

BBVA Banca Responsable

El propósito de BBVA es “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. Este propósito está alineado con la visión de futuro del Grupo y sirve para guiar la estrategia y la toma de decisiones del Banco. BBVA quiere ayudar a sus clientes a conseguir sus objetivos y ser más que un banco, convertirse en un generador de oportunidades con un impacto positivo en las personas y en las empresas.

La política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, también conocida

como Política de Banca Responsable, es aprobada por el Consejo de Administración de la entidad. El objetivo de la política es integrar las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, sobre derechos humanos y de los grupos de interés en su negocio diario y en las relaciones con ellos.

Esta política es la base de un modelo de negocio que denominamos “Banca Responsable”. Este modelo está basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, un cumplimiento estricto de la ley y en la creación de una relación de valor a largo plazo con nuestros grupos de interés.

Todas las unidades de negocio y áreas de apoyo integran esta política en sus modelos operativos. La unidad de Negocio Responsable coordina la implementación de la política y opera como segunda línea dando apoyo al resto de áreas y retándolas en su día a día.

Durante 2017 se ha trabajado en la actualización de la política, aprobada en el mes de febrero de 2018, reforzando el compromiso de BBVA con el cambio climático y las finanzas sostenibles y alineándola con los nuevos requerimientos en esta materia.

Se informará de su implantación tanto al Consejo de Administración como a la Comisión Delegada Permanente.

Compromisos y prácticas responsables

Nuestros clientes

Situar a los clientes como centro de su actividad






“La mejor experiencia de cliente” es una de las 6 prioridades estratégicas de BBVA

“El cliente es lo primero” uno de los tres valores fundamentales de BBVA. Visión holística del cliente, no solo financiera. Esto significa trabajar con empatía, con agilidad y con integridad

Nuevas funcionalidades a disposición de los clientes basadas en un nuevo modelo de relación y en las nuevas tecnologías

NPS

Posición de BBVA frente a los peers:

 España	#1	 Colombia	#1
 México	#1	 Perú	#1
 Turquía	#1	 Paraguay	#1
 Argentina	#1	 Venezuela	#1











Impulsar una comunicación transparente, clara y responsable y la educación financiera para facilitar la toma de decisiones financieras informadas

TCR (transparencia, claridad y responsabilidad). Dos focos: transformar la comunicación en el banco tradicional y crear el nuevo banco. TCR está incluido dentro del posicionamiento de la marca

NET TCR SCORE

Posición de BBVA frente a los peers:

 España	#1	 Colombia	#1
 México	#1	 Perú	#1
 Turquía	#1	 Paraguay	#1
 Argentina	#1	 Venezuela	#1



Integrar dentro de las soluciones de cliente herramientas de capacitación y formación financiera

Centro para la educación y las capacidades financieras

Desarrollar productos y servicios de alto impacto social o ambiental

Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible

1. Finanzas sostenibles en banca mayorista (bonos sostenibles, préstamos verdes)

- **10.646 millones** de euros de colocación de bonos verdes y sociales (1.517 millones como bookrunner)

2. Financiación de empresas y proyectos sostenibles

- Más de **1.000 millones** de euros de préstamos verdes
- 218 millones** de euros de **financiación** de proyectos de energía renovable

3. Inversión socialmente responsable (ISR) en la gestión de activos



Promover la inclusión financiera

Soluciones para clientes fáciles de usar y apertura de canales digitales de bajo coste

Cuenta Express México

Otras iniciativas locales de inclusión financiera

CRA (Community Reinvestment Act) en Estados Unidos



Segmento de Inclusión Financiera

8,1 Millones de clientes del segmento de inclusión financiera



Sociedad y medioambiente

Lucha contra el cambio climático y consecución de los ODS

Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible

1. Política medioambiental del Grupo BBVA y normas para asuntos específicos



2. Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020

- 42% personas trabajando en edificios con certificación ambiental
- 27% energía procedente de fuentes renovables
- -6,9% consumo de electricidad por persona
- -2,5% emisiones de CO2 por persona



Compromiso con el medioambiente acorde con las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Miembro del grupo piloto de bancos del TCFD de UNEP FI



Participar en iniciativas para promover prácticas responsables

Pacto Mundial de la ONU, UNEP FI, CSR Europe, Principios de Inversión Responsable, Principios del Ecuador, Thun Group, Green Bonds Principles, Integrated Reporting Initiative, Grupo Español de Crecimiento Verde, Spainsif. Compromiso de definir objetivos conforme a los Science-Based Targets



Fomentar el desarrollo de las sociedades con foco en el emprendimiento, la educación financiera y el conocimiento

Apoyo a emprendedores a través de la Fundación Microfinanzas BBVA y de Momentum BBVA

- 1,9 Millones de clientes y **10.795 Millones de dólares de créditos** otorgados de la FMF
- 87 beneficiarios de BBVA Momentum en 2017 en 5 países



Impulsar la educación financiera

2,3 millones de beneficiarios de programas de **educación financiera** con una inversión de más de 6 millones de euros en 2017



Promover el conocimiento, la ciencia y la cultura.

1. Fundación BBVA

25,9 Millones de euros destinados a programas de la fundación BBVA



2. Programas locales de educación en las distintas geografías donde BBVA está presente

126.488 beneficiarios de programas de educación



Inversión en programas sociales

Más de 103 Millones de euros invertidos en 2017



Nuestros empleados

Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades

BBVA es firmante de compromisos públicos relacionados con la diversidad: 23 % de mujeres en el equipo gestor

- Charter de la diversidad de la UE
- Principios para el empoderamiento de las mujeres de la ONU
- Iniciativas locales específicas sobre discapacidad



Fomentar la conciliación laboral

Lanzamiento de iniciativas locales adaptadas a la realidad de cada país

Encuesta de reputación interna

Reputación entre empleados

País	Variación interanual de la puntuación
España	↑
Estados Unidos	↑
México	=
Turquía	n.d.
Argentina	=
Chile	↑
Colombia	=
Perú	↓
Venezuela	=
Paraguay	↑
Uruguay	=
Grupo	=



Garantizar la salud y la seguridad de los empleados

Programas de formación presencial y herramienta de formación online

39 horas de formación por empleado



Promocionar una cultura de compromiso social

Política global de voluntariado

7.800 voluntarios



Accionistas e inversores

Transparencia en la difusión de la información, que será publicada de manera continuada y disponible en el tiempo

Política de comunicación con inversores, accionistas y analistas especializados

Equity Story ESG

Informe Anual Integrado



Proveedores

Política de compras responsables

Refuerzo de la política de compras responsables mediante la integración de un scoring reputacional en los procesos de homologación

Un total de **4.895 proveedores homologados**

Nuevo código ético de proveedores

Código ético de proveedores del Grupo BBVA

Contratación de proveedores locales

97% proveedores locales con un 94% de la facturación total



Responsabilidad fiscal

Estrategia Fiscal

Estrategia fiscal e informe Total Tax Contribution

9.881 millones de euros de contribución fiscal total



Prevención de conductas ilegales

Cumplimiento de las obligaciones legales y de las normas y políticas internas

Código de conducta BBVA



Respeto de los derechos humanos

Compromiso en Materia de Derechos Humanos

BBVA cuenta con un nuevo compromiso de DDHH desde F ebrero de 2018



Política social de Vivienda de BBVA

2.676 viviendas cedidas a entidades públicas y 60.900 daciones en pago



Independientemente del país en que estén localizados, inclusión del FPIC en todos los proyectos con comunidades locales afectadas



Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos

BBVA ha realizado una debida diligencia en materia de derechos humanos tomando como referente estos Principios de la cual deriva el nuevo compromiso y un plan de acción. También participa en iniciativas sectoriales como el grupo informal de bancos Thun Group

