



BBVA Creando
Oportunidades

Compromiso con los Derechos Humanos

Enero 2018

01 PROPÓSITO

BBVA es consciente de que los derechos humanos, como normas universales, aportan una importante base moral para cumplir con nuestro propósito de “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. El respeto a la dignidad de todas las personas y de los derechos que les son inherentes constituye un requisito indispensable de actuación que el Grupo BBVA vincula a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrolla su negocio.

Este compromiso toma como punto de referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Su propósito es orientar a toda la organización en su visión estratégica, en su operativa y en la relación con sus grupos de interés.

El compromiso se enmarca en la Política de RSC del Grupo y se alinea con el Código de Conducta de BBVA, asumiendo el compromiso con la aplicación del contenido de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- La Carta Internacional de los Derechos Humanos;
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas;
- La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas;
- Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres;
- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT);
- Los Principios de Ecuador de la Corporación Financiera Internacional;
- Los Principios para la Inversión Responsable de las Naciones Unidas;
- La Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- La Convención Internacional de los Derechos del Niño
- La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- La Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes
- La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial
- La Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer
- La Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares

02 NUESTROS PRINCIPIOS

- BBVA incorpora a su gestión sus valores fundamentales como parte integral del desarrollo de su propósito. Estos valores, incluidos también en el Código de Conducta, son: el respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes, el respeto a la igualdad y a la diversidad, y el cumplimiento del marco jurídico y de responsabilidad profesional.
- BBVA tiene un modo diferencial de hacer banca basado en una rentabilidad ajustada a los principios de integridad, prudencia y transparencia. Por tal motivo, BBVA ha adoptado políticas de actuación en relación a Gobiernos, entidades o personas, proveedores y clientes, que orientan y delimitan su actuación.
- BBVA está comprometido con el cumplimiento de todas las leyes aplicables y con el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Este compromiso aplica en todas las relaciones que BBVA establece con sus clientes, proveedores, empleados y con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.

03 COMPROMISOS

03.1 CON NUESTROS EMPLEADOS

BBVA cuenta con políticas y procedimientos internos adecuados dirigidos a asegurar el respeto de los derechos humanos en la relación con nuestros empleados, alineados con los fundamentos éticos y de actuación contenidos en el Código de Conducta y en las políticas de Recursos Humanos. Estos compromisos se concretan fundamentalmente en:

- Respetar y promover la diversidad e igualdad efectiva de oportunidades.
- Garantizar la no existencia de trabajo infantil o forzado.
- Garantizar un entorno laboral de convivencia y buen trato en el que no tengan cabida actitudes discriminatorias por razón de género, origen étnico, credo, edad, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, nacionalidad, estado civil, estatus socioeconómico u opinión política.
- Asegurar un entorno libre de riesgos contra la salud y la seguridad en todas nuestras instalaciones.
- Garantizar la libertad sindical, de asociación, el derecho de huelga y el derecho de negociación colectiva.
- Cumplir con el marco jurídico laboral vigente en cada una de las jurisdicciones donde opere el Grupo.
- Proteger y asegurar el uso responsable de los datos y el derecho a la privacidad.
- Buscar mecanismos para conciliar la vida personal y profesional.
- Promover un salario justo y equilibrado entre cargos similares en contextos similares.

03.2 CON NUESTROS CLIENTES

BBVA trabaja para ofrecer productos y servicios que contribuyan a generar un impacto positivo en la vida de las personas y a materializar los siguientes compromisos:

- Conseguir una mayor inclusión financiera responsable basada en una adecuada formación financiera.
- Garantizar la no discriminación de nuestros clientes por razón de género, origen étnico, credo, edad, discapacidad, enfermedad, orientación sexual, nacionalidad, estado civil, estatus socioeconómico u opinión política.
- Velar por que la organización tenga un conocimiento adecuado sobre sus clientes, mitigando así el riesgo de que sus productos y/o servicios puedan generar impactos negativos sobre los derechos humanos.
- Asegurar una comercialización de productos y/o servicios consistente con los principios de transparencia, claridad y responsabilidad (TCR).
- Desarrollar políticas específicas que incorporen criterios y controles en la financiación y asesoramiento en aquellos sectores con mayor riesgo de impacto negativo en los derechos humanos. Estas políticas orientarán también los criterios de inversión de nuestra gestora de activos.
- Ejercer un seguimiento especial del cliente cuando se tenga conocimiento de que en el pasado ha incurrido en violaciones graves de derechos humanos, para asegurar la prevención, mitigación, promoción de la reparación de los daños causados antes de iniciar su relación con BBVA. BBVA debe abstenerse de operar con aquellos clientes que no demuestren avances en este ámbito.
- Proteger y asegurar el uso responsable de los datos de nuestros clientes y su derecho a la privacidad, así como garantizar que los algoritmos empleados son documentados, auditables, rigurosos, y su empleo salvaguarda los Derechos Humanos.
- Cumplir con las prohibiciones o limitaciones de realizar determinadas operativas comerciales con Gobiernos, entidades e individuos afectados por las sanciones o medidas restrictivas acordadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y cualquier otro organismo nacional o internacional que resulte legalmente de aplicación.

03.3 CON NUESTROS PROVEEDORES

BBVA aspira a respetar y promover los derechos humanos en las relaciones con sus proveedores mediante la Política de Compras Responsables y el Código Ético de Proveedores que establece los principios fundamentales que deben respetar en el ejercicio de su actividad empresarial todos los proveedores con los que se relaciona BBVA.

- BBVA trabajará solo con proveedores que compartan los principios que sustentan el Código Ético de Proveedores del Banco y que garanticen el respeto de los derechos humanos.
- Exigirá a sus proveedores que garanticen que la contratación de sus empleados se realiza respetando la legislación laboral y migratoria vigente, los convenios internacionales y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral, sea cual sea la jurisdicción de origen o destino, así como que traten a sus empleados con

respeto y dignidad, garantizando un entorno laboral en el que se promuevan la diversidad y la inclusión y en el que no tengan cabida actitudes discriminatorias.

- Acompañará al proveedor cuando se tenga conocimiento de que ha incurrido en violaciones graves de derechos humanos para asegurar la prevención, mitigación y promoción de la reparación de los daños causados. BBVA debe abstenerse de operar con aquellos proveedores que no demuestren avances en este ámbito.
- BBVA podrá exigir a determinados proveedores de mayor riesgo que establezcan, en el clausulado que regule su relación jurídica, controles adicionales que, dependiendo de las circunstancias, pueden incluir los siguientes:
 - El derecho a llevar a cabo auditorías en relación al cumplimiento de los compromisos en materia de Derechos Humanos
 - El derecho a realizar visitas a las instalaciones del proveedor en el país en cuestión.

03.4 CON LA SOCIEDAD

BBVA está comprometido con el desarrollo sostenible de las sociedades en las que está presente. Este compromiso se materializa en diversos campos de actuación entre los que destaca el respeto, la defensa y promoción de los derechos humanos. BBVA está comprometido con:

- Colaborar activamente con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones para impulsar el respeto de los derechos humanos, y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Promover planes y actuaciones que redunden en la mejora de los derechos económicos, sociales y culturales, en la igualdad de oportunidades, en la diversidad, en la inclusión y en la no discriminación.
- Abstenerse de participar en la financiación de aquellas operaciones de comercio exterior cuyo objeto esté directamente relacionado con minas antipersona y bombas de racimo por su particular impacto en el derecho a la vida y la integridad de las personas, especialmente de la población civil.
- Ser transparente en el pago de tributos aplicando los principios de integridad y prudencia y desglosando su contribución fiscal en todas las geografías en las que opera.
- La lucha contra la corrupción en sus diferentes formas, revisando periódicamente su marco anti-corrupción y fortaleciéndolo cuando resulte necesario.
- Operar únicamente en países que no impidan que la organización desarrolle su actividad aplicando los principios y estándares de actuación mencionados en este documento.

04 NUESTRA APROXIMACIÓN: DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

El presente documento define los fundamentos de comportamiento en materia de derechos humanos aplicables a todas las entidades que configuran el Grupo BBVA y sus personas empleadas y directivas. BBVA espera que sus grupos de interés operen de la misma manera e integra el presente Compromiso en su estrategia, procesos y modelo operativo, de modo que todas las áreas, tanto de negocio como de apoyo, son responsables de su cumplimiento, cada una dentro de su ámbito con el fin de lograr los siguientes objetivos:

- **Identificación de impactos.** Establecer mecanismos para identificar y priorizar los impactos reales y potenciales sobre los derechos humanos;
- **Debida diligencia.** Asegurar la debida diligencia en el respeto de los derechos humanos, independientemente del contexto donde se opere para evitar provocar, contribuir a provocar o estar relacionado con impactos adversos en derechos humanos;
- **Diálogo.** Establecer procesos de diálogo con grupos de interés, tendientes a identificar, evaluar, prevenir, mitigar y reparar agravios; de tal manera que se pueda asegurar el aprendizaje y la mejora continua en esta materia.
- **Reparación.** Reparar o cooperar en la reparación efectiva de cualquier impacto adverso del que BBVA sea directamente responsable. Asegurar procesos legítimos de consulta y queja, en todas las sedes y países en los que BBVA esté presente, incluyendo un mecanismo de consulta, queja y dación de cuenta para que todos los grupos de interés puedan preguntar, dar a conocer temas relevantes, proponer medidas o resolver quejas con la celeridad precisa.
- **Fortalecimiento de capacidades y formación.** Fortalecer las capacidades internas para la gestión de los derechos humanos, adscribiendo los recursos, herramientas y responsables de la gestión adecuados.
- **Evaluación y seguimiento.** Evaluar continuamente los sistemas de gestión del banco para corregir, si fuera necesario, los posibles procedimientos y asegurar la debida diligencia en la materia.

05 DIÁLOGO Y MECANISMOS DE RECLAMACIÓN Y REPARACIÓN

BBVA seguirá fortaleciendo y generando mecanismos de participación y diálogo con sus grupos de interés, que permitan aprender y entender mejor los desafíos a los que se enfrenta el Grupo, las innovaciones del mercado y los últimos desarrollos en el sector que puedan conllevar impactos sobre los derechos humanos.

El Banco entiende que los mecanismos de reclamación son parte fundamental para garantizar la debida diligencia en derechos humanos, por eso cuenta con diversos mecanismos que permiten que los grupos de interés planteen consultas, quejas y reclamaciones, como:

- Servicio de Atención al Empleado;
- Servicio de Atención al Cliente;
- Defensor del Cliente; y
- Servicio de Atención a Accionistas e Inversores.
- Canal de Denuncia (para empleados y proveedores);

Los mecanismos serán sometidos a un proceso de mejora continuo basado en los criterios de eficacia definidos por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y, por lo tanto, buscarán ser:

- Legítimos
- Accesibles
- Predecibles
- Equitativos
- Transparentes
- Compatibles con los derechos
- Fuente de aprendizaje continuo
- Basados en la participación y el diálogo

06 GOBERNANZA Y SEGUIMIENTO

El modelo de gobernanza está estructurado siguiendo el modelo de control BBVA, compuesto de tres líneas de defensa, y el modelo de debida diligencia propuesto. La responsabilidad de materializar este compromiso en el día a día es de todas las personas empleadas en el Grupo.

La responsabilidad del diseño, implementación y mejora de nuestro Compromiso con los Derechos Humanos corresponde a Negocio Responsable.

El CEO con el apoyo del Global Leadership Team decide sobre su definición y actualización en el marco de la Política de RSC aprobada por el Consejo de Administración.