmente. Por ello, dentro de este esquema enfocado al desarrollo, el Grupo BBVA ha puesto en marcha una herramienta, denominada «apúntate» que ha sido especialmente diseñada para dar a conocer, en cada momento, los procesos internos de selección abiertos en cada unidad. Esta herramienta tiene como objetivo favorecer al máximo la igualdad de oportunidades entre todos los miembros del equipo, a la vez que permite a las personas reorientar su trayectoria en función de sus propios intereses profesionales y avanzar en su desarrollo

Aunque lo más importante es que, detrás de «apúntate», hay un compromiso institucional para:

- Garantizar la gestión de oportunidades profesionales de una manera pública y transparente.
- Hacer de esta plataforma el primer canal de selección interna en el Grupo.
- Ampliar el alcance de publicación de los procesos, de manera que el perímetro de búsqueda sea internacional y cualquier persona, independientemente del país en el que se encuentre, pueda presentar su candidatura.

Formación

En BBVA siempre hemos considerado que la formación representa una ventaja competitiva y, por ello, hemos hecho del desarrollo una seña de identidad propia mediante la formación continua de nuestros equipos. Prueba de ello es el n.º de horas de formación que este año se sitúa en una media de 43 horas anuales por empleado. En el 2010 se han impartido 4,5 millones de horas de formación en el Grupo, lo que supone un 15,96 % más respecto al año pasado.

Siguiendo con la senda iniciada en el 2009, casi la mitad de la formación se ha impartido por mediación del *e-campus*, en el canal del *e-learning* (2 millones de horas). La utilización de esta plataforma de aprendizaje nos permite ir transformando la formación presencial en programas *e-learning* y la completa eliminación de la actividad en distancia papel. Más de un 72 % de la plantilla del Grupo ha desarrollado la formación *e-learning* en el 2010.

A lo largo de este año, el Grupo ha puesto el foco en la formación orientada al cliente, potenciando soluciones cada vez más globales y especializadas y asociando estas a los distintos modelos comerciales. Esto nos ha llevado a que más del 72 % de la actividad desarrollado se ha llevado a cabo en esta línea.

En lo que respecta a la formación específica relacionada con la responsabilidad corporativa (RC), en el 2010 se ha continuado con el «Plan global de formación en RC» que implica a todas las áreas y empleados del Grupo para el desarrollo progresivo de la responsabilidad corporativa en el negocio.

El plan incluye además otros proyectos específicos destinados a diversos colectivos del Grupo como nuevas incorporaciones, equipo directivo y áreas sensibles a tratar con temas de RC (riesgos, compras, *asset management*, etc). En el marco de este plan se ha lanzado el curso de «Responsabilidad y reputación corporativa» (RRC) accesible para todos los empleados del Grupo a través de la plataforma *e-campus*.

Condiciones laborales

Conciliación

Esta materia es tratada más detalladamente en cada uno de los informes locales de la RC. En el 2010 se ha continuado con las medidas voluntarias y de mutuo acuerdo que compaginan la mejora de la eficiencia con la flexibilidad necesaria para conciliar la vida laboral y personal. Estas medidas incluyen la posibilidad en España 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 2010 se ha renovado la certificación de Empresa familiarmente responsable (EFR) en BBVA España.

Más información en «[Pasión por las personas](#)»

Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos

De conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente, los derechos y condiciones laborales se encuentran recogidos en normas, convenios y acuerdos suscritos por cada entidad con las correspondientes representaciones de los trabajadores. BBVA considera el diálogo y la negociación colectiva como las mejores fórmulas para alcanzar consenso y resolver los conflictos.

En BBVA España el convenio colectivo es de aplicación al sector de banca y se aplica a la totalidad de la plantilla, existiendo además acuerdos de empresa que complementan y desarrollan lo previsto en el convenio colectivo y que son firmados con los sindicatos presentes 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 la organización del trabajo que se puede producir en la empresa, según los términos previstos en la legislación en vigor.

El grupo valora el diálogo social como instrumento de las relaciones laborales y busca los más amplios consensos posibles en los ámbitos que le son propios. En diciembre del 2010 se celebraron en España elecciones sindicales en las cuales un 65,68 % de los empleados ejerció su derecho al voto. El resultado de dichas elecciones fue: 42,71 % (CC.OO), 21,03 % (UGT), 18,06 % (CGT), 12 % (CC) y 5,20 % (el resto de representaciones sindicales: CIG, ELA, LAB e ICSB).

Los [informes locales](#) de cada país desarrollan esta información a nivel local.

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 en cada país conforme a la regulación vigente y, el caso de España, por medio del servicio de prevención de riesgos laborales que establece con carácter anual un plan de actuación sobre seguridad y salud laboral, cuyas medidas son implantadas progresivamente en dos áreas, la técnico-preventiva y la de medicina del trabajo.

En BBVA 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 encargados son 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 que alcanza el 100 % de la plantilla.

Todas las actividades se desarrollan en un marco de pleno respeto al entorno social y medioambiental, intentando alcanzar los niveles más altos de seguridad y salud en el trabajo y en la protección del medio ambiente.

A lo largo del 2010, en España el servicio de prevención ha evaluado más de 800 centros de trabajo entre los que se incluyen los edificios singulares.

Asimismo, durante el 2010 se ha mantenido e impulsado el protocolo de actuación para situaciones de embarazo, habiéndose solicitado más de 290 evaluaciones de riesgos. De este modo, el servicio de prevención valora las medidas preventivas y de protección necesarias para mejorar la adecuación del puesto de trabajo a la situación de gestación.

Dentro de las actuaciones llevadas a cabo para lograr la mejora de las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores, se han desarrollado numerosas acciones formativas, haciendo especial mención al plan de formación diseñado para las nuevas incorporaciones y destacando la formación específica sobre emergencias

Además de las actuaciones detalladas anteriormente, desde el servicio de prevención se desarrollan numerosas actuaciones sobre instrucciones operativas y/o análisis de condiciones existentes de seguridad y salud en los centros de trabajo, investigación de incidentes y propuestas correctoras, información y asesoramiento sobre cumplimiento normativo en materia preventiva, sobre proyectos o sobre estudios de adecuación. Estas actuaciones se efectúan a demanda o derivadas de intervenciones propias del servicio de prevención y de una manera coordinada con todas las áreas implicadas.

Asimismo, durante el 2010, el servicio de prevención ha coordinado con empresas externas trabajos de asistencia técnica y de seguridad y salud en fase de ejecución en las obras y actuaciones de mantenimiento llevadas a cabo en los centros de trabajo e instalaciones de BBVA. Todo ello con la preceptiva gestión documental sobre la prevención de riesgos laborales.

Desde el área de medicina del trabajo se ha gestionado la citación a más de 16.624 trabajadores para efectuar reconocimientos médicos, orientados a prevenir los riesgos a los que puedan estar sometidos en sus puestos de trabajo, y se han llevado a cabo más de 725 gestiones técnico preventivas para la adecuación de las necesidades ergonómicas en los puestos de trabajo, así como la tramitación de la evaluación de empleo a trabajadores, en general y mujeres embarazadas, en particular.

Debemos destacar que en el 2010 la siniestralidad ha experimentado una sensible disminución, como se desprende de la reducción de los accidentes con baja y el total de días de baja por accidente de trabajo.

A nivel local, esta materia se desarrolla en cada uno de los [informes de responsabilidad corporativa](#).

TASA DE ABSENTISMO (PORCENTAJE)

	2010	2009	2008
España y Portugal	2,43	2,88	3,03 (1)
México	0,49	0,47	0,47
América del Sur	1,74	1,63	1,43
Media del Grupo	1,49	1,38	1,66

(1)Esta cifra no incluye Portugal.

Alcance: Grupo BBVA (excepto Estados Unidos).

Clima laboral

En el 2010 ha tenido lugar la encuesta de satisfacción del empleado que cada dos años evalúa el clima laboral en el Grupo BBVA. La participación de los trabajadores mediante un cuestionario *online* ha sido muy elevada (76 %). En prácticamente todas las unidades del Grupo y en los principales indicadores de la encuesta, se ha producido una evolución positiva respecto al 2008. Así, el llamado «indicador único» ha experimentado una mejora en los «muy satisfechos» de cuatro puntos (73 %). En cuanto a los «indicadores clave», sube la «confianza» cinco puntos (70 %), cuatro la «camaradería» (74 %), el «orgullo» (80 %) y la «satisfacción» (61 %) ; tres puntos mejora la «motivación» (79 %) y cinco el «compromiso» (79 %)

Los indicadores generales también han experimentado una mejora. Conceptos como el «orgullo de pertenencia a BBVA», «la no discriminación por género u orientación sexual», «la percepción de BBVA como un grupo muy solvente» o «el potencial de crecimiento futuro» han sido valorados positivamente por más del 80 % de los

trabajadores. Estos datos suponen la constatación estadística de un hecho: los conceptos por los que el Grupo está apostando se encuentran alineados con las cuestiones que sus empleados valoran y existe una correlación entre el discurso corporativo y las medidas adoptadas.

Pasión por las personas

La actividad desarrollada bajo esta rúbrica parte de un principio fundamental: BBVA aspira a ser el mejor lugar para trabajar. Tras esta máxima se encuentra el objetivo último de satisfacer las aspiraciones de quienes conformamos BBVA. «Pasión por las personas» es el paraguas que da cobertura a todas a estas actividades, tanto las que revierten directamente sobre quienes conformamos este grupo como las que benefician al resto de la sociedad.

El 2010 ha sido un año rico en proyectos. En algunos casos se ha continuado con la actividad desarrollada en ejercicios previos, mientras que en otros hemos implantado iniciativas completamente nuevas. Así, podemos destacar:

- Diversidad de género como continuación a la política de BBVA. En esta materia, desde hace tiempo, nace un proyecto global que pone especial énfasis en la sensibilización de la organización y donde la propia mujer es la protagonista y líder.

Más información en: «[No discriminación e igualdad de oportunidades](#)».

- Nuevas formas de trabajo (NFT): proyecto orientado a la implantación de trabajo remoto apoyado en las nuevas tecnologías. Tras la fase piloto, se ha profundizado en la aplicabilidad de estas facilidades a distintos departamentos de BBVA en España y México. Este perímetro se ampliará a lo largo del 2011.
- Fisioterapia: se ha establecido un acuerdo con Sanitas para adecuar instalaciones en determinados edificios del Grupo donde poder recibir tratamiento de relajación muscular. Posteriormente, se irá extendiendo la iniciativa a otras unidades de BBVA.
- «III Carrera Solidaria»: BBVA ha promovido y patrocinado esta carrera en la que se unen la práctica del deporte con la recaudación de fondos para la ayuda a colectivos desfavorecidos. En esta acción solidaria han participado más de 50 000 personas en todo el mundo, todas ellas corriendo por una buena causa.

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.

Sistema de cumplimiento

El sistema de cumplimiento del Grupo constituye una de las bases 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 del 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 tiene 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 gestión de la responsabilidad corporativa y focos estratégicos

El objetivo de la política de RC de BBVA sigue siendo definir e impulsar los comportamientos 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 la expresión de la visión «trabajamos por un futuro mejor para las personas» y de los principios de BBVA, que responden de la mejor manera posible a las expectativas de los grupos de interés y que, al mismo tiempo, refuerzan la estrategia de negocio de la empresa.

Se trata por tanto de integrar de una manera creciente y transversal, en todas las áreas de negocio y apoyo del Grupo, la gestión estratégica de las variables ambientales, sociales, éticas y de gobierno, conocidas bajo el acrónimo inglés ESG, con el objetivo de reducir los riesgos extrafinancieros y aumentar las oportunidades de negocio e innovación social, trabajando en los asuntos más relevantes para la sociedad y, en última instancia, colaborar en la solución de las demandas sociales desde un creciente diálogo e involucración con los grupos de interés o *stakeholders*.

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. La información sobre el sistema de gobierno corporativo de BBVA está integrada en el [Informe Financiero 2010](#) (ver páginas 179-185). Por su parte, [la web de relación con inversores de BBVA](#) proporciona abundante información sobre este tema, con especial atención al [Informe Anual de Gobierno Corporativo](#) de este año.

Valor Económico Añadido y Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido

VALOR ECONÓMICO AÑADIDO (EVA)(1). DETALLE POR GRUPOS DE INTERÉS S(MILLONES DE EUROS)

		2010	2009	2008
Accionistas	Dividendos a cuenta	1.079	1.574	1.878
Empleados	Gastos de personal	4.814	4.651	4.716
Clientes	Intereses y cargas asimiladas (2)	7.814	9.893	18.718
Proveedores	Otros gastos generales de administración (3)	3.359	2.976	2.999
Sociedad	Impuestos sobre beneficios	1.427	1.141	1.541
	Recursos destinados por el Grupo BBVA	34	36	41
	Recursos destinados por las Fundaciones	42	44	44
	Valor Económico Añadido (EVA)	18.569	20.314	29.937

(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.

VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (1)

	2010	2009	2008
Margen bruto (2)	20.910	20.666	18.978
Resultado baja de activos	41	20	72
Ganancias activos no corrientes	127	859	748
Valor económico generado	21.078	21.545	19.798
Empleados: Gasto personal	4.814	4.651	4.716
Proveedores: Gastos generales de Administración (3)	3.037	2.710	2.704
Adm. Públicas: Impuestos sociedades y tributos	1.749	1.407	1.836
Accionistas: Dividendos a cuenta	1.079	1.574	1.878
Comunidad (sin Fundaciones)	34	36	41
Valor económico distribuido	10.713	10.378	11.175
Comunidad (Fundaciones)	42	44	44
Valor económico Distribuido TOTAL	10.755	10.422	11.219
Valor económico retenido	10.365	11.168	8.623

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

(2) Margen Bruto una vez deducidos intereses y cargas asimiladas por 7.814, 9.893 y 18.718 millones de euros en 2010, 2009 y 2008, respectivamente.

(3) 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.

Valores de futuro

En España, el Plan Global de Educación Financiera se desarrolla a través del programa “Valores de futuro”, una respuesta educativa global para niños de primaria y de la ESO (6-14 años). Su objetivo es fortalecer la educación en competencias y valores asociados al uso del dinero, como la responsabilidad, la prudencia, el ahorro, el esfuerzo y la solidaridad. Se trata de una de las mayores iniciativas privadas de este tipo en el mundo. El programa 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 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 mediante 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.

En este programa, los empleados de BBVA tienen un papel muy destacado como voluntarios, ya que imparten 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 colaborado más de 500 voluntarios en más de 700 sesiones durante el curso 2009-2010, el primer año de su puesta en marcha. Además, se ha creado una red de profesores con más de 120 asociados, han participado 1.734 centros escolares repartidos por toda la geografía española y 334.440 alumnos.

Para el curso escolar 2010-2011, su segunda edición, BBVA ha decidido potenciar el programa para llegar a más niños. Por una parte, se ha ampliado el ámbito de actuación a localidades que se encuentren en un radio de 20 kilómetros alrededor de las capitales de provincia. Por otra, el programa se ha extendido a Portugal, donde ya está implantado en Lisboa, Oporto y Coimbra. Asimismo, el programa ofrece otras importantes novedades, como el lanzamiento de una comunidad *on-line* en la que los alumnos, colegios, familiares y amigos pueden interactuar sobre distintas iniciativas o concursos, o la experiencia piloto “Ahorro para todos” que se está organizando en 10 colegios de Madrid para realizar planes colectivos y reales de ahorro de dinero y en la que colaborarán todos los estamentos del colegio. Se prevé que participen en el programa 3.600 centros y 680.000 alumnos de España y Portugal, cifras que duplican las del curso 2009-2010.

Más información en www.valoresdefuturo.com