

# Información de responsabilidad corporativa

2011



## Información de Responsabilidad Corporativa 2011

---

# Información de Responsabilidad Corporativa 2011

En el 2011 continuamos apostando por el modelo de *reporting* integrado, iniciado por BBVA en el ejercicio anterior. De este modo, la información no financiera más relevante del año ha sido incluida en el Informe Anual del Grupo BBVA.

Esta versión *online* ofrece información ampliada sobre el impacto de BBVA en la sociedad, distribuida de acuerdo a los principales ejes de nuestra política de RC. Además, desde esta web, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés diversos canales de información y diálogo, que confiamos contribuyan a entender mejor qué es BBVA, cuáles son sus riesgos, sus oportunidades y el impacto de su actividad en las sociedades donde opera.



## **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. En el 2011, se produjo un gran hito en el sistema de gobierno de la RC: el propio Comité de Dirección del Grupo ha pasado a ejercer la función del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC), lo que eleva estas cuestiones al máximo órgano ejecutivo del banco.



## Carta del presidente

---

Querido/a amigo/a:

Desde un punto de vista macroeconómico, 2011 ha sido nuevamente un año desigual y complejo. El crecimiento de las distintas regiones del mundo ha sido heterogéneo y el ejercicio ha venido marcado por la crisis de la deuda soberana en Europa.

El crecimiento del producto interior bruto mundial en 2011 ascendió al 3,9%, impulsado por la pujanza de las economías emergentes, en las que BBVA generó el 65% de su beneficio atribuido recurrente. Estas economías crecieron de forma sólida un 6,4% en su conjunto y, en concreto, el PIB de Turquía creció un 8,5%, el de Asia (excluyendo Japón) un 7,4%, el de los principales países de América del Sur en los que está presente BBVA un 6,6% y el de México un 3,9%. Estados Unidos creció tan sólo un 1,7% y la Unión Europea un 1,5%, deteriorándose sus expectativas de crecimiento para 2012 a medida que avanzaba el año.

La crisis de deuda soberana en Europa ha tenido implicaciones muy importantes, no sólo por las dificultades de acceso a los mercados que han experimentado numerosas entidades y gobiernos, sino también por el debate generado sobre la propia viabilidad de la eurozona y su impacto en las expectativas de crecimiento de la economía mundial.

Sin embargo, en 2011 también hemos visto algunos cambios positivos en Europa. Por un lado, se han adoptado importantes acuerdos para reforzar la disciplina fiscal. Por otro, los países que han experimentado mayores dificultades disponen ya de nuevos gobiernos comprometidos con el ajuste fiscal y dispuestos a adoptar las reformas estructurales necesarias para retomar la senda de crecimiento en el futuro.

Las recientes medidas adoptadas por el Banco Central Europeo para inyectar liquidez a largo plazo en el sistema han facilitado, por el momento, una cierta reducción de las primas de riesgo y un escenario de mayor estabilidad en los mercados financieros.

En paralelo, el sector financiero europeo ha acometido un proceso de desapalancamiento, necesario por otra parte, para atender las nuevas recomendaciones de capital de la European Banking Authority(EBA).

En este contexto tan difícil, BBVA ha vuelto a demostrar su capacidad de generación de beneficios recurrentes en cualquier escenario y ha presentado un beneficio atribuido recurrente en 2011 de 4.015 millones de euros, lo que implica un descenso del 12,8% con respecto al beneficio atribuido de 2010. Tras el ajuste contable en el fondo de comercio de nuestra operación en Estados Unidos, el resultado atribuido de BBVA se situó en 3.004 millones de euros.

En cuanto a los ingresos, nuestro posicionamiento diversificado por negocios y geografías, así como nuestra gestión diferencial, nos han permitido mantener un margen de intereses y un margen bruto

crecientes durante todo el ejercicio y superar, por tercer año consecutivo, los veinte mil millones de euros de ingresos.

Los gastos aumentaron un 11% como consecuencia de nuestra estrategia de anticipación al nuevo ciclo de crecimiento. La mayor parte del incremento viene explicado por el efecto perímetro de las adquisiciones en Turquía, Uruguay y Chile, por nuestras inversiones en tecnología y por los planes desplegados de crecimiento en personas y sucursales.

Con todo, BBVA vuelve a estar a la cabeza de su grupo de referencia en rentabilidad y eficiencia, con una rentabilidad sobre recursos propios (ROE) del 10,6%, una rentabilidad sobre activos (ROA) del 0,8% y un ratio de eficiencia del 48,4%.

Otro hito importante del ejercicio 2011 ha sido la excelente gestión realizada por BBVA en los aspectos más afectados por la crisis: el capital, el riesgo y la financiación.

BBVA terminó 2011 con un ratio de capital del 10,3% bajo la normativa actual, y a 31 de diciembre de 2011 prácticamente había cubierto ya las nuevas recomendaciones de capital de la European Banking Authority. De los 6.300 millones de euros de *buffer* de capital estimado por EBA para junio de 2012, BBVA fue capaz de generar 5.300 millones durante el último trimestre de 2011, sin recibir ayudas públicas, ni alterar la política de dividendos, ni vender activos estratégicos.

En cuanto a los indicadores de riesgo, permanecieron estables por octavo trimestre consecutivo. La morosidad del Grupo bajó al 4% al cierre de 2011 y su cobertura se situó por encima del 60%, a la vez que la prima de riesgo descendía nuevamente al 1,2%.

Gracias a la solidez y a la capacidad de generación de resultados de BBVA, los nuevos saneamientos derivados del Real Decreto-Ley de Saneamientos del Sector Financiero, que estimamos tendrán un impacto final neto para la cuenta de resultados de alrededor de 1.4 millones de euros, serán absorbidos cómodamente en 2012.

La financiación y la liquidez fueron otra de las claves de 2011, por las turbulencias de los mercados financieros que afectaron a muchas entidades. Sin embargo, y pese a las rebajas del *rating* soberano español, BBVA mantuvo el acceso a los mercados y terminamos el año en una cómoda posición para 2012.

En 2011, BBVA también siguió creciendo. Completamos nuestra inversión en Turquía y ya estamos trabajando muy estrechamente con Garanti Bank. Igualmente, concluimos la adquisición de Crédito Uruguay, convirtiéndonos en el segundo banco de Uruguay. Y, adicionalmente, aumentamos nuestra participación en Forum hasta el 75,5%, reforzando nuestra posición en la primera financiera de automóviles de Chile.

Asimismo, se dieron pasos relevantes en la construcción de la nueva plataforma tecnológica de BBVA en España, en Estados Unidos y en el negocio mayorista. Inauguramos también un nuevo Centro de Proceso de Datos en Madrid con las más altas especificaciones en materia de seguridad, así como un observatorio tecnológico en San Francisco, y disponemos ya de varios centros de innovación en México, Houston y Madrid.

En resumen, en 2011 BBVA ha demostrado, una vez más, una gran capacidad de generación de resultados, recurrentes y sostenibles, gracias a una estrategia basada en la diversificación, la gestión prudente de los riesgos y una visión anticipativa sobre la tecnología y la innovación.

Por todo ello, el Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas una retribución total de 0,42 euros por acción, lo que supone mantener el mismo dividendo que en 2010. Para 2012 prevemos mantener un esquema de pago que combine dividendo en efectivo y “dividendo opción” en acciones.

En 2011 se suscitó un intenso debate público sobre la actuación de la banca y la actividad financiera en la sociedad. En BBVA “trabajamos por un futuro mejor para las personas” y practicamos la banca ajustada a los principios de integridad, prudencia y transparencia, basada en las buenas prácticas y con un enfoque a largo plazo. Así se genera valor compartido con la sociedad.

Para seguir avanzando en la integración de la responsabilidad corporativa en todas nuestras actividades, en 2011, el Comité de Dirección del Grupo asumió las funciones de supervisión y seguimiento de la política y planes de responsabilidad corporativa.

Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en especial con los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Además, siguiendo la tendencia hacia la integración de la información sobre responsabilidad corporativa, este año se ha dado un paso más incorporándola al Informe Anual.

La Fundación Microfinanzas BBVA continuó ampliando su actividad, facilitando microcréditos, por importe promedio de 1.052 euros, a casi un millón de personas en América Latina, un 53% más que el año pasado. Un 43% de los beneficiarios son personas con ingresos inferiores a 10 dólares diarios y más de un 60% son mujeres.

En cuanto a la educación financiera, hemos llegado ya a 1,3 millones de beneficiarios a través de los programas en España, América Latina y Estados Unidos.

En 2011 también lanzamos *Momentum Project*, una nueva iniciativa para acompañar a emprendedores sociales en España para que puedan crecer a través de formación, *mentoring* y financiación.

Desde la Fundación BBVA continuamos con la apuesta por el conocimiento y la innovación, premiando y apoyando proyectos que mejoren el bienestar de las sociedades en las que BBVA desarrolla su actividad empresarial.

Junto a acuerdos y galardones ya consolidados, y de una altísima reputación como es el caso de los “Premios Fronteras del Conocimiento”, cuya tercera edición se celebró en 2011, se han promovido nuevas líneas de actuación. Entre ellas me gustaría destacar el programa de la Fundación BBVA para impulsar la colaboración entre el Massachusetts General Hospital Cancer Center y el Hospital Vall d’Hebron para la investigación en biomarcadores tumorales, elemento clave en la investigación del cáncer.

2012 volverá a ser un año lleno de retos. Esperamos un crecimiento elevado en los mercados emergentes y una recuperación progresiva en Estados Unidos. En cuanto a Europa, aunque hay algunos signos positivos en el horizonte, no podemos conformarnos. Los países afectados, como España, deben perseverar en su compromiso con la austeridad y con las reformas estructurales que aseguren el retorno a una senda de crecimiento sostenible y de generación de empleo.

Estoy seguro de que BBVA superará el ejercicio 2012 de forma brillante, gracias a los más de cien mil hombres y mujeres que trabajan en este Grupo en todo el mundo y que hacen de él un Banco diferente. Desde aquí les felicito y les animo a seguir trabajando con el mismo entusiasmo y dedicación.

Para concluir, quiero agradecerles a todos nuestros accionistas el apoyo y la confianza que nos otorgan y decirles que, en estos tiempos tan complejos, son lo que nos motiva para seguir trabajando con la máxima ilusión y esfuerzo en la construcción del mejor banco universal del mundo.

2 de marzo de 2012

Francisco González Rodríguez

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Principios, políticas y gobierno de la RC

La misión de la política de responsabilidad corporativa 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 bajo los principios corporativos de integridad, prudencia y transparencia.

Una visión



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.
- Maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad así como minimizar los posibles impactos negativos.
- 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 bajo el rigor de los principios de integridad, prudencia y transparencia.

En cuanto a organización en el 2011, se produjo un gran avance en el sistema de gobierno de la responsabilidad corporativa: el propio Comité de Dirección del Grupo ha pasado a ejercer la función del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC), lo que eleva estas cuestiones al máximo

órgano ejecutivo del banco. Ese mismo modelo se replicará a nivel local en los principales países. Así, el nuevo sistema de gobierno de la Responsabilidad y Reputación Corporativas está configurado de la siguiente forma:

- Consejo de Administración: es responsable de la aprobación y seguimiento de la política de responsabilidad corporativa.
- Comité de Dirección del Grupo: se encarga del impulso y el seguimiento de los programas de RRC a nivel global.
- Comités de Dirección locales y en áreas de negocio: su cometido consiste en el impulso y seguimiento de los programas de RRC a nivel local o en el área de negocio concreta. Estos comités estarán presididos por el *Country Manager* o Director del área de negocio.
- Comités operativos de carácter transversal: estos comités tienen la labor de implantar y ejecutar los programas de RRC. En el 2011, se han creado los siguientes comités operativos, cuya secretaría ostenta el departamento de Responsabilidad Corporativa:
  - Comité de ecoeficiencia y compras responsables, presidido por el director de Compras, Inmuebles y Servicios del Grupo (CIS)
  - Comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales, presidido por el director de Riesgos del Grupo

#### Organización de la función de responsabilidad corporativa



A lo largo del 2011 se han realizado las siguientes sesiones o intervenciones:

- Dos intervenciones en el Consejo de Administración, una de ellas por parte del Consejero Delegado.
- Tres intervenciones en el Comité de Dirección del Grupo.
- Intervenciones en los Comités de Dirección locales de España y Portugal y Paraguay.
- Una sesión del Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales.
- 3 sesiones de *Business Review* con el Presidente y 6 sesiones de *Business Review* con el Consejero Delegado.

En el 2011, BBVA siguió 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 actualizadas en 2011. En cuanto a la nueva política sobre Responsabilidad Social Corporativa publicada en octubre 2011 por la Comisión Europea, BBVA muestra compromiso y alineamiento con la misma.

En el 2011 BBVA entró a formar parte del programa piloto del Comité Internacional de Informes Integrados (más conocido por IIRC, sus siglas en inglés). El IIRC ha seleccionado más de 40 empresas de primer orden de todo el mundo como participantes en la iniciativa del Programa Piloto del IIRC. El Programa Piloto para el desarrollo de informes integrados del IIRC es un programa de dos años destinado a un conjunto selecto de empresas que colaborarán en red con las organizaciones de un mismo grupo de referencia a fin de intercambiar conocimientos y compartir experiencias. Estas empresas tendrán un papel clave en el desarrollo del marco, sistema pensado como respuesta práctica a los principales retos de esta evolución en la producción de informes corporativos.

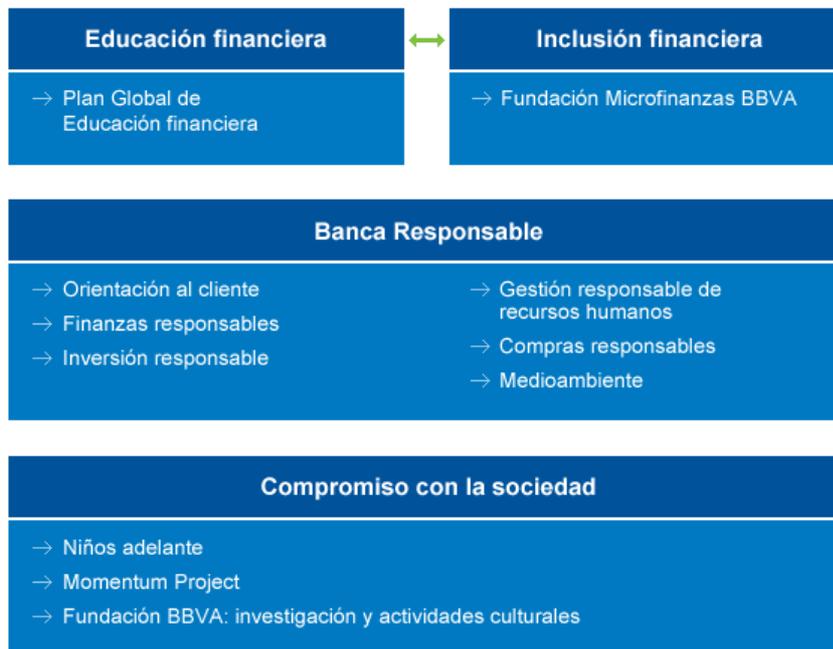
Más información en: [Compromiso con el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo del Milenio](#).

## Sistema de gestión de la RC y focos estratégicos

A pesar de la difícil situación económica y la pérdida de confianza en el sector financiero, BBVA ha fortalecido su compromiso por desarrollar su actividad siempre bajo los más estrictos principios de integridad, prudencia y transparencia. El Grupo continúa avanzando en acciones basadas en los cuatro ejes del Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa que el Consejo de Administración aprobó en mayo del 2008: la educación y la inclusión financiera, la banca responsable y el compromiso con la sociedad.

De todos modos, la ambición del Grupo es seguir avanzando en una integración total de la responsabilidad corporativa en el negocio y en maximizar su contribución a los grupos de interés. Por ello, uno de los retos para el 2012 es lanzar un nuevo plan estratégico de responsabilidad corporativa con un horizonte a largo plazo.

Los cuatro ejes de la política de RC



Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## 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 en materia de cumplimiento y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento, entendidos como los que afectan a las siguientes cuestiones:

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

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

Este modelo tiene como pilares básicos los siguientes elementos:

1. Una estructura organizativa adecuada, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la organización.
2. Políticas y procedimientos que marquen claramente los posicionamientos y requisitos a aplicar.
3. Procesos de mitigación y controles dirigidos a asegurar el cumplimiento de dichas políticas y procedimientos.
4. Una infraestructura tecnológica, centrada en la monitorización y dirigida a asegurar el fin anterior.
5. Mecanismos y políticas de comunicación y formación dirigidas a sensibilizar a las personas del Grupo sobre los requisitos aplicables.
6. Métricas e indicadores de supervisión que permiten el seguimiento de la implantación del modelo a nivel global.
7. Revisión periódica independiente de la efectiva implantación del modelo.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos



## Sistema de gobierno corporativo

---

De conformidad con el artículo 538 de la Ley de Sociedades de Capital, BBVA incluye en su Informe de Gestión, el Informe de Gobierno Corporativo, este Informe contiene un apartado que hace referencia al grado de seguimiento del Banco de las recomendaciones de Gobierno Corporativo existentes en España. Asimismo, en la [web de relación con inversores de BBVA](#), en el apartado de Gobierno Corporativo, se incluye toda la información requerida legalmente.

## Estándares de conducta y otros compromisos

---

### Código de conducta

Es un 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. Más información sobre el [Código de Conducta](#).

### Política de conducta en el ámbito de los mercados de valores

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

- Reglamento interno de conducta en el ámbito de los valores
- 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 del riesgos y manual de políticas de gestión del riesgo
- Norma de relación con personas entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías

- Principios aplicables a los procesos de desinversión de bienes y equipos propiedad del Grupo BBVA mediante oferta a sus empleados

## **Conducta en los negocios**

Durante el 2011, el Grupo ha continuado evolucionando su modelo de gestión de la integridad en los negocios, reforzándolo básicamente con iniciativas de marcado carácter global, entre las que podemos destacar:

1. La extensión de procesos y herramientas avanzadas de control de los estándares de conducta en los mercados de valores ya existentes en Europa, Estados Unidos y México, a nuevas jurisdicciones en América Latina.
2. La implantación de criterios corporativos comunes a nivel de Grupo dirigidos a una aplicación uniforme de los principios de transparencia, objetividad y no discriminación en los procesos de adquisición por empleados de bienes pertenecientes al Grupo.

Asimismo, en el ámbito europeo, y siguiendo las pautas y criterios emitidos tanto por autoridades locales como por organismos supranacionales, se han realizado importantes esfuerzos de mejora en la transparencia y comunicación a los clientes de las características y riesgos de sus productos y en los procesos de adecuación de estos productos a las necesidades de sus clientes. De cara al 2012, el Grupo BBVA tiene como objetivo seguir incidiendo en esta última materia, poniendo más foco en las oportunidades que a nivel global pueden surgir a la hora de homogeneizar prácticas y criterios relacionados con la mejora de la transparencia de sus productos y actividades frente a sus clientes, reforzando los procesos con un apoyo importante en la tecnología.

En particular, el foco de estas acciones se ha puesto, fundamentalmente, en primer lugar en la información al cliente sobre características, riesgos y costes de los productos más complejos, revisando los formatos y contenidos tanto de contratos como de información previa a la contratación; en segundo lugar en la emisión a las fuerzas de venta de la red comercial de criterios concisos y claros para la presentación transparente de los productos a su clientela; y por último en el reforzamiento de los procesos de obtención de información de los clientes.

## **Cumplimientos legales**

A 31 de diciembre del 2011, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones significativas 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**

El Grupo BBVA sigue participando activamente en el marco de Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2002. En el 2004 cuatro bancos del Grupo se sumaron a esta iniciativa: BBVA Francés, BBVA Bancomer, BBVA Colombia y BBVA Continental. En el 2011, BBVA Paraguay, se ha sumado a estos

cuatro bancos para reforzar su compromiso como firmante a nivel local. Asimismo, desde el 2005 se participa activamente en el grupo de trabajo de Naciones Unidas dedicado a la mejora de la implementación del principio 10º de Pacto Mundial. De igual modo, BBVA forma parte del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial desde su creación.

Cabe destacar en el 2011 que el Grupo BBVA entró a formar parte del Comité de Dirección de Global Compact Lead, una iniciativa impulsada por Naciones Unidas también en el marco del Pacto Mundial que reúne a las 55 empresas líderes a nivel mundial en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad.

Además, en España en el 2011, el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas han puesto en marcha la Iniciativa RSE-PYME, con el objetivo de promocionar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) entre las pequeñas y medianas empresas (PYME), iniciativa que BBVA apoya en calidad de entidad amiga. El objetivo es incentivar la integración de la RSE en la gestión del negocio de estas empresas.

Por otro lado, BBVA realiza el informe de progreso de Pacto Mundial desde su primera edición, en el año 2005. Este año, por primera vez, el informe del Grupo (correspondiente al ejercicio 2010) ha recibido la categoría *advanced*, lo que implica un mayor grado de avance de la integración de los diez principios de *Global Compact* en las políticas y acciones de BBVA.

## BBVA Y EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

CATEGORÍAS	PRINCIPIOS
Derechos humanos	P1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia. P2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
Trabajo	P3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. P4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. P5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. P6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Medio ambiente	P7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. P8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. P9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Lucha contra la corrupción	P10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.
Fuente de las correspondencias entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI: borrador del informe <i>Making the Connections</i> de GRI y Pacto Mundial ( <a href="http://www.globalreporting.com">www.globalreporting.com</a> )	

Por último, BBVA continúa trabajando en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativa que apoya firmemente desde su lanzamiento en el año 2000. La contribución de cada uno de estos objetivos de parte del Grupo en el 2011 se refleja en la siguiente tabla:

## LOS OBJETIVOS DEL MILENIO EN BBVA

OBJETIVOS DEL MILENIO	INICIATIVA PRINCIPAL DE BBVA
Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Fundación Microfinanzas BBVA
	Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento - Categoría cooperación al desarrollo
Educación universal	Plan estratégico de RRC
	Plan de Acción Social de BBVA para América Latina

OBJETIVOS DEL MILENIO	INICIATIVA PRINCIPAL DE BBVA
	Alianza con la Organización de Estados Iberoamericanos OEI - BBVA Metas Educativas 2021
Igualdad entre 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
	Plan corporativo «Diversidad de género»
Reducir la mortalidad entre niños	No existen iniciativas específicas
Mejora la salud materna	No existen iniciativas específicas
Combatir el VIH/SIDA	Proyecto de investigación de control de la malaria monitorizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS)
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, ecología y biología de la conservación
Fomentar una alianza mundial	No existen iniciativas específicas

## **Impacto de BBVA en la sociedad**

---

Basándonos en los sistemas de escucha y diálogo con los grupos de interés, y atendiendo a la visión estratégica del Grupo, se ha iniciado un nuevo programa estratégico denominado «Balance Social» cuyo objetivo es inventariar el impacto social y económico de BBVA en el desarrollo de las sociedades en las que tiene presencia, impactos derivados tanto de los programas sociales que se vienen impulsando, como sobretodo de la actividad financiera principal.

Hasta el momento, en este informe se venían informando sobre los datos del Valor Económico Añadido (EVA) desglosado por grupo de interés y del Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (VEGDR) calculado según el protocolo de cálculo de GRI para el EC1. Este año los resultados de estas métricas son:

### Valor económico generado, distribuido y retenido

#### EVA

En el 2011, el proyecto de «Balance Social» ha permitido que se puedan avanzar algunos indicadores más innovadores que permitirán una mejor medición de impacto social de BBVA. El objetivo del programa se engloba en el principio de transparencia con el objetivo de dar a conocer la realidad de lo que una entidad como BBVA es y por ende ganar en legitimidad social ante todos nuestros grupos de interés.

### Indicadores de balance social

Alineado con este tema, además BBVA quiere demostrar su compromiso firme e ineludible con la transparencia y la ética en los negocios en todos los países y territorios donde está presente. Por ello, en el 2011, BBVA se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias en España, una iniciativa del Gobierno español que pretende incrementar la colaboración y transparencia entre las empresas y la Agencia Estatal de la Administración Tributaria española. Asimismo, BBVA, al tiempo que trabaja y colabora de forma ética y transparente en todos los países donde está presente, también contribuye sustancialmente a los ingresos públicos, a través de los impuestos propios que satisface, a través de la recaudación de tributos de terceros generados por el desarrollo de su actividad económica y de los tributos recaudados de terceros en el ámbito de su función de entidad colaboradora de las administraciones tributarias.

De este modo y en relación con el ejercicio 2011, se ofrece el siguiente desglose de información relativa a la contribución fiscal de BBVA en cada uno de los países donde opera:

### Contribución fiscal



## Grupos de interés

---

### Herramientas de escucha a los grupos de interés

En BBVA disponemos, en cada país en el que estamos presentes y en cada área de negocio de un amplio repertorio de herramientas para la consulta y el diálogo con los grupos de interés. Estas herramientas garantizan dos cosas: que clientes, empleados o accionistas disponen de los canales adecuados para ser atendidos y que BBVA cuenta con suficientes fuentes de información para conocer las prioridades y expectativas de estos grupos en su relación con la entidad.

Junto a ello mantenemos una vigilancia constante de las instituciones y las personas que, junto a la opinión pública, configuran la agenda de la sostenibilidad para una institución financiera como la nuestra.

En concreto existen tres principales vías a través de 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 herramientas como la encuesta de satisfacción del empleado, de periodicidad bienal, o las encuestas de satisfacción de los clientes. También estarían en este grupo, las tareas que realizan áreas como la de Relaciones Institucionales, de las cuales este año destacamos concretamente la labor realizada por la Unidad de Coordinación de Organismos Europeos (UCOE). Desde esta unidad se coordina la participación del banco en distintas agrupaciones formales e informales para mejorar el entendimiento de las preocupaciones de los reguladores. Estos foros tienen por objeto construir y desarrollar un diálogo constructivo sobre mercados y políticas normativas con los reguladores y contribuir al logro de un marco regulatorio equilibrado. Son un claro ejemplo de herramienta diálogo con un grupo de interés cada día más relevante para la industria financiera como es el regulador.

En segundo lugar, y complementando a lo anterior, el departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas (RRC) aporta análisis regulares específicos en el ámbito de la reputación, la marca y la sostenibilidad. En este grupo incluiríamos el análisis de las expectativas y prioridades de los analistas de sostenibilidad (MSCI, Sustainalytics, SAM, CDP, EIRIS, GS Sustain, Vigeo, Oekom, ORSC, ect...); las encuestas de reputación interna (a empleados) y externa (a clientes y no clientes), los *tracking* de marca, los análisis de reputación *online* o los estudios de opinión pública (*GlobeScan*).

En tercer lugar se encuentra el trabajo analítico permanente, los informes y documentos de trabajo del Servicio de Estudios BBVA Research.

Agregando la información de las distintas fuentes, desde el área de Responsabilidad y Reputación Corporativas se elaboran diagnósticos globales combinando los resultados de diferentes herramientas de análisis cualitativo y cuantitativo.

La principal novedad de este año respecto al anterior en cuanto a herramientas de escucha es que hemos completado la consulta de *GlobeScan* a la opinión pública de 26 países que iniciamos el año pasado, con un estudio sobre el futuro de las finanzas. Se trata de un estudio internacional que tiene como objetivo explorar cómo crear un entorno en el que los bancos sigan prosperando y generando al mismo tiempo el máximo valor para la sociedad. La investigación ha sido llevada a cabo conjuntamente por *GlobeScan* y por la Universidad de Berkeley. En total, se realizaron entrevistas a 59 líderes de opinión de la industria de servicios financieros, gobierno, organizaciones multilaterales, academias / centros de investigación y la sociedad civil. Los expertos entrevistados en esta investigación ven nuevas oportunidades para el sector financiero de crecer y crear relaciones positivas con la sociedad a través de lo que llaman los autores “innovación inclusiva”. Uno de los principales elementos de esta innovación es la inclusión financiera, que ya es uno de los pilares de la estrategia de Responsabilidad Corporativa de BBVA. Para más información sobre los resultados de estudio: [Resumen Futuro de las Finanzas](#) .

Otra novedad de este año es la mejora de la integración de las demandas de los analistas de información de sostenibilidad en el negocio del banco. De manera creciente se responden consultas relativas a temas de sostenibilidad procedente de inversores institucionales tradicionales. En el mes de febrero del 2012 se creará el Comité de ESG *Investment*, presidido por el director de Relación con Analistas, Inversores y Accionistas y cuya secretaría ostenta el director de Reputación y Responsabilidad Corporativa pretende dar respuesta a estas demandas.

## Asuntos relevantes

Con los resultados de las diferentes herramientas de investigación, realizamos un taller de trabajo con los responsables de RC del Grupo con el fin orientado a determinar la vigencia de los asuntos, las variaciones experimentadas y detectar y acordar la relevancia de nuevos asuntos emergentes.

Este año, y como consecuencia de la continuidad de la crisis en la que estamos inmersos, destaca la importancia creciente que otorga la opinión pública a la situación económica y el desempleo, que son los dos problemas más relevantes para los ciudadanos en la mayoría de los países analizados. El tercero en importancia analizado globalmente es el crimen / la seguridad que ocupa el primer puesto en México.

El crecimiento en importancia de los asuntos económicos coincide con un descenso de la relevancia otorgada a los problemas medioambientales que pasan a un segundo plano (pasando a un séptimo puesto en relevancia frente al tercero que ocupaba el año pasado).

Cuando pasamos a analizar los asuntos que, a juicio de los ciudadanos debería abordar un banco de forma prioritaria, éstos giraban en torno a los temas que tienen que ver más directamente con la relación banco-cliente: buen servicio al cliente, productos adaptados al *target*, condiciones económicas, lenguaje claro y transparencia y acceso al crédito. Sin embargo, actualmente y como consecuencia de lo mencionado anteriormente, surgen otros asuntos relacionados con la contribución de los bancos a una economía sólida y al mantenimiento y creación de empleo.

Teniendo en cuenta estos factores, el listado de asuntos relevantes tanto para BBVA como para sus grupos de interés es el siguiente:

### ASUNTOS RELEVANTES

ORDEN	ASUNTOS	PRINCIPALES AUMENTOS EN RELEVANCIA
-------	---------	------------------------------------

ORDEN	ASUNTOS	PRINCIPALES AUMENTOS EN RELEVANCIA
1	Contribución a una economía sólida / creación de empleo	▲
2	Acceso al crédito (personas y empresas)	
3	Estabilidad y robustez financiera de la entidad	▲
4	Operar con los más altos estándares éticos	
5	Transparencia / accountability	
6	Relación calidad-precio (comisiones, intereses)	
7	Lenguaje claro y transparente	
8	Calidad de productos y servicios	
9	Bancarización de población con bajos ingresos	▲
10	Apoyo a los gobiernos en los asuntos relevantes para la población	
11	Comercialización productos con complejidad adaptada al target	
12	Educación financiera	
13	Financiación de proyectos responsable	
14	Retribución de puestos directivos y del consejo	
15	Medidas de protección del fraude	▲
16	Trabajar en el desarrollo y motivación de los empleados	▲
17	Promover la igualdad y diversidad	
18	Acciones de apoyo a la comunidad (acción social)	
19	Uso de tecnología al servicio de las personas: multicanalidad	
20	Protección de la privacidad	
21	Conciliación laboral-personal	
22	Ecoeficiencia	
23	Desarrollo de productos social y medioambientalmente responsables	
24	Respuesta ante catástrofes humanitarias	

## Asuntos controvertidos

### Gestión recuperatoria (hipotecas)

La situación económica en España ha hecho aflorar la preocupación de la opinión pública ante los impagos de las obligaciones financieras adquiridas por ciudadanos en dificultades.

BBVA, anticipándose a los efectos de la crisis, diseñó en el 2008 una gama de soluciones financieras destinada a resolver los problemas económicos que podrían afectar a miles de familias en España. Desde entonces, ha apoyado ya a 105.000 familias, de las cuales 46.000 corresponden a hipotecas, 42.000 a préstamos al consumo y 17.000 a negocios, a aliviar las dificultades por las que atraviesan, adaptándose a sus capacidades de pago para que puedan seguir pagando sus préstamos.

El banco estudia de forma pormenorizada cada uno de los casos que llegan hasta las más de 3.000 oficinas que la entidad tiene en España para ofrecer una solución a medida, adaptada a la necesidad económica de cada cliente y de cada momento. Esto ha permitido que 87 de cada 100 clientes sigan pagando sus hipotecas.

Por último, BBVA no ha restringido la concesión de créditos en los últimos años, pero la menor capacidad de pago y la caída de ingresos, tanto de familias como de empresas, ha reducido la demanda, obligando al banco a adaptarse a este nuevo contexto.

En estos momentos, BBVA estudia incorporar nuevos productos a las soluciones que ya están en marcha, pero no sólo se centra en ayudar a los clientes con dificultades, también a aquellos que necesitan financiación para continuar con sus inversiones.

## Financiación al sector defensa

Una de las principales cuestiones que han suscitado controversia durante el 2011 entre los grupos de interés de BBVA ha sido la posición de la entidad frente a compañías y operaciones relacionadas con armamento controvertido.

BBVA respeta sin excepción toda la legislación aplicable a su actividad. Además, aplica un exigente código de conducta basado en los valores éticos del Grupo y acorde con todos los compromisos que ha suscrito. Desde el 2005, BBVA cuenta con una norma que regula la financiación al sector defensa. Una revisión de la misma realizada en el 2008 prohibió la participación del Grupo en operaciones relacionadas con bombas de racimo. En el 2010 se mejoró la política pasando a excluir la prestación de cualquier financiación o productos de banca de inversión a compañías fabricantes de bombas de racimo.

En mayo del 2011 se publicó la actualización del informe *“Worldwide Investments in Cluster Munitions; a Shared Responsibility”*. Esta publicación, elaborada por la ONG belga Netwerk Vlaanderen en colaboración con la organización pacifista holandesa IKV Pax Christi, presenta los resultados de su investigación sobre la inversión de las entidades financieras en empresas que producen o comercializan bombas de racimo.

El informe valora positivamente la evolución de la norma, que considera un gran avance, e invita a BBVA a ampliar el alcance de la misma cubriendo también la parte de gestión de activos.

Tal y como prevé la propia norma, ésta se revisa al menos una vez al año, con el fin de ajustarse en todo momento a la regulación vigente y mantener su consonancia con el Código de Conducta de la Unión Europea en materia de exportación de armas.

En atención a la relevancia creciente que otorgan a estas cuestiones nuestros grupos de interés, la revisión del 2011 se ha hecho en mayor profundidad para ganar en claridad y sencillez y evitar que su contenido quede sujeto a interpretaciones. Con este fin BBVA ha contado con el asesoramiento de la consultora Sustainalytics, que le está acompañando como experto en la materia a nivel mundial. Además, han colaborado en la definición de la nueva política todas las unidades del Grupo implicadas y los compromisos en ella asumidos se han contrastado con algunas de las organizaciones sociales más representativas con carácter previo a su aprobación formal.

Como rasgos más novedosos de la nueva política cuyo contenido se desarrolla en el capítulo “Finanzas Responsables”, ésta amplía su alcance a la gestión de activos y prohíbe cualquier prestación de servicios a compañías que incumplan los criterios establecidos, y no sólo operaciones concretas con éstas.

Síguenos

## Educación financiera

---

El 2011 ha sido el año de consolidación del Plan Global de Educación Financiera del Grupo BBVA «El dinero en nuestras vidas». Este plan tiene como objetivo apoyar la educación financiera de las personas y facilitar la mejora en la situación financiera personal actual y futura. La educación financiera es desde el 2009 una de nuestras prioridades estratégicas en materia de responsabilidad corporativa.

El Plan Global de Educación Financiera se desarrolla con programas específicos en cada área geográfica en la que el Grupo está presente:

- programa «Adelante con tu futuro» destinado a personas bancarizadas o bancarizables, para acompañar los procesos de bancarización que se están desarrollando en América Latina,
- programa «Valores de futuro» está diseñado para niños de primaria y primer ciclo de la ESO en España y Portugal, y
- apoyo de iniciativas de educación financiera de entidades en Estados Unidos, con programas como «*Money smart*» para adultos y jóvenes, o «*Teach children to save*» y «*Get smart about credit*» para niños.

En conjunto, hemos invertido 23 millones de euros que han beneficiado a 1,3 millones de personas en el marco del Plan Global de Educación Financiera 2009/2011 y de la experiencia piloto previa de México en el 2008. La cifra de inversión está debajo de los 26 millones comprometido en el lanzamiento del Plan por las diferencias en los procesos de implantación de los programas específicos en cada una de las áreas geográficas.

### Datos del plan global de educación financiera

Además, hemos reforzado nuestro compromiso con la educación financiera con el convenio firmado con la OCDE en el 2010 para que, en el marco del Informe PISA 2012, se realice un estudio sobre las nociones de educación financiera de los jóvenes y 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. Toda la información sobre los marcos de evaluación de los proyectos de matemáticas, resolución de problemas y de educación financieras está en el *Framework* de PISA 2012.

El Portal Internacional para la Educación Financiera (IGFE) de la OCDE tiene como objetivo proporcionar acceso a la información, datos, recursos, noticias e investigaciones sobre temas de educación financiera y programas de todo el mundo.

En noviembre del 2011 se organizó la Conferencia Internacional sobre Educación Financiera en Ciudad del Cabo (Sudáfrica), que reúne a expertos de todo el mundo en esta materia para compartir experiencias e identificar prácticas de éxito que apoyen y protejan a los consumidores, y en la que participamos aportando, desde la perspectiva del sector privado, el *expertise* del Grupo BBVA en materia de educación financiera: una decisión informada es siempre una mejor decisión, y la importancia de llevar a cabo una comunicación clara, transparente y responsable a los consumidores.

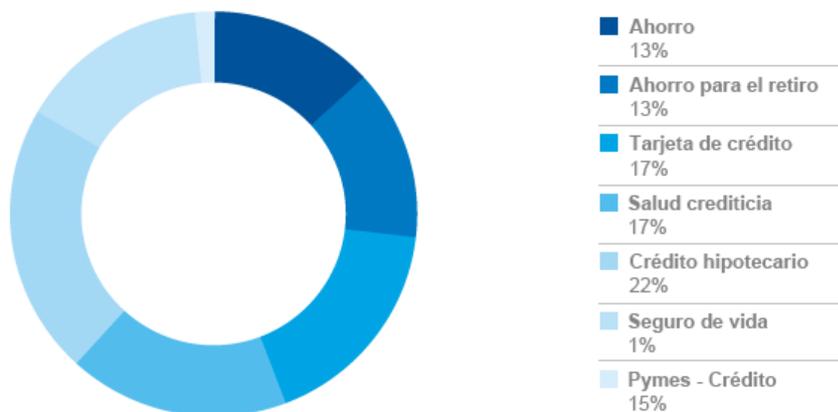


## Adelante con tu futuro en América del Sur y México

En el 2011 hemos consolidado con éxito el programa «Adelante con tu futuro», iniciativa que se desarrolla en México en el marco Plan Global de Educación financiera. Prueba de ello es el reconocimiento recibido por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con dos premios *beyondBanking* en las categorías *learnBanking* por su innovación, vanguardia e impacto en la promoción de la educación financiera, y *people's choice*, al proyecto más votado por el público, entre las 120 propuestas dentro de 8 categorías.

«Adelante con tu futuro» ofrece talleres de finanzas personales, tanto a clientes como a no clientes, con temas como el ahorro, el ahorro para el retiro, la tarjeta de crédito, la salud crediticia y el crédito hipotecario y el seguro de vida (implantado en el 2011), y talleres para pymes con temas como el crédito, tipos de crédito para el negocio, requisitos para solicitar un crédito para tu negocio y claves para manejar el crédito en tu negocio.

Talleres por tema



Los talleres están organizados por BBVA Bancomer en colaboración con el Museo Interactivo de Economía (MIDE) y el Tecnológico TEC de Monterrey.

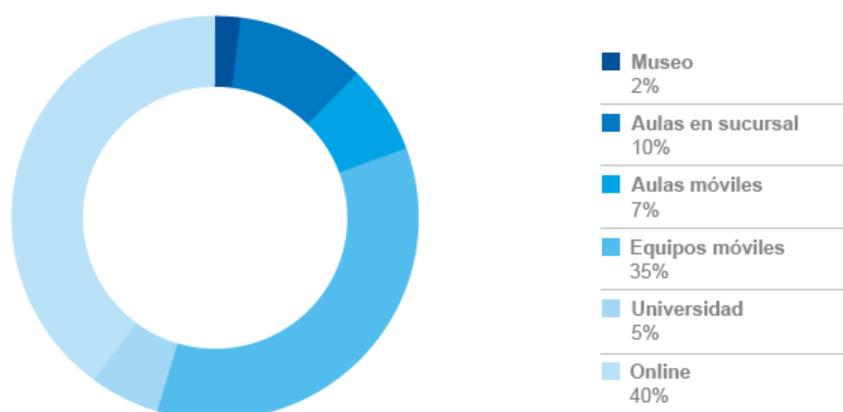
En el 2011, hemos impartido 413.114 talleres de finanzas personales y para pymes en los que han participado 111.814 personas, lo que supone que cada persona participa en una media de más de 3 talleres, esto es, han adquirido una media de más de 3 competencias financieras básicas, que les permite adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades para que puedan hacer uso de los servicios financieros a su favor.

### Datos de participación del programa adelante con tu futuro

Estos talleres se han desarrollado mediante la asistencia presencial a las aulas de educación financiera, instaladas en la red de sucursales de BBVA Bancomer en las 14 principales ciudades del país, y a las demás aulas móviles, que representa en conjunto el 53% de los talleres.

Y también se han desarrollado talleres mediante cursos *on-line* del [website del programa «Adelante con tu futuro»](#), plataforma de educación a distancia del TEC de Monterrey (LMS), que suponen el 40% de los talleres.

#### Talleres por medio impartido



El programa cuenta además con un convenio con instituciones educativas y universidades, de tal forma que se desarrollan talleres en el museo y en universidades en los que han participado 30 mil jóvenes, y con campañas de concienciación.

Por su parte, en el año 2011 hemos seguido avanzando en la extensión del programa «Adelante con tu futuro» a Chile, Colombia, Uruguay, Paraguay y Perú, comenzando los talleres en los últimos meses del 2011 en los tres primeros países.

En Chile, el programa favorece una decisión más informada de segmentos emergentes y la comunidad en general en temas financieros y han participado en 12 talleres 291 personas.

En Colombia, se han organizado 100 talleres enfocados a la población adulta, para capacitar a los colombianos en temas como el ahorro o el manejo responsable de tarjetas de crédito. El objetivo de este programa es formar ahorradores constantes y deudores responsables.

En Uruguay han participado en los primeros talleres 250 jóvenes y 120 adultos.

También promovemos la educación financiera a través de la actividad de la Fundación Microfinanzas BBVA. En el 2011, hemos suscrito una alianza público-privada con la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Panamá (AMPYME) para la gestión de las microfinanzas en el país. Esta alianza contempla actuaciones conjuntas en la creación de productos y servicios financieros, así como programas y proyectos de formación, capacitación y educación financiera.

Síguenos

## Valores de futuro en España y Portugal

---

El programa «Valores de futuro. El dinero de nuestras vidas» es un programa pedagógico implementado en los centros de primaria y en 1º y 2º de ESO (Educación Secundaria Obligatoria) que se basa en un conjunto de actividades que abordan los contenidos clave relacionados con el dinero en el marco de la educación en valores.

Se trata del programa que desarrollamos en España y Portugal en el marco del Plan Global de Educación Financiera con el objetivo de acercar la educación financiera a los niños a través de los colegios.

Este programa se desarrolla en colaboración con los centros de enseñanza y cuenta con asesores pedagógicos, con un Comité Científico de carácter multidisciplinar formado por expertos de reconocido prestigio como José Antonio Marina, Álex Rovira y Alejandro Tiana, y con un equipo de voluntarios de BBVA que apoyan el desarrollo de talleres y clases dinámicas.

Durante el curso escolar 2010-11 han participado en el programa «Valores de futuro» 583.436 alumnos de 3.097 centros escolares de España y, en su primera edición, 107.279 alumnos de 843 centros escolares de Portugal. En total, son 690.715 alumnos de 3.940 centros escolares.

Asimismo, hemos desarrollado una comunidad *online* donde alumnos, colegios, familiares y amigos pueden interactuar sobre las distintas iniciativas o concursos del proyecto a través de la [web oficial del programa Valores de futuro](#), y a través de los espacios propios en las redes sociales (facebook y twitter). En el periodo del curso escolar 2010-11 hemos recibido más de 100.000 visitas en la web y tuvimos 425 admiradores en facebook y 507 seguidores en twitter.

### Datos de participación de Valores de futuro

En el marco del programa «Valores de futuro», hemos realizado un nuevo taller: «Ahorro para todos», iniciativa piloto durante el curso 2010-11 en Madrid. Este taller, diseñado por pedagogos e impartido por voluntarios de BBVA con la implicación total de los profesores del centro, pretende sensibilizar y motivar a los alumnos a ahorrar y a generar ideas e iniciativas para el ahorro colectivo. BBVA se compromete a aportar la misma cantidad que logren ahorrar hasta un máximo de 2.500 euros, y fruto de ese compromiso el banco entregó 11.000 euros a 7 colegios del piloto.

En la edición 2011-12, los objetivos del programa son superar los 3.800 centros escolares y los 755.000 alumnos en España y Portugal, así como ampliar la participación de voluntarios.

Los materiales del programa han sido revisados con el objetivo de cumplir los objetivos marcados por el Informe PISA en cuanto a competencias vinculadas a educación financiera. De este modo hemos incluido un nuevo taller-piloto, en los que participa toda la escuela: «Emprendemos juntos», y haremos extensión del taller «Ahorro para todos» a Barcelona, con el apoyo de 10 voluntarios de BBVA para diseñar e implantar un plan de ahorro para la escuela.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## **Apoyo de iniciativas de educación financiera de entidades en Estados Unidos**

En Estados Unidos, BBVA Compass desarrolla el programa de educación financiera a lo largo de las diferentes etapas de la vida de una persona (infancia, juventud y edad adulta), y lo hace mediante alianzas con dos entidades:

- *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 diseñados para educar a los futuros consumidores en el buen uso del crédito y en la importancia del ahorro:
  - *«Get smart about credit»*, en el que han participado 5.042 niños en el 2011. Se enfoca en 6 actividades principales cuyos módulos enseñan cómo administrar una tarjeta de crédito y a conocer lo importante que es tener buen crédito, leer apropiadamente un informe de crédito, proteger la información personal y financiera, cómo crear un presupuesto para evitar problemas y a reconocer las señales de gastos excesivos.
  - *«Teach children to save»*, en el que han participado 3.767 niños en el 2011.
- *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC), que desarrolla el siguiente programa:
  - *«Money smart»* programa para adultos y adolescentes, basado en 11 módulos de aprendizaje sobre el adecuado uso de los productos y servicios financieros. Introduce una descripción de las leyes de derechos de los consumidores y servicios de depósito y de crédito que ofrecen los bancos, y luego entra en temas como la elección y el mantenimiento de una cuenta corriente, la mecánica del presupuesto, la importancia del ahorro, y cómo obtener y usar el crédito con eficacia. Han participado 1.884 personas en el 2011.

Síguenos

## Inclusión financiera

---

La inclusión financiera es uno de los dos focos estratégicos de la política de Responsabilidad Corporativa. 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, la Fundación Microfinanzas BBVA, creada en el 2007, cumple con nuestro objetivo de contribuir a la mejora de las condiciones de vida y la inclusión financiera.

## Fundación Microfinanzas BBVA

---

En el marco del compromiso de BBVA con la inclusión financiera, se creó en el 2007 la Fundación Microfinanzas BBVA, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible de las personas más desfavorecidas de la sociedad, a través de las microfinanzas productivas.

La Fundación, cuyo ámbito de actuación es América Latina, tiene dos líneas de actividad. Una principal, la creación de una Red de Entidades Microfinancieras en la región, y otra complementaria, que es el desarrollo de iniciativas que contribuyan a transformar el sector microfinanciero, especialmente en el ámbito del fortalecimiento del buen gobierno corporativo y el capital humano, de manera filantrópica y abierta al sector.

Actualmente, la Fundación Microfinanzas BBVA atiende a cerca de 1 millón de clientes en América Latina, con un impacto social de más de 3,7 millones de personas, cuenta con 4.963 empleados que trabajan para la Fundación, una red de 359 oficinas, y ha entregado créditos por valor de 2.500 millones de euros, en términos acumulados, desde su constitución, con un importe medio de 1.052 euros y una tasa de morosidad media de 3,1.

La Fundación está comprometida con, y trabaja para, el éxito de sus clientes: los emprendedores en la base de la pirámide. En cuanto al perfil de los clientes de la Fundación, el 60% de los clientes que atendemos son mujeres.

### Datos globales básicos de la FMBBVA

Durante el 2011, la Fundación avanzó en la consolidación y ampliación de su Red Microfinanciera en América Latina con la adquisición de dos nuevas entidades: Fondo Esperanza en Chile, y Financiera Confianza en Perú.

Entidades que se suman al Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia, Caja Nuestra Gente en Perú, la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico, Emprende Microfinanzas en Chile, Contigo Microfinanzas en Argentina, y Microserfin en Panamá.

En cuanto a las nuevas entidades incorporadas, Fondo Esperanza aspira a liderar las microfinanzas productivas en Chile con metodología de banca comunal, grupos de entre 18 y 25 personas que viven en un mismo sector y que se unen para obtener microcréditos. Fondo Esperanza está presente en las comunidades de mayor pobreza del país (en 140 comunas del país con 31 oficinas de Iquique a Chiloé), y actualmente apoya el emprendimiento de 50.000 personas de muy bajos recursos a través de la entrega de pequeños créditos y capacitación, a través de su Escuela de Emprendimiento.

Por lo que respecta a Financiera Confianza, es una entidad con una clara orientación social y rural, que actualmente atiende a más de 96.000 pequeños empresarios, y cuenta con una red propia de más de 36 oficinas. Actualmente, Financiera Confianza y Caja Nuestra Gente se encuentran en proceso de integración para su fusión y conversión a una nueva entidad que se posicione como uno de los líderes del mercado microfinanciero peruano por número de clientes, con liderazgo y foco en las áreas rurales

y de menores ingresos per cápita, donde las microfinanzas apenas tienen presencia. La nueva entidad resultante de la fusión contará con dos actores de referencia en el sector microfinanciero, altamente complementarios, en una compañía con mayores recursos y escala operativa, capaz de servir en las comunidades con productos y servicios más eficientes y que respondan a sus necesidades. Geográficamente, la zona de implantación de Caja Nuestra Gente se complementará con los mercados de Huancayo, Huancavelica, Huanuco, Pasco, y Ucayali de Financiera Confianza.

Además, participarán como accionistas entidades de referencia en el sector como son la Fundación Microfinanzas BBVA como socio mayoritario, multilaterales como IFC -Banco Mundial-, los principales fondos europeos de responsabilidad social, y la ONG fundadora de Financiera Confianza, SEPAR.

Cabe destacar que también durante el 2011, Caja Nuestra Gente fue elegida Mejor Entidad Microfinanciera de América Latina y El Caribe por su nivel de alcance a los más desfavorecidos, según el *ranking* elaborado por *Mix Market*, Banco Interamericano para el Desarrollo (BID) y Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

En cuanto a su expansión en América Latina, la Fundación continúa trabajando para consolidar su posición en la región, especialmente en los mercados de Centroamérica y Caribe y sigue profundizando en otros mercados como el colombiano y el peruano, donde ya está presente, para cerrar nuevas transacciones.

#### Datos desglosados por entidad microfinanciera

#### Cartera crediticia

#### Datos de clientes desde la perspectiva de género

En relación a los acuerdos estratégicos, la Fundación suscribió una alianza público-privada con la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Panamá (AMPYME) para la gestión de las microfinanzas en el país. La alianza contempla actuaciones conjuntas en la creación de productos y servicios financieros, así como programas y proyectos de formación, capacitación y educación financiera.

Asimismo, la entidad de Banco Mundial, IFC, reafirmó su alianza estratégica con la Fundación para el desarrollo de las microfinanzas, realizando una nueva inversión de 4,6 millones de dólares en la Caja Nuestra Gente (entidad en la que ya invirtió 7,4 millones de dólares en el 2009) para potenciar su crecimiento y profundización rural y social en Perú. Cabe destacar también la inversión que IFC realizó de 10 millones de dólares en acciones preferentes del Banco de las Microfinanzas Bancamía para potenciar su crecimiento y ampliar el acceso a las microfinanzas productivas de las personas desfavorecidas de la sociedad colombiana.

Como complemento a su actividad principal, la Fundación también llevó a cabo iniciativas para impulsar y transformar el desarrollo del sector microfinanciero, de manera filantrópica. En esta línea, continuó realizando su Programa de Formación de Especialistas en Microfinanzas, en colaboración con la UNED, Universidades locales como la Universidad del Pacífico (Perú), la Universidad Javeriana (Colombia), Universidad de Congreso (Argentina), el Instituto de Estudios Bancarios (Chile), y el auspicio del BID y el FOMIN, permitiendo la formación de más de 1.250 personas desde su puesta en marcha en el 2009.

En esta línea de actividad, la Fundación también elaboró y puso a disposición del sector un "Código Universal de Gobierno Corporativo para Entidades Microfinancieras", un documento de referencia que

ofrece los principios y normas que debería contener cualquier código de buen gobierno de una entidad, de acuerdo a los estándares y las buenas prácticas aceptadas internacionalmente.

Como complemento al Código, la Fundación también ha elaborado una “[Guía de aplicación de principios de buen gobierno para en entidades microfinancieras](#)”, en colaboración con el BID.

Para su adopción y aplicación práctica, la Fundación también está llevando a cabo talleres de formación en buen gobierno para miembros de consejos directivos de entidades microfinancieras. En el 2011 se han desarrollado talleres en Colombia y Costa Rica, que han capacitado a 139 profesionales en esta materia.

En relación a la actividad institucional de la Fundación participó en la I Sesión Plenaria inaugural de la Cumbre Mundial de Microcrédito celebrada en noviembre en Valladolid (España). Sesión dedicada a analizar el papel de la ética en las microfinanzas, desde la Fundación se manifestó la necesidad de fortalecer el compromiso ético de las instituciones, empresas y personas que trabajan en la base de la pirámide.

Además de la participación del Presidente de la Fundación, dos de sus entidades microfinancieras, el Banco de las Microfinanzas Bancamía de Colombia y la Caja de Ahorro y Crédito Caja Nuestra Gente de Perú, explicaron su experiencia en una Sesión Conexa organizada por la Fundación en la Cumbre.

## Otras iniciativas de inclusión financiera

---

En BBVA estamos comprometidos con establecer una relación de largo plazo entre las personas y nuestra institución.

Esta relación empieza facilitando el acceso de la población a los servicios financieros.

Fomentar el ahorro de las personas, incrementar su cultura bancaria y facilitar el manejo de las finanzas personales son retos que nos planteamos en BBVA.

Así, queremos contribuir a ésta expansión de oportunidades construyendo una oferta especial consistente en tres pilares fundamentales:

- una cuenta de bajo costo
- el fomento del uso de canales distintos a nuestras sucursales y
- la innovación en plataformas tecnológicas

Estos pilares soportan una oferta real de valor para el cliente y el uso de plataformas permitirá gestionar eficientemente a los clientes que sean parte del Segmento.

## Corresponsales no bancarios

Como demuestra la experiencia de muchos países latinoamericanos, los Corresponsales no Bancarios (CNB) son una alternativa eficaz para incrementar la bancarización en la región, al permitir un mayor acceso de la población a los servicios financieros, especialmente en zonas apartadas de las grandes ciudades. Al favorecer la incorporación de los segmentos más pobres de la población a la banca tradicional, los CNB constituyen una herramienta efectiva contra la exclusión financiera.

En efecto, la escasez de puntos de atención a clientes se ha identificado como uno de los aspectos que limitan la bancarización, siendo un problema que se agrava en las áreas rurales y en los barrios periféricos. El objetivo de los CNB es ampliar el número de puntos de atención a clientes mediante el aumento de canales no tradicionales, autorizando a las entidades bancarias y crediticias a prestar servicios financieros a través de entidades no bancarias como tiendas, supermercados, droguerías, entre otros, incluyendo en algunos países operadores de telefonía móvil.

## México

Durante el 2011 el número de clientes de BBVA Bancomer aumentó en algo más de dos millones, alcanzando la cifra de 18.438.000 clientes.

La «Cuenta express» de BBVA Bancomer permite convertir el celular en una cuenta bancaria de contratación inmediata, fácil uso, bajo coste y muy segura. Además se otorga al titular una tarjeta de débito internacional para compras en comercios y uso en cajeros automáticos.

A través de este producto, cuyo *stock* a lo largo del 2011 se ha multiplicado por 26 con respecto al existente a final del 2010, se pretende contribuir a la bancarización de la población y, en definitiva mejorar su calidad de vida.

«Módulos express», el canal de venta de la «Cuenta express» fuera de sucursal, representa una innovación en la bancarización ya que permite la apertura en línea con el beneficio de que la cuenta entregada al cliente sea completamente operativa.

El canal «Bmóvil» permite realizar a través de la aplicación bancaria en el celular operaciones tales como traspasos, consulta de saldos y movimientos, compras de tiempo aire y pagos de servicios. La «Cuenta express» reconoce el número del teléfono celular como la cuenta facilitando al cliente el efectuar sus operaciones.

Adicionalmente, a través de los corresponsales no bancarios se posibilita atender las necesidades de los clientes durante todo el año fuera de los horarios de sucursales y cubriendo un mayor territorio. En el 2011 se alcanzaron los 17.973 puntos de atención, lo que supone un incremento del 257% con respecto al 2010. Se realizó un total de 20,1 millones de transacciones, casi un 38% más que el año anterior.

Bancomer es líder en México en lo que al proceso de bancarización se refiere, generando una oferta basada en productos y canales transaccionales que responden a las necesidades de la población no bancarizada y con una visión a largo plazo de la relación con el cliente.

El objetivo de Bancomer es poner a disposición de la población productos vinculantes sencillos y de bajo costo focalizándose en disponibilidad, rapidez y asesoramiento.

Todo ello a través de una oferta comercial compuesta por la «Cuenta express», «Seguros express» y «Credítón express», con el «Servicing express» vía Corresponsales, Bancomer Móvil y Recicladores, Modelos de atención y Comunicación y Campañas.

BTS (*Bancomer Transfer Services*) procesó el 40% de las remesas electrónicas enviadas a México durante el 2011, mientras que BBVA Bancomer pagó el 57% de las remesas electrónicas pagadas en bancos del país. Esta actividad supuso un total de 26 millones de transacciones por un volumen de 10.530 millones de dólares.

## **América del Sur**

En el 2011 el número de clientes de BBVA en la región aumentó en más de 700.000 clientes.

### **Argentina**

A través del programa becas de integración, BBVA Francés fomenta la inclusión financiera con la entrega de un producto bancario para administrar la beca, incorporando de este modo a sectores vulnerables en el mercado financiero.

Con el acuerdo celebrado entre el becado y BBVA Francés, se vincula al becado como cliente del Banco extendiéndole una tarjeta de débito VISA recargable, a través de la cual recibirá la beca mensual. Además, se le orienta sobre cómo utilizar los servicios del banco a través del equipo de la sucursal de donde es cliente. Esto es, manejar las funciones del cajero automático, conocer las ventajas de comprar con tarjeta en comercios adheridos, aprovechando ofertas y promociones.

De este modo, se ha logrado revertir la situación de aquellos jóvenes que se encontraban excluidos de dicho sistema, muchos de los cuales nunca habían ingresado a una sucursal bancaria o visitado el centro de su ciudad. Esta dimensión del programa facilita el acceso de estos jóvenes al sistema bancario y de consumo, permitiendo una integración social real y sostenida en el tiempo.

## **Colombia**

Dentro de la política gubernamental de La Banca de las Oportunidades y con el fin de hacer llegar los servicios financieros a todos los municipios de Colombia, a las clases menos favorecidas, a los pequeños empresarios y a los profesionales recién graduados, desde el 2006 el Gobierno Nacional autorizó la operación de los establecimientos financieros a través de Corresponsales No Bancarios (CNB).

A partir de ese año, BBVA ha trabajado en la creación de nuevos puntos de CNB en todo el país, a través de los cuales ha logrado llevar su presencia a municipios y zonas urbanas de las grandes ciudades adonde nunca antes había llegado, permitiendo a miles de personas acceder a los servicios globales del Grupo.

Los corresponsales no bancarios son una apuesta importante de BBVA. En el 2011 se llegó a 223 puntos en Colombia, lo que representa un aumento del 30% sobre el 2010, operando más de 800.000 transacciones en el año, fundamentalmente retiros de efectivo y pagos de servicios públicos.

El ámbito geográfico de estos puntos de atención prácticamente se duplicó durante el 2011, alcanzando a tener presencia en 130 municipios.

## **Panamá**

En el 2011, las iniciativas de bancarización estuvieron relacionadas con el programa de becas de integración y jóvenes emprendedores, concretándose en la apertura de una cuenta de ahorro y la entrega de una tarjeta de débito. Se bancarizó a 157 niños beneficiados con el programa de becas «Niños adelante», lo que representa el 12% de este colectivo, y también a los tres jóvenes que a través del programa jóvenes emprendedores se hicieron acreedores de becas universitarias.

## **Perú**

Gracias a la afiliación de nuevos comercios y a la gestión de la red de agentes corresponsales ya existente, en el 2011 se mantuvo el crecimiento en este canal, tanto en transacciones como en número de puntos de atención. Aparte de impulsar la presencia en zonas donde no existen oficinas bancarias, también se buscan ubicaciones próximas a sucursales para facilitar a los clientes la realización de operaciones.

Al final del año, BBVA Continental contaba con 400 «Agentes express», 67 «Agentes express plus» y 852 «Agentes Kasnet», que suman un total de 1.319 puntos, un 16% más que el año anterior.

En el 2011 la administración de esta red se enfocó en la optimización del uso del canal, a través de diversas campañas de incentivación dirigidas tanto a la red de agentes como a los usuarios de éstos. Se consiguió incrementar el número de transacciones promedio por comercio, alcanzando las 800 operaciones frente a 742 del año anterior.

## Venezuela

Con el fin de contribuir a potenciar los niveles de bancarización de la población venezolana, BBVA Provincial reforzó este año su servicio de planes nómina, al seguir ofreciendo una amplia variedad de beneficios tanto a las empresas como a sus empleados.

Entre estos planes destaca el «Plan Nómina Estándar», dirigido a empleados de bajos ingresos y que ofrece como medio de pago la «Tarjeta Popular», con funcionalidades y ventajas adaptadas a las necesidades de este importante colectivo, entre ellas: disponer de sus abonos de nómina de la manera más rápida, cómoda y segura a través de su retiro en cajeros automáticos y compras en puntos de venta; acceso a sus cuentas con la banca electrónica Provinet y la Línea Provincial; posibilidad de acumular Provimillas para obtener descuentos en sus compras en los comercios afiliados; disfrutar de un seguro de accidentes personales, servicio de urgencias en el hogar, exoneración de ciertos cargos y comisiones; entre otros beneficios.

Además, BBVA Provincial comprende la importancia que el sector microfinanciero representa para el desarrollo del país y apoya de manera permanente a este segmento de la economía. Esta cartera está conformada por más de 15.000 microempresarios que han sido respaldados en el emprendimiento y desarrollo de sus negocios. Cabe destacar que este año se potenció el apoyo prestado a los emprendedores del sector salud, a través del otorgamiento de financiamientos a noveles médicos y odontólogos, en especial para la adquisición de equipos. Para finales de año esta cartera registró un monto total de más de 190 millones de euros, significando un 3,79% de superávit de la cuota establecida por Ley.

## Estados Unidos

BBVA Compass participa en la iniciativa «*Bank On*» que tiene como objetivo facilitar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.

«*Bank On*» es un esfuerzo colaborativo para integrar a la población no bancarizada en el sistema financiero facilitando su acceso a productos bancarios básicos y de bajo coste. Además, el programa busca concienciar sobre los beneficios de poseer una cuenta corriente y hacer llegar a la población de bajos ingresos una educación asequible de calidad sobre el manejo del dinero.

BBVA Compass tiene alianzas con *Bank On California*, *Bank On Dallas* and *Bank On Houston* - y próximamente también con *Bank On Alabama*. Está previsto llevar a cabo nuevas alianzas con vistas a ampliar la iniciativa a más ciudades a lo largo del 2012.

## España

BBVA viene acompañando la integración financiera de los inmigrantes desde el inicio del fenómeno de la inmigración en España. Los extranjeros representan hoy el 12% del total de la población en España de los que 405.000 son clientes de BBVA. Desde el 2005, se ha ofertado un catálogo de productos generales, y servicios financieros especializados adaptado a las necesidades básicas de este colectivo.

En cuestión de cifras, los inmigrantes tienen domiciliados los ingresos en un 33% y los recibos en un 31%. La tenencia de tarjetas es de un 40% y la de seguros de vida un 10%. En el 2011 más del 84% 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 (76%). La red de países de destino es de 20 países, en este sentido existe una amplia cobertura a los

países latinoamericanos además de países cuyas comunidades están muy presentes en España como Marruecos y Rumania, sin olvidar países importantes como Brasil, China y Rusia. Por último, destacar que con el fin de facilitar su inclusión en el sistema financiero, toda la red de BBVA está a disposición del colectivo inmigrante.

## **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.

## Finanzas responsables

---

### Integración de variables ESG en la gestión del riesgo

ESG obedece al acrónimo inglés de ambiental, social y de gobierno corporativo. Mediante la integración de estas variables en la gestión del riesgo, BBVA pretende mitigar los riesgos extrafinancieros que pudieran afectar al perfil crediticio de un prestatario o de un proyecto financiado y consecuentemente poner en peligro tanto el repago de la deuda como contravenir los principios corporativos de integridad, prudencia y transparencia. Se trata por tanto de considerar de una forma integral los impactos de las financiaciones de BBVA en la sociedad.

Muestra de la integración de estos aspectos en el negocio fue la inclusión de un apartado específico relativo a la gestión de riesgos ESG en el último informe financiero anual, publicado en el 2011.

Durante el 2011 continuamos avanzando en materia de riesgos ambientales, sociales y reputacionales. Además de continuar con la formación de empleados en estos aspectos, se creó un comité específico, para este tipo de riesgos.

Siguiendo las recomendaciones de las auditorías realizadas en el 2010, elaboramos una nueva política de material de defensa y un nuevo procedimiento para la aplicación y seguimiento de los Principios de Ecuador.

### Comité de Riesgos SAR

En el 2011 celebramos el primer Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales, presidido por el Director de Riesgos del Grupo e integrado por los Directores de Servicios Jurídicos, Auditoría y Cumplimiento, Comunicación y Marca, Secretaría Técnica de Riesgos, Gestión Corporativa de Riesgos, Riesgo Operacional y Control Interno, *Risk Portfolio Management*, *Corporate & Investment Banking* (CIB), Cumplimiento Normativo, CIB Estrategia y Coordinación, *Global Retail & Business Banking*, Estrategia y coordinación y Responsabilidad y Reputación Corporativas.

Entre las principales funciones de este comité, que está previsto se celebre dos veces al año, se encuentran el impulso y seguimiento de la gestión de los riesgos reputacionales clave y de las acciones que fomenten la integración de los riesgos sociales y ambientales en la actividad del Grupo.

### Principios de Ecuador

BBVA adoptó los Principios de Ecuador (PE) en el 2004. Los PE, basados en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial, son un conjunto de estándares para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos.

Los PE se aplican a las financiaciones de nuevos proyectos de importe superior o igual a 10 millones de dólares, a la expansión de proyectos que generen impactos significativos y al asesoramiento en la financiación de proyectos.

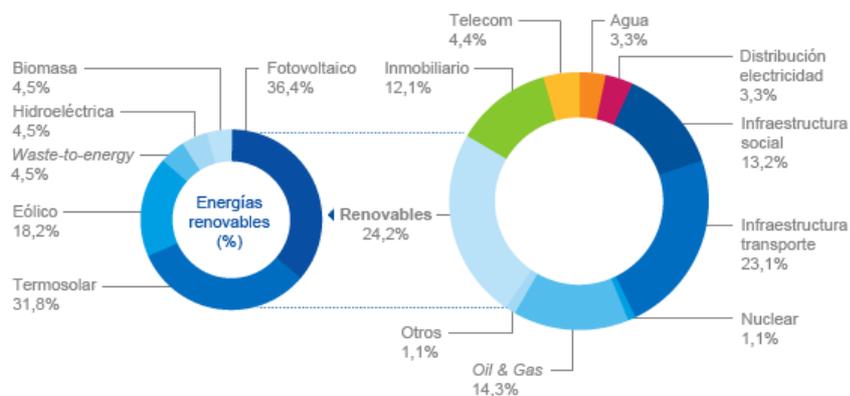
Adicionalmente, en BBVA también aplicamos los PE a operaciones de menos de 10 millones de dólares, a proyectos en operación y a otros productos financieros como el préstamo puente corporativo, la cesión de derechos de crédito y el crédito comprador. En el 2011, el 31,6% del volumen total financiado pertenece a este alcance ampliado de aplicación de los PE.

Por sectores, el 42% del total financiado (36,3% de las operaciones) corresponde a proyectos de infraestructuras sociales y de transporte, de las que se benefician a 8,5 millones de personas, y el 20,2% (24,2% de las operaciones) pertenece al sector de energías renovables, con un total de 2.797 MW instalados. En este último sector podemos destacar tres proyectos registrados por Naciones Unidas como Mecanismo de Desarrollo Limpio al reducir en 16,1 millones de toneladas las emisiones de CO2.

En el 2011 BBVA fue reconocido con los galardones más prestigiosos del sector de energías renovables. Entre otros premios, BBVA fue nombrado *Best Finance House North America for Renewable Energy* por *Environmental Finance Magazine* y dos de sus proyectos fueron reconocidos como *Deal of the Year* por *Project Finance Magazine* en las categorías de *European Solar CSP*, por el Proyecto *Sunshine*, y *European Renewables Portfolio Refinancing*, por el Proyecto Acciona.

#### Categorización de proyectos de financiación y asesoramiento según los Principios de Ecuador

##### Operaciones por sector



##### Alcance: Grupo BBVA

BBVA tiene un equipo en el área de *Corporate & Investment Banking* (CIB) dedicado a la gestión de los PE. Entre otras responsabilidades, analiza los proyectos sujetos a la aplicación de los PE, representa a BBVA ante los grupos de interés, rinde cuentas ante la dirección de CIB y otras áreas del Banco como Riesgos, Comunicación o Cumplimiento, y diseña e implanta el sistema de gestión, proponiendo la adopción de mejores prácticas y participando en la formación y comunicación de los aspectos relacionados con los PE.

El análisis de PE está incorporado en los procesos internos de estructuración y aprobación de proyectos. De todas las operaciones analizadas bajo los PE en el 2011, sólo una fue denegada por disconformidad con los criterios de éstos. El modelo de negocio de BBVA, diversificado, enfocado en negocios recurrentes y caracterizado por una gestión prudente y visión de largo plazo; incentiva el cumplimiento de los PE y a la implicación de la alta dirección de BBVA en estos temas. Es por ello que

aquellas operaciones que de entrada presentan posibilidades razonables de incumplir los PE no llegan a iniciar el proceso de análisis y admisión, lo que minimiza el número de operaciones denegadas.

Este proceso incluye una *due diligence* social y ambiental que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C) que, basada en los criterios de categorización de la *International Finance Corporation* (IFC), refleja el nivel de riesgo ambiental y social del proyecto. Para la sanción de toda operación de financiación de proyectos, además de la categorización preliminar se exige que el expediente incorpore el dictamen de cumplimiento de PE revisado por la unidad responsable de su aprobación. En el 2011, BBVA ha actualizado el procedimiento interno de PE para incluir las recomendaciones de auditoría interna y las mejores prácticas de la industria.

En este año, el equipo de PE participó en la formación de profesionales del banco y ha organizado una jornada de *carbon finance* a la que asistieron 36 empleados de CIB en la que, con la colaboración de un experto, se trataron las implicaciones del cambio climático en la financiación de proyectos y otras actividades de negocio. Adicionalmente, se ha elaborado una guía práctica de PE.

En el 2011, la Asociación de PE inició un proceso de revisión estratégica de los PE en la que BBVA participa activamente con propuestas en las reuniones de la asociación, en el seno del *Communications Working Group*, traduciendo los documentos para facilitar la participación de todas las partes interesadas en el proceso.

A lo largo de este ejercicio, BBVA definió un plan de acción con medidas, responsables y plazo de implantación de las recomendaciones de la auditoría interna realizada en el 2010 y de cuya implantación el departamento de Control Interno realiza un seguimiento trimestral.

Este plan de acción se presentó a la alta dirección del Grupo en el Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales y se remitió a todos los bancos del Grupo para su adaptación a las diferentes normativas internas locales como complemento a la normativa general que cubre todas las geografías en las que el Banco opera. BBVA Chile, BBVA Colombia, BBVA Provincial (Venezuela) y BBVA Continental (Perú) cuentan ya con dicho procedimiento y se encuentra en proceso de elaboración en BBVA Francés (Argentina) y BBVA Bancomer (México), donde está prevista su implantación para el 2012.

El área de Gestión Corporativa del Riesgo (GCR) está desarrollando un “Manual de procedimientos y criterios de calificación y seguimiento de Financiación Especializada”. Según éste, todas las áreas de negocio deberán informar a GCR de las operaciones de financiación especializada que aprueben en su ámbito de delegación. De este modo, GCR contará con una base de datos de todas las operaciones de este tipo existentes en el Banco.

## **Actividad con entidades multilaterales**

Como en años anteriores, en el 2011 el Grupo BBVA mantuvo extensa relación institucional y de negocios con las Instituciones Financieras Multilaterales (IFM), que contribuyen al desarrollo regional; tales como el Banco Mundial, el Banco Europeo de Inversiones (BEI), el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Corporación Andina de Fomento (CAF).

Esta actividad abarca una amplia gama de productos y geografías, entre las cuales se encuentran la financiación de comercio internacional, la co-financiación de proyectos, operaciones de intermediación financiera y emisiones de deuda en los mercados de capitales locales.

La relación estratégica del Grupo con las IFM cobra especial relevancia en la actualidad, debido al papel anti-cíclico que vienen desempeñando las entidades multilaterales frente a la crisis financiera mundial.

En el 2011 destacaron cuatro ejes de actividad entre el Grupo BBVA y las IFM:

### 1. Financiación de comercio exterior:

Los programas de comercio exterior facilitan la financiación de flujos comerciales, mediante garantías (parciales o totales) provistas por las IFM. Estas garantías pueden cubrir los riesgos, tanto políticos como comerciales, de los bancos emisores.

Estos programas están especialmente diseñados para las pequeñas y medianas empresas locales. En este sentido, el Grupo BBVA juega un papel destacado al contar con nueve bancos filiales en América Latina y una amplia base de clientes en la región. Todas las filiales del Grupo BBVA son bancos confirmadores dentro de los diversos programas de comercio exterior que operan en la región.

En el 2011, un gran número de filiales del Grupo se incorporaron como bancos emisores a los programas del *International Finance Corporation* (IFC), y algunas filiales del Grupo se mantuvieron como Bancos Emisores en programas del BID. BBVA se incorporó al programa de comercio exterior «-FACIL» del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Esto hace que BBVA sea uno de los grupos financieros más activos bajo los programas de comercio exterior de las IFM.

### 2. Intermediación financiera:

Además, el Grupo BBVA participa de forma habitual en las operaciones de Intermediación Financiera de las IFM, tanto en Europa como en América Latina. Mediante estas operaciones, las IFM canalizan financiación a sectores prioritarios (por ejemplo, energías verdes, desarrollo urbano, PYMES, sector exportación) para aquellas operaciones que cumplan con los criterios de elegibilidad exigidos.

En España, BBVA fue seleccionado para gestionar el primer Fondo de Desarrollo Urbano JESSICA (*Joint European Support for Sustainable Investment in City Areas*) en Andalucía. Este fondo está constituido por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y la Junta de Andalucía, con el objetivo de apoyar la regeneración y el desarrollo urbano en la comunidad autónoma.

En América Latina, la mayor parte de líneas intermediadas por el Grupo BBVA en el 2011, se destinaron a los sectores de agroindustria, energías renovables y eficiencia energética.

### 3. Desarrollo de mercados de capitales locales:

BBVA participa en el desarrollo de los mercados de capitales locales mediante la estructuración de emisiones de deuda de las IFM en los mercados de capitales en América Latina, aportando nuevas fuentes de liquidez para la región.

En octubre, BBVA Bancomer actuó como gestor exclusivo (*sole bookrunner*) de una emisión de CAF por importe de 286 millones de pesos mexicanos a 10 años. Es la primera vez desde el 2008 que una multilateral emite certificados bursátiles a 10 años, marcando el regreso de las IFM a los plazos largos en el mercado mexicano.

Asimismo, BBVA participó con el BEI en un grupo de trabajo con el mandato de diseñar un nuevo instrumento financiero -el *project bond*- que permita a los proyectos de energía e infraestructura acceder a los mercados de capitales de deuda. Esta iniciativa responde a un mandato de la Comisión

Europea «Europe 2020 Project Bond Initiative», para abrir nuevas fuentes de financiación de los proyectos requeridos para alcanzar los objetivos de la agenda Europa 2020.

#### 4. Planes conjuntos -BBVA e IFM- de desarrollo económico y sectorial

BBVA sponsorizó, junto con el *World Bank Institute*, entidad dependiente del Banco Mundial y *Public Private Infrastructure Advisory Facility* (PPIAF) la conferencia de «Mejores prácticas en el financiamiento de colaboraciones público-privadas en América Latina» que tuvo lugar en Washington DC los días 4 y 5 de mayo del 2011. En esta conferencia de alto nivel, se debatieron los principales retos en la región para la financiación de proyectos de infraestructuras bajo esquemas de colaboración público-privado y establecer las mejores prácticas para su desarrollo.

BBVA forma parte del grupo de trabajo para el desarrollo del Plan Solar Mediterráneo, uno de los proyectos prioritarios de la Unión para el Mediterráneo que consiste en generar una capacidad eléctrica adicional de 20 GW para el año 2020 en la región de su mandato.

Finalmente, otro sector de gran interés para BBVA es el de las TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) en América Latina como palanca para crear soluciones rentables en respuesta a las nuevas necesidades de un mundo creciente y de recursos escasos.

#### **Nueva política de material de defensa**

En BBVA contamos desde el 2005 con una norma de financiación al sector defensa aplicable a sus unidades y filiales en todo el mundo, que cumple con la legalidad vigente y es objeto permanente de revisión para su adaptación a los criterios más exigentes.

En el 2011 la revisión se hizo en mayor profundidad con el fin de ampliar su alcance, ganar en claridad y sencillez y asegurar su cumplimiento, en línea con las necesidades que puso de manifiesto la auditoría interna realizada el año anterior.

Con este fin se creó un grupo de trabajo integrado por todas las áreas implicadas (Secretaría Técnica de Riesgos, Control Interno-Riesgo Normativo de *Corporate & Investment Banking*, Riesgo País, Auditoría Interna, Servicios Jurídicos-Riesgos, y Responsabilidad Corporativa), y se contó con el asesoramiento de Sustainalytics, analista de reconocido prestigio a nivel mundial en la materia. Igualmente destacable ha sido el diálogo mantenido con ONGs y grupos de interés relevantes en este sector.

Los principales avances se dan en cuanto al objeto de la política, su enfoque, alcance y procedimiento de aplicación:

- Se incluye una definición de armamento que pretende no dejar lugar a interpretaciones sobre el objeto de las operaciones.
- Se pasa de excluir operaciones concretas a excluir toda relación financiera con compañías involucradas en armamento controvertido, basándose en una lista negra que se actualiza trimestralmente.
- Se amplía el alcance de sólo financiación a cualquier producto o servicio.
- Se suprimen las excepciones y se contempla que aquellas operaciones relacionadas con países con alto riesgo de violación de los derechos humanos sean elevadas al *Risk Management Committee* (RMC), máximo órgano ejecutivo del Grupo en materia de riesgos.

- Se mejora la claridad del procedimiento de implantación lo cual permite asegurar la integralidad de su aplicación y una mayor trazabilidad.

Esta política fue presentada ante el Comité SAR y aprobada formalmente por el RMC el 24 de febrero de 2012.

## **Ecorating**

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

### **España**

A finales del 2010 se acordó el comienzo de la implantación de la herramienta Ecorating en Banca de Empresas y Corporaciones España, comenzando por aquellos clientes empresas calificados como de riesgo medioambiental alto y con exposición de riesgos superior a 500.000 euros, sobre los cuales los gestores tendrían que ir gestionando y completando la evidencia de mitigantes. Se realizaría un seguimiento desde Riesgos España y Portugal.

Durante el 2011 se realizó esta labor de completar la evidencia de mitigantes por parte de los gestores que permita reducir el nivel de riesgo medioambiental de éstas empresas en base a un plan de acción establecido.

### Ecorating

### **México**

En BBVA Bancomer la herramienta Ecorating se encuentra desarrollada dentro de los sistemas internos del Banco y previamente a su implantación, contará con la normativa y manual de usuario correspondientes.

### **Perú**

En el 2011 BBVA Continental implantó el nuevo sistema «Programa de Cartera Verde» con fondos del Banco Interamericano de Desarrollo por 30 millones de dólares para la financiación de proyectos de eficiencia energética, energía renovable, producción limpia y construcción sostenible, entre otros.

Este sistema se aplica a operaciones de préstamos, *leasing* y comercio exterior por encima de los 3 millones de dólares, y permite al BBVA identificar el tipo de proyecto verde (energía renovable, eficiencia energética, biocombustibles, producción limpia, agricultura sostenible, construcción sostenible, turismo sostenible, industria forestal sostenible o transporte sostenible).

En el mes de noviembre se aprobaron las primeras operaciones, una de biocombustibles por 630.000 dólares, y otra de industria forestal sostenible de 311.000 dólares.

## **Auditoría Interna**

La función de Auditoría Interna se concibe en el Grupo BBVA –de acuerdo con las directrices del Comité de Basilea– como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta y evaluación de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización, con la finalidad de agregar valor, mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos y apoyar al Grupo en la consecución de sus objetivos. Depende de la Presidencia y está sometida al control y supervisión de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, afianzándose de este modo el compromiso ético asumido en el Sistema de Gobierno Corporativo.

El Plan Anual de Auditoría se elabora mediante un proceso de identificación de los aspectos relevantes donde centrar los esfuerzos del departamento. Este procedimiento, vinculado al *risk assessment* como proceso de identificación, evaluación y priorización de riesgos del negocio, responde también a las demandas específicas de los clientes internos, a los requerimientos de los reguladores y a la propia experiencia del departamento. El Plan Anual se alinea con la estrategia del Grupo y en concreto con las palancas de crecimiento definidas en el mismo.

En el 2011 se realizaron proyectos relacionados con el nuevo modelo de distribución y relación con foco en el cliente, la centralización de operaciones y procesos administrativos, la revisión de procesos más relevantes de Recursos Humanos, la gestión del riesgo y prevención del fraude. También se siguió avanzando en el soporte tecnológico al departamento y en el desarrollo e implantación de nuevas herramientas informáticas para el desarrollo de la función de auditoría interna. Entre estos avances se encuentran el desarrollo del dossier del auditor, con información sobre trabajos realizados, procesos de evaluación y formación de cada auditor y el desarrollo e implantación del gestor de publicaciones, como almacén y registro de todos los informes que emiten los responsables del departamento, diferentes de los informes de auditoría.

#### Actividades de auditoría interna

##### Gestión del riesgo

Se revisaron las políticas globales del riesgo y el análisis de la calidad del riesgo de crédito utilizando criterios estadísticos para la selección de muestras de carteras homogéneas a analizar, además de alertas e indicadores de deterioro para la selección de clientes. Por otra parte, se encuentra en fase de definición el proyecto de estructuración global de la auditoría de crédito, que conllevará la creación de grupos de análisis centralizado en cada país, con una coordinación global.

Se creó un grupo especializado en riesgo inmobiliario con incorporación de técnicos del sector. También se intensificaron las revisiones como consecuencia de la aceleración del proceso de recuperación mediante la compra de activos y por la decisión del Grupo de dirigir la construcción de sus inmuebles corporativos.

##### Prevención del fraude

El Grupo BBVA continúa incorporando en sus productos las últimas tecnologías de prevención del fraude, que impiden o dificultan la comisión de fraude por terceros y además permiten a los clientes reforzar su confianza en la oferta financiera del Grupo.

Con el objetivo de lograr unos niveles de excelencia y eficacia más elevados en la gestión del riesgo de fraude en todas sus tipologías, el departamento de Tecnología y Operaciones acometió durante 2011 en las principales geografías nuevas medidas para prevenir y detectar el fraude en tarjetas y en banca on-line.

En la actualidad, el Grupo BBVA cuenta con potentes sistemas de detección de fraude, ha implementado la monitorización interna de los procesos críticos de criptografía y de procesado de autorización de operaciones de tarjetas, así como la confirmación de operaciones por SMS para la banca de particulares y PYMES para prevenir el fraude en Internet.

## Prevención blanqueo capitales y de la financiación al terrorismo

La prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (en adelante, PBC & FT) constituye, ante todo, una constante en los objetivos que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

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

Para lograr este objetivo, el Grupo BBVA, como grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, se dotó de un modelo corporativo de gestión del riesgo, que es el aplicable a todas las cuestiones de Cumplimiento (ver descripción en apartado Sistema de Cumplimiento). Este modelo, de aplicación en todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA, no sólo toma en consideración las regulaciones en materia de prevención de blanqueo de las jurisdicciones en las que BBVA está presente, sino que también incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia así como las recomendaciones emitidas por organismos internacionales como GAFI (Grupo Acción Financiera Internacional).

Por último, 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 el riesgo de PBC&FT que permite reforzar los controles a partir de los análisis de riesgo que se lleven a cabo.

Durante el 2011, el Grupo BBVA continuó 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 México (por ejemplo, derivados de la nueva regulación sobre productos de bajo riesgo y sobre cargos públicos que serán considerados para definir a las personas políticamente expuestas nacionales), Venezuela (adecuación de los Programas de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) en las entidades del Grupo afectadas por la Resolución 25, de 15/02/2011 de la Superintendencia Nacional de Valores y por la Providencia 514, de 22 de febrero de 2011 de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora), Perú (adecuación de los Programas de PLD en las

entidades del Grupo afectadas por la Resolución 2108/2011 de la Superintendencia de Banca y Seguros y por la Resolución 33/2011 de la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores) y Argentina (adaptación de los Programas de PLD de las entidades del Grupo en esta jurisdicción a las numerosas Resoluciones de la Unidad de Inteligencia Financiera).

2. El perfeccionamiento de los sistemas de monitorización ya existentes en todas las unidades del Grupo, que constituyen una aportación relevante a las capacidades de detección de actividades sospechosas de cualquier entidad financiera.

Asimismo, el Grupo BBVA continuó con la colaboración que mantiene en este ámbito con organizaciones internacionales y organismos gubernamentales, destacando en este último caso la participación en grupos de trabajo acerca de las propuestas de modificación de la regulación existente o para la resolución de consultas recibidas de los citados organismos.

En el 2011, Auditoría Interna completó la revisión de las políticas de prevención de lavado de dinero y financiación al terrorismo en América del Sur, verificando su consistencia con las políticas corporativas y con la normativa local.

De cara al 2012, 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 blanqueo de capitales, lavado de dinero y actividades terroristas](#)

---

## Inversión responsable

---

### Inversión Socialmente Responsable (ISR)

En el 2008, en BBVA adquirimos el compromiso con la integración de los aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) firmando una de las entidades gestoras del grupo, Gestión de Previsión y Pensiones (GPP) los Principios de Inversión Responsable (PRI) promovidos por Naciones Unidas.

BBVA *Asset Management* (BBVA AM) dispone de un plan de ruta claro centrado en tres ejes:

1. Integración de los criterios ASG en el proceso de inversión en el ámbito de pensiones y fondos: En este eje, se está trabajando tanto en renta variable como en deuda soberana. En renta variable, se cuenta con un sistema de empresas líderes, medias y rezagadas dentro de cada sector económico, identificando los principales factores de riesgo ASG tanto financiero como extra financiero. Con ello conseguimos un doble objetivo: alinear los intereses individuales del inversor con los generales de la sociedad e invertir en compañías que tengan menor riesgo de posibles conflictos, noticias negativas o demandas que puedan afectar a su evolución bursátil. Para este proceso, se cuenta con el apoyo de la herramienta externa de análisis ASG de MSCI. En el caso de la deuda soberana, nuestro análisis se centra en los estados miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) con el objetivo de diferenciar países líderes y rezagados. Para este proceso, se está desarrollando una herramienta interna cuyas fuentes son oficiales. Cabe destacar que en el 2011, también se han introducido criterios ASG en los procesos de “*due diligence*” que los fondos de terceros deben superar para ser recomendados por la BBVA AM.
2. Ejercicio de los derechos políticos: En el 2011 y desde el 2010, se ha ejercido el voto en todas las Juntas Generales de Accionistas de compañías cotizadas domiciliadas en España. Para ello, utilizamos los servicios de un proveedor externo independiente, ISS. En el 2011 hemos trabajado en preparar los mecanismos necesarios para ya en el 2012 extender este ejercicio de voto a las compañías europeas.

### 3. Dialogo con las empresas: Se ha contactado con aquellas compañías españolas que en sus tarjetas de asistencia a la Junta General de Accionistas no ofrecían la posibilidad de ejercitar a distancia el voto (Gas natural y Banco Sabadell).

Para conocer más detalles sobre el desempeño de la GPP de BBVA en ISR se puede consultar el [Informe de progreso de PRI 2011](#) como uno de los compromisos asumidos como firmantes.

#### ISR

En el 2011, lanzamos el *Rogers Global Resources Equity Index*® (RGREI®) ideado por BBVA, Jim Rogers y CITIC *Carbon Assets Management*. Este índice de renta variable incluye valores de empresas de recursos naturales con el fin de promover el desarrollo de industrias de bajas emisiones de carbono y la inversión en China. La elección de los componentes del índice ha sido especialmente exigente en cuanto a su desempeño en sostenibilidad.

En este sentido, BBVA ha diseñado conjuntamente con el Garanti Bank un depósito, el *Rogers Global Resources Equity Core Index*, referenciado a este índice, y que está comercializándose para el segmento de banca privada en Turquía.

Por último, se están desarrollando fondos solidarios en otros países donde BBVA está presente. Cabe destacar en el 2011 el lanzamiento de «BBVA Leer es estar adelante», en Perú.

En este fondo, los fondos donados se destinarán a elevar el número de escolares peruanos que participan en el programa «Leer es estar adelante», que busca mejorar el nivel de comprensión de lectura de los niños peruanos. En el 2012 está previsto realizar la primera aportación a la Fundación de Fomento de la Educación de BBVA Continental «Leer es estar adelante».

Asimismo, se ha continuado con el fondo de inversión «B+ Educa» dónde el inversor aporta un porcentaje de los intereses mensuales netos a la Fundación Bancomer y estos recursos se destinan al programa becas de integración «Por los que se quedan» que es una iniciativa de apoyo a la educación en México. «B+EDUCA» cerró el 2011 con un volumen de 292,1 millones de euros y 15.410 partícipes.

#### Volumen y partícipes de fondos con criterio RC

#### Activos de renta variable bajo gestión de ISR

### **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.

Desde la firma de los PRI, se elabora un informe de progreso informando sobre los avances realizados en la integración de los principios en la gestión del plan. Además desde el 2009, se realiza un *rating* de sostenibilidad por un analista externo. Este *rating* tiene por un lado el objetivo de hacer más transparentes el proceso y por otro ofrecer la garantía de aplicación de los criterios ISR.

Para ver el tercer y último [rating del fondo de empleo de BBVA](#) .

## Previsión Social

Antes de explicar nuestro compromiso con los sistemas previsionales y su impacto social, especialmente en América Latina, conviene explicar que actualmente en el mundo existen cuatro soportes o pilares que sostienen al Sistema de Previsión Social.

1. **Pilar solidario (Pilar 0):** Principalmente rige en Latinoamérica. Este sistema permite financiar las pensiones de aquellos trabajadores que por las condiciones de desempleo estructural en la economía o por la precariedad de su situación laboral no tiene acceso al ahorro y se encuentran en desventaja económica. Comúnmente se desempeñan en el sector informal.
2. **Sistema Público Obligatorio de Reparto (Pilar I):** Gestionado por la Seguridad Social del Estado. Actualmente este es el sistema que rige en España y consiste en un fondo común donde se depositan los aportes de las personas que están laboralmente activas y de la cual se retiran las pensiones, jubilaciones y otros beneficios de los asegurados que tienen derecho a ello.
3. **Sistema Obligatorio de Capitalización Individual o Contribución Definida (Pilar II):** como ya se ha comentado este es el sistema que va tomando mayor protagonismo en Latinoamérica y consiste en que cada trabajador posee una cuenta personalizada en la que va realizando aportes hasta el momento en que, de acuerdo a la normativa, tenga derecho a retirarlos, obtener una pensión vitalicia o una combinación de ambas posibilidades. Estos ahorros son administrados por entidades privadas.
4. **Sistema Complementario de Ahorro Voluntario (Pilar III):** Denominados Ahorro Previsional Voluntario, Ahorro Previsional Voluntario Colectivo y Cuentas de Ahorro Voluntario, que proveen protección adicional para las personas que desean una pensión superior a la que podrían obtener mediante el pilar obligatorio. Estos ahorros también son administrados por entidades privadas.

Pilares del sistema de previsión social



En el Grupo BBVA contamos con:

- **BBVA Pensiones & Seguros (América).** BBVA está presente en el Sistema de Capitalización Individual administrando las cuentas individuales de sus más de 12 millones de afiliados, distribuidos en 5 países de Latinoamérica (Chile, Colombia, México, Perú, y Bolivia). Al mismo tiempo, BBVA complementa estos servicios ofreciendo productos /servicios que corresponden al Sistema Voluntario de Capitalización.
- **BBVA Pensiones (España).** BBVA complementa al Sistema obligatorio de reparto español con el Sistema Voluntario de Capitalización mediante sus planes de pensiones individuales (PPI) y los planes de pensiones de empleo (PPE) de carácter colectivo.

### BBVA Pensiones & Seguros (América)

BBVA Pensiones & Seguros es líder en la administración de fondos de pensiones en América Latina con más de 13,3 millones de clientes, 60.860 millones de euros en patrimonio gestionado a cierre del 2011, con una cuota superior al 21,5% sobre el total de activos en América Latina (FIAP). Este posicionamiento lo ha convertido en una pieza clave para el desarrollo y consolidación de los sistemas privados de previsión social en la región y como un referente para países de otras áreas geográficas.

BBVA Pensiones & Seguros gestiona más del 21,5% del total de ahorro de pensiones en América Latina.

### El impacto de la contribución social de BBVA

BBVA, a través de la Unidad de BBVA | Pensiones y Seguros (América), es reconocido por las diversas instituciones relacionadas con el mundo previsional y por la sociedad en general, como la entidad con mayor experiencia en la actividad de pensiones en América Latina.

Como líder del sector es un referente en la región, y como tal ha implementado una estrategia en el largo plazo que le permite aprovechar y proyectar su experiencia hacia mercados que estudian reformar sus actuales sistemas, como también, evaluar nuevas oportunidades de negocios en el ámbito previsional.

En ese sentido, destacan los acuerdos de colaboración con importantes organismos multilaterales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta colaboración ha permitido la realización de estudios especializados relacionados a las normativas vigentes, que sumado a la permanente interacción con los

responsables oficiales y reguladores de los países, ha facilitado la presentación de propuestas de reformas para mejorar los sistemas de pensiones tanto en Chile, como también en México, Perú y Colombia.

Adicionalmente, BBVA | Pensiones y Seguros (América) promueve y participa de forma muy activa en proyectos de investigación académica, conjuntamente con organismos multilaterales, con el propósito de realizar aportaciones relevantes para el desarrollo de los sistemas, pero especialmente, para ampliar el ámbito de la actividad previsional y la cobertura hacia nuevos mercados interesados en implementar reformas en sus sistemas de pensiones. Esta labor de investigación se apoya en un acuerdo de colaboración entre la Unidad de BBVA | Pensiones y Seguros (América) y BBVA Research y se materializa en un equipo de economistas especializados de primer nivel en materias de previsión social, único en la industria, ubicados en los países donde BBVA tiene presencia y con direccionamiento desde Madrid.

A finales del 2010 se editó el libro “Las reformas de los sistemas de pensiones en Latinoamérica; Avances y temas pendientes”. Este estudio realiza una reflexión del avance que han logrado las reformas de los sistemas de pensiones en los países latinoamericanos, para que, a partir de ello, se puedan plantear los retos y pasos a seguir en el futuro. En estas investigaciones destacan los análisis y estudios enfocados en explorar la exitosa experiencia de las reformas de pensiones en Chile y su focalización en el pilar solidario, a fin de extraer lecciones relevantes a ser exportadas a los demás países. Las principales conclusiones de este trabajo de investigación han sido presentadas en diversos foros mundiales especializados en pensiones, tales como: *Global Forum*, de la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS en sus siglas en inglés); la Asamblea Anual de la Federación Internacional de Administradores de Pensiones (FIAP) y la Asamblea Latinoamericana y del Caribe de Economistas (LACEA).

Todo este trabajo y acuerdos de colaboración, tanto con entidades internacionales como internas del Grupo, ha permitido realizar aportaciones importantes para la industria previsional, mediante la publicación y promoción de estudios sobre materias críticas para el sector en los principales foros y conferencias mundiales de seguridad social como la Asamblea anual de FIAP, la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS) que agrupa a reguladores de más de 60 países, la Asamblea de Economistas de América Latina y el Caribe (LACEA), entre otros foros internacionales.

Actualmente, BBVA | Pensiones & Seguros (América) centra sus esfuerzos en contribuir con la sociedad para que se registren mejoras en diferentes aspectos como:

- Mejorar el ratio de Informalidad, esto supone un gran impacto positivo en la sociedad.
- Mejorar la cobertura incorporando nuevos segmentos de clientes, que hoy están excluidos del sistema.
- Aminorar y diversificar los riesgos inherentes a la administración de los fondos por parte de las Administradoras con nuevas opciones de inversión.
- Lograr consenso de la industria y acordar mecanismos objetivos para actualizar las tablas de Mortalidad y opciones de Renta Vitalicia adecuada a la futura demanda de Pensiones.

## La importancia y contribución de los Fondos de Pensiones

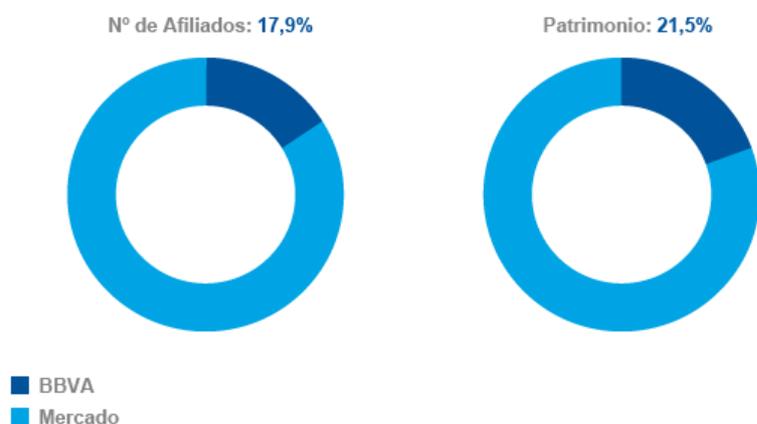
BBVA es el principal inversor institucional en los países donde cuenta con administradoras de fondos de pensiones; especialmente el Chile, donde el sistema de capitalización individual con gestión privada se creó hace un poco más de 30 años y en donde el patrimonio de los fondos de pensiones se sitúa en casi el 60% del PIB, a diferencia del resto de países con sistemas más recientes en donde solo alcanzan

el 10% del PIB, como es el caso de México, el de más reciente creación pero que mantiene un buen ritmo de crecimiento.

Teniendo en cuenta el porcentaje del PIB que representa el patrimonio administrado por los Fondos de Pensiones y que éstos canalizan la mayor parte del ahorro interno a largo plazo de los países en cuyos sistemas previsionales participa BBVA | Pensiones & Seguros, los fondos se convierten en los principales aportantes al desarrollo de las economías de los países, a través de la inversión en proyectos de infraestructura, en fondos para el desarrollo del tejido empresarial, y por ende, contribuyen en el bienestar de las personas.

Durante el 2011, el grupo BBVA mantuvo su participación en fondos de deuda estructurada y fondos de private equity cotizados en mercados públicos para financiar proyectos de infraestructura. De hecho 2.266 millones de euros fueron invertidos por las administradoras en proyectos de gran impacto social en los distintos países donde participa ya que están invirtiendo en la construcción de vías principales de comunicación, como carreteras, redes ferroviarias, puertos marítimos, aeropuertos; así como en la construcción de viviendas sociales y otros proyectos de la misma índole que se suman al desarrollo de países emergentes, generando puestos de trabajo y mejorando cada vez más la calidad de vida de las personas. Por ejemplo, para el caso de Chile, en los últimos años BBVA ha participado en grandes proyectos como la Autovía Panamericana Santiago, Los Vilos (218 Km.); el aeropuerto La Florida (3.000 m<sup>2</sup>), en La Serena; el túnel urbano Variante Av. El Salto - Av. Kennedy (4,1 km.); el Hospital Maipú y La Florida (766 camas); el centro penitenciario Cárcel Grupo I (Iquique, La Serena, Rancagua 112.000 m<sup>2</sup>); además de diversos edificios públicos y obras de infraestructura urbana como parques, barrios y centros cívicos.

#### Volúmenes



#### Volumen y Afiliados

### Expansión y acuerdos con otros mercados

Actualmente, en BBVA nos encontramos ampliando la cobertura previsional hacia nuevos mercados interesados en implementar reformas en sus sistemas de pensiones. En este sentido, las actividades de expansión se alinean con la estrategia general del Grupo, explorando nuevas oportunidades de negocio en países como India, Indonesia, Turquía y China. En este último país se ha ido profundizando la relación con nuestros socios locales de CITIC Group.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Orientación al cliente

---

### Calidad, satisfacción y atención

BBVA aspira a ser un banco *customer centric*. Un banco que ponga en el centro de su actividad a sus clientes con el objetivo de hacerles la vida más sencilla. Por ello, lograr que el cliente nos recomiende es la prueba de fuego de un buen servicio, porque manifiesta una relación mutuamente productiva y además genera otras nuevas oportunidades de negocio.

Con el fin de medir y maximizar las experiencias de los clientes de BBVA en su interacción con BBVA, los equipos de Calidad y *Customer Experience* del Grupo han desarrollado una novedosa sistemática de escucha del cliente basada en la recomendación, que permite medir, aumentar la satisfacción y transformar la experiencia del cliente en los momentos críticos que él valora.

Gracias a una nueva arquitectura de investigación en torno al cliente, se toma el pulso de su valoración acerca de BBVA, tanto como entidad financiera en su conjunto, como detalladamente respecto a su oferta de servicio. Partiendo de esta voz del cliente, numerosos equipos de diferentes unidades trabajan para optimizar sus propuestas en los momentos de la verdad, beneficiar a nuestros clientes y, en definitiva, mejorar sistemáticamente su satisfacción.

#### Nivel de satisfacción de clientes particulares

El enfoque *customer centric* de BBVA, posibilita el desarrollar productos sencillos que atiendan las necesidades de los clientes, ofreciéndoles una propuesta de valor añadido a través de una experiencia e interacción multicanal.

A su vez, el Grupo está apostando por el intercambio de conocimiento y mejores prácticas entre áreas, homogeneizando metodologías contrastadas y que funcionan de cara a las expectativas del cliente.

#### Tiempo medio de resolución (en días)

#### Nº reclamaciones ante la autoridad suprabancaria

Para el Grupo BBVA, una de las herramientas más relevantes en la apuesta por la mejora en la satisfacción del cliente se refleja en la figura del defensor del cliente. Las actividades del Defensor del Cliente se extienden a todas las unidades del Grupo BBVA y sus sociedades participadas en España, entre las que se incluyen el banco, Uno-e Bank, Finanzia, Gestora de Fondos y de Planes de Pensiones, BBVA Seguros. 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.

Tanto la Orden ECO/734, de 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 27 de

septiembre del 2011, 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.

Entre las distintas actuaciones llevadas a cabo por la Entidad a instancia de las sugerencias propuestas por el Defensor, durante el ejercicio 2011, cabe citar las siguientes:

- Se han formulado a los departamentos correspondientes, sugerencias de mejora del sistema de reclamaciones del Grupo, que puedan contribuir a una mejor y satisfactoria atención a los clientes.
- Se ha realizado un especial seguimiento del cumplimiento en la contratación de los requerimientos impuestos por las normas derivadas de la Directiva MiFiD.
- Se han mantenido de forma habitual reuniones y contactos 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.

En el 2011, en México se mantuvieron reuniones con CONDUSEF (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros), lo que contribuyó a la adaptación, mejoras y establecimiento de nuevos modelos de atención.

Participamos activamente en la instalación del proyecto “*audiencia de conciliación telefónica CONDUSEF*” cuyo principal objetivo es evitar el traslado de los clientes hasta una delegación para recibir la atención y resolución de una reclamación.

Además, CONDUSEF implantó recientemente y de manera formal “*La segunda respuesta*”, buscando minimizar las audiencias jurídicas. Este nuevo procedimiento deriva del piloto que BBVA Bancomer estableció con las Delegaciones de Jalisco, Morelos e Hidalgo, obteniendo buenos resultados, lo que motivó a que Condusef formalizara el canal en todo el sector. Instalamos un circuito de atención piloto en la división sureste de la banca comercial para que los casos de reclamación de poca complejidad y mayor recurrencia, sean atendidos en forma inmediata.

Continuamos impulsando la educación financiera a través de la participación diaria en el programa de radio “*No tires tu dinero*”. En temas como: medidas de protección en servicios financieros, uso de los productos, canales de atención y promociones especiales de Bancomer.

Por último, en el 2011 se han producido los siguientes avances en el tema de multicanalidad con el fin de hacer la vida más sencilla a los clientes del Grupo. Se pueden destacar algunos de ellos:

- En sucursales, se implantó en BBVA Banco Provincial (Venezuela) el Puesto Integral de Atención en 295 oficinas a nivel nacional, destinado a dar una atención preferencial a personas con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas. El puesto integral se encuentra ubicado en áreas debidamente identificadas y está acompañado de una zona preferencial que permite al resto de clientes esperar su turno con la tranquilidad y comodidad requerida. Para garantizar esta atención preferencial, se ha llevado a cabo un programa de formación presencial dirigido a todo el equipo de la red de oficinas.
- Encajeros automáticos (ATM), BBVA Chile con su programa «Banco fácil» ha continuado con su innovación para hacer más accesible los servicios financieros a través de un sistema de ayuda

enfocado a los usuarios que tengan discapacidades de orden auditivo. Durante el 2011 se han desarrollado una serie de campañas dirigidas a impulsar el uso de autoservicios y nuevos servicios que han permitido ofrecer los principales servicios transaccionales que tiene una sucursal. Estas acciones han permitido lograr que el 27% de los cheques sea depositado en banco fácil y el 60% de los vales vista sea cobrado en este autoservicio. Ubicadas en los autoservicios de las sucursales de BBVA Chile, este servicio forma parte de una red propia del banco. La seguridad de la operatoria se encuentra garantizada gracias a que los clientes pueden hacer estos y otros trámites utilizando su carnet de identidad y huella digital.

- En el canal móvil, se ha continuado el desarrollo de soluciones bancarias. Uno de los hitos más significativos ha sido la creación de una solución nativa de «BBVA Móvil» para cada una de las plataformas de smartphone existentes en el mercado, así como la evolución del servicio [www.bbva.mobi](http://www.bbva.mobi) y SMS para dispositivos no inteligentes, dando cobertura al 100% de los dispositivos existentes en la totalidad de países en los que opera Grupo BBVA. Dando especial importancia al desarrollo accesible conforme a los estándares de la W3C (*Worldwide Web Consortium*) y como parte de la evolución iniciada en el 2010 de los servicios transaccionales, en el 2011 se han adaptado las infraestructuras, los contenidos y la forma de desarrollar las web del Grupo conforme a las nuevas tecnologías que se han consolidado este año. En el 2011, se han llevado a cabo 122 millones de operaciones a través de este canal.
- Se ha trabajado en la integración de los distintos canales virtuales con el mundo de las redes sociales, dando como resultado una Web más social, participativa y más próxima. Herramientas de *crowd funding* totalmente integradas en las redes sociales de mayor uso en la red, han sido algunos de los desarrollos realizados. Además, el 2011 ha significado un avance en la consolidación e integración de nuevos canales de interrelación con nuestros clientes. La irrupción en el mundo digital de nuevos dispositivos como la televisión ha hecho que BBVA haya desarrollado aplicaciones ad-hoc para esos dispositivos, de forma que los clientes tengan un acceso fácil a los productos y servicios de BBVA desde cualquier lugar. En el 2011, en BBVA tenemos 6,5 millones de clientes usuarios del canal Internet.

Nº de cajeros automáticos por unidades de negocio

Transacciones por canales (porcentaje)

## **Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR)**

Conscientes de la pérdida de confianza en el sector en general, BBVA está trabajando para facilitar a los clientes la toma de las mejores decisiones financieras 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 este sentido, se han desarrollado unas directrices generales de comunicación Transparente y Clara pero también Responsable (TCR) que se materializarán en acciones. Este marco corporativo, se ha ido desarrollando localmente en el 2011.

- Por un lado destacamos la labor en España y Portugal: Desde BBVA, hemos trasladado a nuestros documentos contractuales las modificaciones normativas, la doctrina jurisprudencial o las recomendaciones de las autoridades supervisoras. Pero nuestra intención ha sido ir más allá y por ello se están llevando a cabo proyectos de revisión de documentos contractuales dirigidos a simplificar textos, empleando un lenguaje más sencillo y de fácil entendimiento para evitar la utilización de términos técnicos, pero sin perder de vista la seguridad jurídica tanto de nuestros clientes como el nuestro propio. Actualmente, estamos inmersos en dos proyectos singulares:

1. Dirigido a hacer más amigable el sistema general de contratación de los productos más habituales de las personas físicas que además de simplificar textos en la línea indicada evita la suscripción de contratos y documentos de forma repetida y recurrente (el llamado Contrato Marco). Este proyecto está en fase de implantación en un número por el momento en 295 sucursales, que se irá ampliando en el 2012.
2. Enfocado a la revisión integral de todos los contratos de financiación tanto de consumidores como de negocios y empresas. Teniendo en cuenta el colectivo concreto, se pretende además de simplificar los textos, unificar cláusulas, eliminar aquellas cuya interpretación puedan dar lugar a diferentes interpretaciones e incluir información adicional que le permita al cliente conocer con claridad las condiciones del producto o servicio objeto de la contratación. Nuestro objetivo para el 2012 es implantar este proyecto.

Estas iniciativas se enmarcan en el marco normativo vigente y lo previsto en la reciente Orden Ministerial 2899/2011, del 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros bancarios, que entrará en vigor el próximo mes de abril.

- En Chile se desarrollaron diferentes iniciativas para reforzar la transparencia y simplicidad en los contratos, entre ellas:
  - Se unificó la forma en que se informa sobre los productos al cliente. Con ello se logró mayor claridad ya que se entrega información sencilla y

uniforme, y se entregan los documentos y contratos con los datos del cliente ya cumplimentados para evitar errores tipográficos. Se incluyen además otros documentos para mayor transparencia como el certificado de promociones del mes y un folleto comercial explicativo de características de seguro de fraude.

- Simplicidad de contratos: Se estructuró un nuevo contrato unificado más simple que disminuyó el número de páginas y el número de firmas que debe realizar el cliente.
- Se creó una aplicación web para el envío de formularios desde y hacia clientes. La aplicación permite que el cliente complete los formularios on-line de apertura y facilita la labor de evaluación crediticia permitiendo una respuesta más rápida.

Los objetivos en el 2012 para BBVA Chile estarán encaminados a reforzar el marco de comunicación TCR serán por un lado mejorar en documentación aplicación vía web permitiendo que el *site* actual de intercambio electrónico de información con los clientes genere los productos aprobados en forma automática. De esta forma se reducirá aún más el tiempo de respuesta de cara a cliente. Además se tiene previsto modificar la estructura de cobro de comisiones de cuenta corriente para hacerla más simple y fácil de entender. Por último se continuará con la web de BBVA Transparente informando bajo la premisa TCR sobre campañas, condiciones y contratos.

- En general, los clientes consideran que los contratos que emplean los bancos son confusos. Con «Hablemos claro y sencillo», BBVA Continental en Perú persigue cambiar esta impresión y además demostrar a las entidades supervisoras, como la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) e Indecopi, nuestro compromiso por facilitar la comunicación con el cliente. El objetivo general es cambiar la redacción actual de nuestros contratos, empleando un lenguaje sencillo, amigable y de fácil entendimiento, facilitando el proceso contratación sin perder de vista la seguridad jurídica. En agosto del 2011, se comenzó la revisión y modificación de los contratos, considerando las particularidades y operativa de cada uno. Asimismo, se establecieron cláusulas de idéntica redacción para determinados aspectos que aplican a todos los contratos. En la primera fase del proyecto, se han revisado los contratos bajo el marco normativo de la Transparencia de la información para clientes del Sistema Financiero (cuyo ámbito está básicamente dirigido a personas físicas) y que requieren de la aprobación por la SBS. Estos contratos se encuentran en trámite de aprobación por la SBS. En una segunda fase, ya en el 2012, el objetivo es revisar otros contratos cuyos titulares sean personas jurídicas.

Más información en [Principios, políticas y grupos de interés, Estándares de conducta y otros compromisos](#).

## **Publicidad Responsable**

BBVA cumple rigurosamente con las normativas locales en cuanto a información y etiquetado de los productos. En este sentido, en México se continúa trabajando con Asociación de Bancos de México (ABM) y el Consejo Nacional de la Publicidad y en España con Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial). El objeto de este trabajo es lograr una comunicación comercial y publicidad más responsable y transparente en un marco voluntario de adhesión. Asimismo

en Estados Unidos, BBVA Compass forma parte de la *Federal Deposit Insurance Corporation* (FDIC) y la *Federal Trade Commission* (FTC), que garantizan que las prácticas de las entidades financieras son éticas.

Por último, destaca en el 2011 la implantación de un modelo corporativo de gestión publicitaria con directrices comunes para todo el Grupo y una Plataforma Estratégica de Comunicación (PEC) homogénea en el Grupo.

Esta iniciativa integra la variable de la responsabilidad corporativa para tenerla en cuenta en toda la publicidad que se gestione en el Grupo.

## **Acceso al crédito**

En el entorno actual de altas primas de riesgo y falta de liquidez en el sistema financiero, el acceso al crédito es un asunto que cobra mayor relevancia.

La economía española está atravesando un periodo de recesión durante estos últimos años, agravado por una crisis de deuda soberana que ha afectado gravemente al comportamiento de los mercados financieros. Esta crisis ha afectado gravemente a la economía doméstica, provocando una debilidad de la demanda interna que se ha traducido en el sector bancario en una menor demanda de crédito y la tendencia al desapalancamiento crediticio.

BBVA, fiel a su compromiso con la sociedad, continúa ofreciendo financiación a sus clientes. A pesar de este adverso escenario, BBVA ha sido capaz de generar una ganancia de cuota de doce puntos básicos en el mercado hipotecario, frente a una tendencia general negativa en el sector. Ello ha sido posible gracias a la flexibilidad de la Hipoteca Fácil BBVA que permite personalizar la financiación acorde a las necesidades particulares de nuestros clientes, y a la eficacia comercial de su potente red de distribución minorista en nuestro país. Además de todo lo anterior, BBVA ha puesto a disposición de los clientes fondos por 36.275 millones de euros en préstamos predecididos, ofertados a más de 1.660.000 clientes: particulares, autónomos, pymes y comercios.

Por otra parte, en el 2011 BBVA ha sido un colaborador destacado en la distribución de fondos ICO. Durante el pasado ejercicio, BBVA ha distribuido más de 2.400 millones de euros de dichos fondos en 32.000 operaciones, generando una ganancia de cuota de ciento sesenta y cinco puntos básicos en la distribución de dichos fondos, con el objetivo de apoyar al tejido empresarial de nuestro país. Asimismo, hemos de destacar que BBVA ha sido una de las dos entidades adjudicatarias en la distribución de ICO DIRECTO, poniendo sus medios comerciales, técnicos y publicitarios a disposición de las autoridades y de la sociedad, con el fin de impulsar la actividad empresarial.

En México, una adecuada gestión del negocio bancario se ha visto reflejada en el crecimiento de la actividad comercial. A cierre del 2011, la inversión crediticia, excluyendo la vivienda antigua, registra un crecimiento interanual del 9,3%. Cabe destacar que la financiación mayorista se ha visto ralentizada por una posición de liquidez más holgada en empresas y en gobierno, lo que ha generado mayores amortizaciones de créditos bancarios. Sobresale la evolución de los préstamos al segmento minorista. La cartera de consumo, incluyendo tarjetas de crédito, muestra un avance del 23,6% interanual y alcanza los 8.070 millones de euros. Ha sido especialmente relevante el buen desempeño de formalización de créditos de auto, personales y de nómina, que en conjunto crecen un 16,3% respecto al 2010. Igualmente ha sido muy favorable la financiación para la cartera mayorista (corporaciones, empresas medianas, entidades financieras y gobiernos) que aumenta a una tasa interanual del 3,7%.

Finalmente, los préstamos hipotecarios, excluyendo vivienda antigua, alcanzan un saldo de 8.234 millones de euros al cierre de septiembre del 2011, equivalente a un incremento del 5,5% respecto a la misma fecha del ejercicio previo.

## **Seguridad y protección**

En materia de protección de datos personales, a lo largo del 2011, se han llevado a cabo las mejoras contenidas en los planes de actuación derivados de las auditorias bienales sobre medidas de seguridad previstas en el Real Decreto 1720/2007 del 21 de diciembre, que se realizaron en el 2010 en las entidades que configuran el Grupo BBVA en España y en las que no se pusieron de manifiesto deficiencias significativas.

Asimismo, en el marco del desarrollo continuo de las medidas necesarias para gestionar este deber legal en las distintas jurisdicciones, cabe destacar las distintas tareas de ajuste llevadas a cabo en la estructura organizativa, sistemas y procedimientos de BBVA Bancomer con el fin de adaptar los mismos a las exigencias fijadas en la nueva Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares de 5 julio del 2010.

## **Continuidad del negocio**

Durante el 2011, se han alcanzado los 126 planes de continuidad de negocio implantados en 25 países del perímetro del Grupo. Para cada uno 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 el 2011 es muy destacable el impacto del terremoto de Japón que afectó a empleados, edificios singulares, redes de oficinas seguridad física y operatividad. Han sido destacables también, las actuaciones preventivas por inundaciones y corte de fluido eléctrico en Venezuela, amenaza de tsunami en la Costa del Pacífico, inundaciones efecto Niña en Colombia, tormentas y tornados en Alabama (Estados Unidos), terremoto en España (Lorca, Murcia) y lluvia de cenizas volcánicas en la Patagonia (Argentina). 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.

De los acontecimientos de estos últimos años, hemos aprendido la importancia de la “gestión de crisis” a través de los Comités de continuidad y sus planes concretos, la preponderancia de los factores de recursos humanos y logísticos, la resistencia tecnológica en los impactos y la resistencia de seguridad física y de la información.

## **Diseño responsable de productos y servicios**

Integrar la máxima responsabilidad en todos los procesos de la cadena de valor es uno de los compromisos de BBVA. La cadena de valor cubre desde el desarrollo de productos y servicios hasta su publicidad y mantenimiento de los mismos. Se abarca tanto productos y servicios destinados a colectivos con necesidades específicas como aquellos masivos y de mayor alcance.

En México, BBVA Bancomer sigue con su programa «Paga bien. Paga menos» con el fin de premiar la responsabilidad de los clientes en el pago de su tarjeta. De hecho, el cliente puede disminuir su tasa de

interés al ser un cliente puntual en los pagos. En el 2011, el número de clientes inscritos al programa fue de 1.058.185 y un 19 % de las cuentas ya adheridas al programa disfrutaron de un decremento del tipo de interés.

Para el 2012, se plantea rediseñar el programa y relanzarlo continuando con ofertas a mejor precio para aquellos clientes con un buen comportamiento.

En Colombia podemos destacar el lanzamiento en el 2011 de la Campaña «Vivienda sin límites». Con esta iniciativa, BBVA busca favorecer el acceso a créditos de vivienda con acciones especiales y de una manera más fácil y sencilla. Una de las más representativas la constituye el «*Camión de trasteo*», que bajo el slogan “Me estoy mudando a mi casa nueva gracias al crédito de vivienda de BBVA”, recorre diferentes ciudades del país. Con esta iniciativa hemos alcanzado desembolsos por más de 5.000 millones de dólares.

En España, además del apoyo solidario ante el seísmo en Lorca, se han ofrecido a los damnificados anticipos de subvenciones e indemnizaciones, sin intereses y condiciones preferentes de financiación. Del mismo modo se han diseñado soluciones a medida para todos los clientes afectados, adaptando las cuotas a la nueva capacidad de pago, mediante carencias, aplazamientos de pagos y alargamiento de plazos. Igualmente, BBVA Seguros desplazó a un equipo de personas a sus oficinas de Lorca para ayudar a los afectados a tramitar los daños de sus viviendas ante el Consorcio de Compensación de Seguros.

En Estados Unidos, BBVA Compass solicita a los clientes que van a pedir su primera hipoteca que completen un curso *online* «*Own your own home*» de la *Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)* en el marco de su programa «*Money smart*».

Este curso aporta una experiencia muy valiosa en el proceso de compra de una vivienda, y ayuda a determinar si la persona está preparada para dar este paso. Durante el 2011, 488 clientes que compraban por primera vez una vivienda, completaron esta formación.

Más información sobre este programa «*Money smart*» en [Educación Financiera](#).



## Recursos humanos

---

### Diversidad

#### Perfil de nuestros empleados

Con más de 110.000 empleados y presencia en 32 países, BBVA es un grupo global que cuenta con un grupo de profesionales, muy diverso. Desde BBVA, el objetivo es atraer, retener y potenciar el talento de nuestros empleados siempre desde el respeto a la diferencia y la inclusión.

[Plantilla por edad y género](#)

[Antigüedad media de la plantilla](#)

[Empleados por categorías profesionales](#)

#### No discriminación e igualdad de oportunidades

Partiendo de la base de que el talento, por definición, no tiene género, BBVA quiere garantizar la eliminación de cualquier freno que pudiese existir en el desarrollo profesional de la mujer en el Grupo. Por ello, a finales del 2009 se puso en marcha el plan corporativo «Diversidad de género», una iniciativa que tiene como objetivo asegurar que, en todas y cada una de las distintas unidades y geografías, los mejores profesionales ocupan las posiciones más destacadas.

A lo largo del 2011, se ha continuado trabajando en el citado plan global a través de los distintos comités y grupos de trabajo creados al efecto, la puesta en práctica de los planes de acción identificados, y el seguimiento y análisis de las métricas de diversidad establecidas en el Grupo. Destacamos los siguientes progresos:

- Se ha puesto a disposición la web de *networking* «Genera!», a un colectivo principalmente formado por directivas del Grupo BBVA . En esta plataforma de uso interno se comparten opiniones, experiencias y noticias relacionadas con la diversidad de género y sirve de vivero de ideas con las que nutrir los citados planes de acción.
- Se han celebrado 2 comités estratégicos, presididos por el consejero delegado, 6 comités operativos y 6 comités de la plataforma «Genera!». También se han constituido comités a nivel de área y de país.
- Se ha llevado a cabo un estudio de investigación consistente en *focus group* a mujeres y entrevistas personales a mujeres y hombres, en España, México y Argentina.

Como consecuencia de toda esta actividad, junto con el análisis de métricas de diversidad a nivel Grupo, se han detectado las principales necesidades en esta materia y se han definido y aprobado en comité operativo y estratégico un grupo de iniciativas de carácter corporativo a implantar.

Por otro lado, 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. En el 2011, BBVA ha seguido trabajando para la consecución de estos principios y el caso de BBVA fue incluido como mejor práctica en la publicación *Companies Leading the Way: Putting the Principles into Practice* de Naciones Unidas.

En este sentido, BBVA sigue participando activamente en los compromisos adquiridos en esta materia: como firmantes del Charter europeo de la diversidad, como entidad adherida a la red de promoción de la diversidad y la inclusión Catalyst y en España como entidad colaboradora de la Red Concilia del Ayuntamiento de Madrid.

Por último, destacar en el 2011 la firma del acuerdo sobre el desarrollo de la función sindical en igualdad de oportunidades y con garantía de no discriminación para España.

Distribución funcional por género y categoría profesional

Dimisiones voluntarias de la plantilla y distribución por género

Contratos por género

Mujeres en puestos de dirección con hijos a su cargo

## **Selección y remuneración**

En un entorno de crisis económica y de destrucción de empleo, BBVA ha generado un empleo neto de 3.669 empleos en todo el Grupo, de los que un 58,2% han sido ocupados por jóvenes de menos de 30 años. La mayoría de las contrataciones se realizan en el país de origen. De hecho respecto al equipo directivo, el 89,93% es de procedencia local.

El salario base de cada categoría profesional es el mismo con independencia del género.

Como en informábamos en el 2010, 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 y el área 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.

Altas de empleados

Bajas de empleados

## **Desarrollo**

El desarrollo profesional es uno de los beneficios que valoran más las personas nacidas a finales del pasado milenio y especialmente el acceso a prácticas como el *coaching* y *mentoring*, que desde el 2009 se aplican individualizadamente en el Grupo.

Cabe mencionar que durante el 2011 se ha adaptado el programa de *mentoring* y la formación a los mentores con el objetivo de fomentar la diversidad de género. Asimismo, los programas de *coaching* y *mentoring* se han centrado en el talento femenino para potenciar su desarrollo profesional e incrementar la figura femenina en puestos de relevancia. Además, durante este año se ha desarrollado de un programa de tutorización y apoyo a las mujeres que se reincorporan a su puesto tras una baja maternal.

Por otra parte, este año se ha llevado a cabo en todas las unidades del Grupo el proceso bienal de valoración de competencias (habilidades y conocimientos), que permite identificar las áreas de mejora de cada persona, su evolución respecto de años anteriores y definir conjuntamente con el superior jerárquico un plan de desarrollo individual (PDI), para trabajar activamente los conocimientos o habilidades que necesita cada profesional para poder realizar de la manera más adecuada su propio trabajo. El sistema de competencias, además de ayudar a la persona a desempeñar mejor su función, tiene como finalidad capacitarla paulatinamente para que pueda acceder a puestos de mayor responsabilidad. Por ello, este proceso tiene una duración de dos años, un horizonte temporal suficientemente largo que permite que dar respuesta a las necesidades individuales detectadas durante el mismo.

El compromiso de los profesionales del Grupo en la gestión y desarrollo de sus equipos ha quedado de manifiesto en las más de 95.000 personas que han tomado parte en el proceso de valoración de competencias, que ha dado como resultado el diseño de más 400.000 acciones de desarrollo, tales como cursos presenciales y *online* a través de e-Campus, lectura de libros y artículos, etc.

Por otro lado, en el 2011 tuvo lugar el lanzamiento de la Política de Movilidad. Con su puesta en práctica, el Grupo quiere que todos los procesos internos de selección, independientemente del nivel, la naturaleza o el área en la que se originen, se den a conocer públicamente a toda la organización, y que cualquier profesional interesado pueda postular su candidatura, gestionando así su propia trayectoria profesional. Este proceso se lleva a cabo a través de una plataforma informática, denominada «Apúntate», creada al efecto con el fin de:

- Potenciar la transparencia, la igualdad de oportunidades y la objetividad en el desarrollo y promoción de nuestros equipos.
- Impulsar la movilidad del talento entre las distintas Áreas, tanto a nivel local como internacional.

Asimismo, la política de movilidad, además de la cobertura de puestos, contempla las otras vías de desarrollo que igualmente se dan en BBVA y entre las que destaca, especialmente, el plan internacional de desarrollo, enfocado a la adquisición o perfeccionamiento de conocimientos entre unidades.

Por otro lado, a través del proyecto «Nuevas formas de trabajo» (NFT) se ha continuado impulsando esquemas que, gracias al uso intensivo de la tecnología, permiten compaginar el desarrollo y las necesidades de conciliación personales. En estos momentos, y tras la realización de una serie de pruebas piloto en España y México desarrolladas durante el 2010 y el 2011, BBVA tiene definido un esquema operativo que contempla las distintas modalidades de trabajo flexible definidas en el Grupo y las regula estableciendo al efecto los procesos y herramientas que son necesarios en cada caso.

Por último, destacar que las políticas y prácticas de desarrollo profesional de BBVA han sido objeto de reconocimiento por la revista Fortune, que, por tercera vez consecutiva, sitúa al Grupo BBVA como la mejor empresa europea y la duodécima a nivel mundial desarrollando las capacidades de liderazgo entre sus equipos. Este estudio, denominado *Top Companies for Leaders*, valora, siguiendo criterios de reputación, cultura de liderazgo, comportamientos o rendimiento, las empresas más destacadas en el

desarrollo del capital humano. En este sentido, hay que destacar que el trabajo de investigación, que se desarrolla en colaboración con Aon Hewitt y The RBL Group sobre liderazgo y su vínculo con los resultados financieros es uno de los más exhaustivos del mercado, cuenta con más de 1.200 puntos de análisis y 900 entrevistas a directivos, valorando cómo las organizaciones evalúan, seleccionan y desarrollan las competencias profesionales de sus directivos.

## Formación

Con una inversión en formación superior a los 42 millones de euros, este año un 85% de los programas están orientados a fortalecer la relación con los clientes, tanto de los negocios minoristas como mayoristas. Así mismo, se sigue trabajando para tener una formación de primer nivel y en el diseño de esquemas de formación más especializados y globales.

Este año, los empleados de BBVA han dedicado 47,7 horas de media a formación y se ha invertido en de media 382 euros. En este sentido, el *e-learning* ha supuesto en el 2011 más de un 60% de la actividad formativa, haciendo la formación más accesible y adaptada a las necesidades de cada uno de los profesionales del Grupo.

Dentro del plan de formación cobran especial relevancia los programas relacionados específicamente con Responsabilidad y Reputación Corporativa, habiéndose actualizado e incorporado nuevos contenidos formativos que potencian esta materia. A través de la plataforma *e-learning* del Grupo cualquier empleado tiene a su disposición el programa formativo “Responsabilidad y Reputación Corporativa”.

Por último, este año se ha inaugurado en Madrid un nuevo centro de formación del Grupo, Campus BBVA La Moraleja. La gran innovación de este proyecto es que permite poner la experiencia formativa de BBVA al servicio de la sociedad, abriendo la formación a clientes, a empresas y profesionales externos, así como a potenciales empleados, a través de actividades impartidas junto con socios de reconocido prestigio, en áreas en las que somos considerados un referente en el mercado.

### Datos generales de formación

## Condiciones laborales

### Conciliación

El Programa Global Calidad de Vida tiene por objeto favorecer el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados y se materializa en iniciativas locales. En el 2011 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.

Un hito del 2011 es la firma entre BBVA España y la representación sindical del acuerdo colectivo sobre las condiciones de la prestación de servicios en el banco en régimen de teletrabajo.

Por último destacar que en el 2011 se ha revalidado la certificación de Empresa Familiarmente Responsable EFR, en España. La importancia de esta certificación radica en que únicamente se concede a compañías que promueven, implantan y dan seguimiento a medidas que favorecen, por una

parte, la integración de personas de distinta procedencia y, por otra, la conciliación de la vida personal y profesional.

Esta materia es tratada más detalladamente en cada uno de los [informes locales de RC](#).

## **Libertad de asociación: representación sindical y resolución de conflictos**

El diálogo y la negociación colectiva son para BBVA la mejor manera de solucionar conflictos y alcanzar consensos, 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.

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.

Más información disponible por países sobre esta materia en los [informes locales de RC](#).

## **Salud laboral**

Un año más el compromiso del Grupo BBVA en este campo se ha visto reflejado tanto en la actividad formativa desarrollada para la extensión de medidas de prevención como en la asunción medidas legales consensuadas con los representantes de los trabajadores y la adopción de buenas prácticas profesionales. En el primer caso, han sido formados en materia de prevención de riesgos laborales más de 10.000 empleados, totalizando más de 110.000 horas lectivas.

La política de salud laboral se lleva a cabo en cada país de acuerdo a la legislación vigente. En el caso de España, en junio del 2011 destaca la suscripción del Acuerdo Colectivo en Salud Laboral para la consulta y participación de los trabajadores de BBVA en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Del mismo modo algunas iniciativas destacadas del año han sido: lanzamiento del Plan de Seguridad Vial, nuevo portal de salud laboral, organización de campañas preventivas para el fomento de estilos de vida saludables, campañas sanitarias dirigidas a la mujer, actividades asistenciales (4.457 consultas médicas y 4.889 asistencias de enfermería), citaciones para efectuar exámenes de salud (a más de 20.000 empleados), tramitación de más de 800 gestiones técnico-preventivas para la adecuación de las necesidades ergonómicas en los puestos de trabajo, y realización de campañas de donación de sangre.

Asimismo, este año se ha recibido la distinción de BBVA en España con el Premio de Prevención de Riesgos Laborales, en reconocimiento a su labor en favor de la implantación y divulgación de esta materia y el Premio al Mérito Nacional a la Donación Altruista de Sangre.

Más información disponible por países sobre esta materia en los [informes locales de RC](#).

### Tasa de absentismo

## **Pasión por las personas**

El compromiso de BBVA para con su plantilla se plasma en una serie de iniciativas que se recogen dentro del programa «Pasión por las personas», un elemento fundamental de la oferta de valor que el Grupo ofrece a sus empleados, activos y jubilados.

Destaca en el 2011, la puesta en marcha de los premios BBVA Pasiónx3 con el objeto de reconocer el compromiso de las personas en la marcha de la organización. A través de este esquema, se han identificado los 12 empleados que mejor representan las actitudes por las que queremos ser reconocidos por el mercado y los 6 proyectos desarrollados por las áreas que mejor reflejan nuestra pasión por la sencillez, por el servicio y por la atención al cliente.

Destacamos algunas iniciativas llevadas a cabo en el 2011:

- Campus Liga de Fútbol Profesional, (LFP) campamento de verano residencial organizado por la LFP para los hijos de empleados de todo el Grupo.
- Universidad de Padres, iniciativa apadrinada por el filósofo Antonio Marina, con el objetivo de ayudar a padres que desean apoyar a sus hijos en su desarrollo personal.
- Carreras Solidarias en el Grupo BBVA. Esta iniciativa supone la continuación del impulso de la solidaridad a través del deporte. Participaron más de 42.000 personas en las carreras celebradas por BBVA en España, México, Colombia, Chile, Venezuela y Uruguay. El importe total de la recaudación obtenida mediante la inscripción más donaciones realizadas por BBVA se destinó a diferentes causas solidarias.

Este conjunto de iniciativas junto con el resto de políticas de Recursos Humanos han servido para obtener, en el 2011, diferentes premios y menciones. Por ejemplo, la revista española Actualidad Económica ha seleccionado al Grupo BBVA como “la mejor empresa para trabajar”. Actualidad Económica sitúa en primer lugar del ranking a BBVA y destaca como las claves de nuestro éxito “el desarrollo y la formación” de las más 110.000 personas que componemos el Grupo. Del mismo modo BBVA Continental se encuentra entre las “45 Mejores empresas para Trabajar”, de acuerdo con el estudio anual que realiza Great Place to Work y BBVA Provincial ha sido incluida también en el ranking Great Place to Work 2010, ubicándose en el décimo puesto del ranking general.

## **Beneficios personales**

Estos beneficios consisten en acuerdos con distintas compañías que posibilitan que los equipos de BBVA se beneficien de descuentos en compras, estancias en hoteles, ordenadores, billetes de avión o servicios de salud, así como en temas tales como la asistencia a espectáculos, museos, conciertos, exposiciones o relacionados con la formación mediante descuentos para realizar masters en escuelas de negocio programas de idiomas, etc.

Más información disponible por países sobre esta materia en los [informes locales de RC](#).

## **Voluntariado corporativo**

Facilitamos a los empleados que muestran interés por participar en proyectos sociales iniciativas en las que su conocimiento técnico y habilidades personales son especialmente valiosos. Contamos con un Plan Global de Voluntariado Corporativo. En el 2011, 4.328 empleados del Grupo han realizado

actividades de voluntariado, un 4% del Grupo. Adicionalmente, empleados del Grupo han aportado 1,3 millones de euros a proyectos sociales.

## Actividad en España

En el 2011, hemos reforzado las siguientes líneas de actuación a través de la oficina de voluntarios:

- 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 IV Carrera Solidaria BBVA» con ACNUR y el proyecto «Enseñar en barrios» de la Fundación SERES.
- Medio ambiente. Hemos llevado a cabo 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 2011 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 que hemos desarrollado en el 2011:

Principales proyectos en colaboración con empleados España

## Actividad en América del sur y México

Nuestros voluntarios en América del sur 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 del sur y México son los siguientes:

Principales proyectos en colaboración con empleados en América del Sur y México

## Actividad en Estados Unidos y Puerto Rico

1.611 de nuestros empleados en Estados Unidos han dedicado 60.039 horas a actividades de voluntariado en el 2011. Incluye varios tipos de actividades: globales, individuales y de desarrollo local.

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 2011. 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 2011.

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.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Compras responsables

---

### Principios que rigen el proceso de compras

La relación de BBVA con sus proveedores viene determinada por el Código de Conducta del Grupo y se basa en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad.

Además, BBVA cuenta con unos principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento que desarrollan este Código en materia de compras. En BBVA aspiramos a que nuestros proveedores cumplan como mínimo nuestros propios estándares en materia social y medioambiental, así como la legislación que les sea aplicable en cada caso y los principios recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Número de proveedores y facturación anual por país

### Política Global de Compras Responsables

Durante el 2011 en BBVA hemos trabajado en la elaboración de una Política Global de Compras Responsables para el Grupo, con el asesoramiento de expertos independientes. El objetivo final de esta política es conseguir una mejor gestión de los aspectos ambientales y sociales de la cadena de suministro del grupo y su integración en el *Global Procurement System* (GPS) de BBVA.

### Definición de la Política Global de Compras Responsables

Se comenzó analizando en profundidad el grado de integración de los aspectos medioambientales y sociales en cada una de las fases que componen el proceso de compras del Grupo, con la colaboración de todas las áreas que participan en el aprovisionamiento.

Se revisaron los procedimientos del Modelo Global de Compras de BBVA y documentación relativa a especificaciones técnicas de contratación, pliegos y contratos. También se tomó en consideración la percepción de agentes externos sobre el BBVA en materia de aprovisionamiento y se realizó un *benchmarking* para identificar las mejores prácticas de empresas de referencia en relación con la contratación responsable.

Para centrar el alcance del plan, se seleccionaron las principales familias de productos y servicios de BBVA en función de su importancia relativa en términos de volumen de facturación y potencial de impacto ambiental y social.

Con el resultado del análisis se emitió un diagnóstico que permitió identificar aquellas medidas que se consideran más importantes de cara a la mitigación de riesgos sociales y medioambientales en la cadena de suministro.

Estas medidas fueron priorizadas a partir de cuestionarios dirigidos a todas las unidades implicadas. Finalmente, se incorporaron en un plan de acción que permitirá definir una Política de Compras Responsables, alineada con las prioridades del Grupo, que cubra las necesidades detectadas durante el diagnóstico inicial e involucre a todas las áreas que sea necesario para su correcta ejecución.

## **Proceso de homologación de proveedores**

En el 2011 continuamos con la implantación de la plataforma tecnológica *Global Procurement System*, ampliando su ámbito geográfico y funcional. Así, se completó su implantación para el proceso de aprovisionamiento completo -presupuestación, compras y finanzas-, en México, Colombia, Chile y Perú.

Otro de los procesos definidos en el GPS es el correspondiente a la homologación de proveedores. Este año avanzamos en la selección de un proveedor de servicios que ayude a implantar en todo el Grupo el nuevo proceso global de homologación que permita unificar criterios y valorar a los proveedores de manera independiente y uniforme en todos los países. Asimismo este nuevo proceso permitirá unificar la interlocución con los mismos a efectos de su homologación.

### Homologación de proveedores en España

BBVA concede en sus compras preferencia a proveedores locales. Las operaciones de compra negociadas a nivel local por los diferentes países donde el Grupo está presente representaron en el 2011 un 66% del total adjudicado.

Con el fin de medir el grado de satisfacción de nuestros proveedores, en los últimos años veníamos realizando a éstos una encuesta, con periodicidad bienal. En el 2011 esta encuesta no se ha llevado a cabo con el fin de hacer coincidir la realización en todos los países el mismo año a partir del 2012.

## Medio ambiente

### Plan Global de Ecoeficiencia

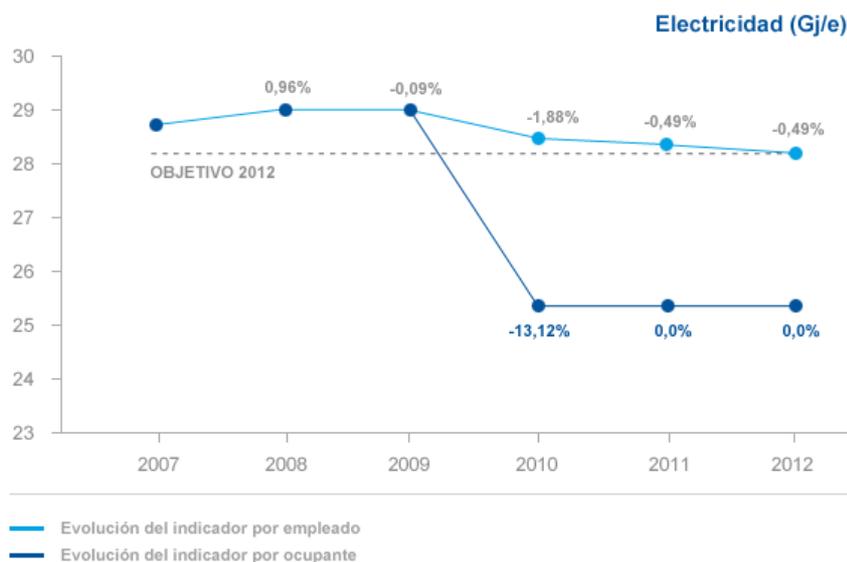
En el 2011 hemos creado un comité de ecoeficiencia y compras responsables, de acuerdo al nuevo modelo de gobierno de la RC adoptado por BBVA. Este comité se convierte así en la principal figura de gobierno en la materia dentro del Grupo, entre cuyas funciones está la de supervisar y actualizar la política medioambiental.

En el 2008 lanzamos el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), convirtiéndonos en la primera entidad financiera española en lanzar una iniciativa de estas características. El plan contempla un conjunto de objetivos para el periodo 2008-2012 en materia de reducción de impactos ambientales directos, entre los que se incluyen:

- reducción del 20% de las emisiones de CO2 (objetivo por empleado)
- reducción del 10% del consumo de papel (objetivo por empleado)
- reducción del 7% del consumo de agua (objetivo por empleado)
- reducción del 2% del consumo de energía (objetivo por empleado)
- incremento del 20% de los empleados en edificios ISO 14001
- obtención de la LEED oro en las nuevas sedes corporativas

La evolución de estos indicadores en el 2011 puede observarse en los siguientes gráficos:

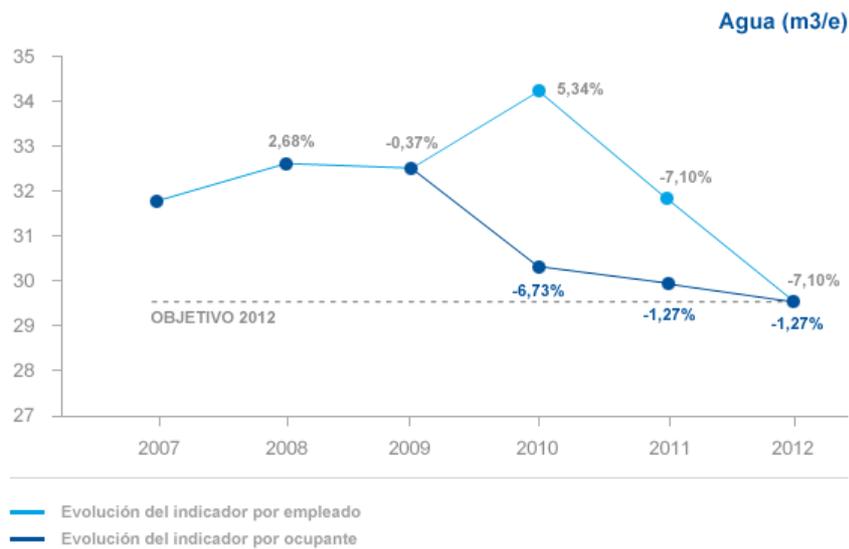
#### Evolución del consumo de electricidad



La cifra de 2012 corresponde al objetivo marcado. Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos, Puerto Rico y Bolivia (el Banco

supone un 82% de la plantilla del Grupo).

### Evolución del consumo de agua



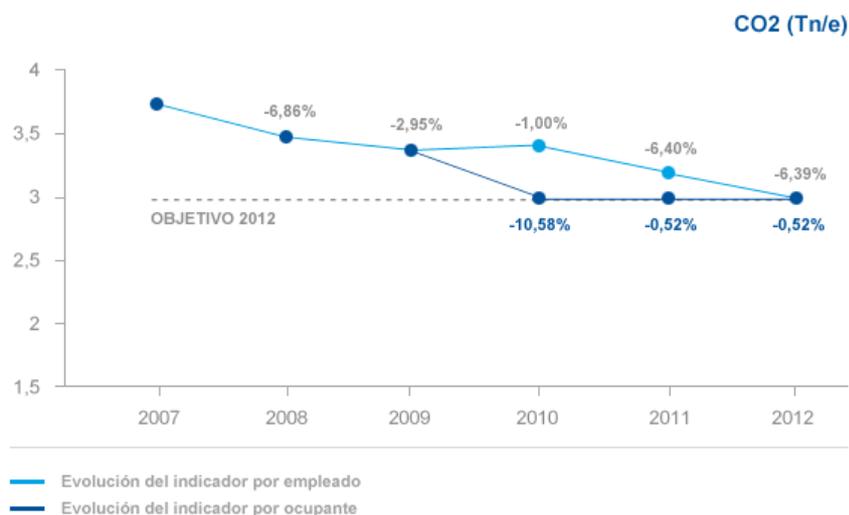
La cifra de 2012 corresponde al objetivo marcado. Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos, Puerto Rico y Bolivia (el Banco supone un 82% de la plantilla del Grupo).

### Evolución del consumo de papel



La cifra de 2012 corresponde al objetivo marcado. Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos, Puerto Rico y Bolivia (el Banco supone un 82% de la plantilla del Grupo).

### Evolución de las emisiones de CO2



*La cifra de 2012 corresponde al objetivo marcado. Alcance: Banco BBVA, exceptuando Estados Unidos, Puerto Rico y Bolivia (el Banco supone un 82% de la plantilla del Grupo).*

Además, en el 2011 se han certificado 11 nuevos edificios de acuerdo a la norma de gestión medioambiental ISO 14001, lo que incrementa la cifra de edificios certificados hasta los 36. En total, 20.267 empleados trabajan ya en edificios que cuentan con este sello, lo que representa un 23,83% sobre el total de la plantilla. De este modo, el objetivo a 2012 ha sido superado antes de alcanzar la fecha prevista. Asimismo, varios edificios del Grupo están siendo construidos de acuerdo a los estándares que marca la certificación de edificación sostenible LEED, como la nueva sede corporativa de BBVA Compass en Houston, y el recién inaugurado centro de formación del Grupo en Madrid, Campus La Moraleja. Estas certificaciones se sumarán a la ya obtenida para la sede de BBVA Paraguay en Asunción.

Para lograr alcanzar estos objetivos, el PGE contempla una serie de líneas de actuación, en materia de optimización de recursos naturales, compras sostenibles, eficiencia energética, reducción y compensación de emisiones y ecosocios. Bajo cada una de estas líneas, los países del Grupo han desarrollado diferentes iniciativas a lo largo del año, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

El alcance del PGE no incluye BBVA Compass. Sin embargo, la filial estadounidense del Grupo ha trabajado en los últimos años para alinearse con este compromiso, y ha fijado sus propios objetivos anuales en materia de ecoeficiencia. Para alcanzar estos objetivos, en el 2011 BBVA Compass ha implementado una herramienta software que le permite registrar sus consumos de electricidad, agua, diesel y gas natural, gracias a la cual identificar anomalías potenciales en su huella ambiental y gestionar así sus impactos directos.

En Argentina, 123 sucursales fueron auditadas con el objeto de determinar las posibilidades de racionalizar los consumos de agua y energía eléctrica. Como resultado, en 41 sucursales se ha realizado la instalación de sistemas más eficientes, que se prevé que continúe a lo largo del año que viene.

Desde España, en el 2011 hemos trabajado especialmente en la reducción de papel en el informe mensual a clientes, a través del extracto unificado. Así, se ha sustituido el goteo de cartas en formato tercios por un único informe mensual donde el cliente encontrará todo lo que necesita de forma agrupada. El nuevo informe agrupa la información financiera del cliente: movimientos de cuenta, extracto de tarjeta de crédito y los justificantes correspondientes a dicho mes: recibos domiciliados,

transferencias, préstamos, etc. Gracias a esta iniciativa, se prevé que en el 2012 se ahorrarán un total de 230 toneladas de papel. Además, se ha renovado el servicio de correspondencia virtual, el servicio de banca por Internet de BBVA en España, que ya cuenta con más de 150.000 clientes.

También desde España hemos colaborado con una consultora independiente para el estudio “cálculo de huella de carbono”. El objetivo de este cálculo era establecer un modelo de referencia para análisis de medidas de mejora y reducción de huella de carbono del parque nacional de nuestras sucursales. Por otro lado, cabe destacar la buena acogida que ha tenido el lanzamiento del vehículo eléctrico adquirido por BBVA en el 2010, y que durante este año ha servido para el traslado de empleados entre diferentes edificios de Madrid, haciendo un recorrido medio aproximado de 90 kilómetros diarios.

Asimismo, cabe destacar que, gracias a las 18.403 videoconferencias realizadas desde España en el 2011, se han evitado numerosos desplazamientos, que han supuesto un ahorro de emisiones estimado en 17.287 toneladas de CO2.

Por su parte, en el 2011 en BBVA Chile se han aplicado criterios y estándares de eficiencia energética en la construcción de las nuevas sucursales del Grupo. Estas directrices apuntan a alcanzar tres grandes objetivos relacionados con el consumo eléctrico y de agua, y con la generación de espacios más sostenibles desde el punto de vista ambiental. Entre ellas, cabe destacar la disposición de relojes horarios para los circuitos de alumbrado en letreros y zonas 24 horas que permiten obtener un ahorro en el consumo de un 65% respecto de los letreros tradicionales gracias a la tecnología LED. También se están utilizando cristales termo-panel y film con control solar, que disminuyen las pérdidas de aire caliente y frío en verano e invierno, y que reflejan parte de la radiación solar.

En materia de compras sostenibles, en el 2011 hemos trabajado en la definición de un plan global de compras responsables, que integre aspectos medioambientales y sociales en todas las fases del proceso de aprovisionamiento de BBVA. Este plan quedará plasmado en una política de compras responsables alineada con el resto de políticas corporativas, así como con el propio PGE. Para ampliar esta información, ver capítulo de [Compras Responsables](#).

## **Huella ambiental**

En el 2011 hemos avanzado 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. Este año hemos mantenido el seguimiento de la evolución de los consumos del PGE por ocupante, por tratarse de un indicador 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, y en consecuencia de este último, CO2).

Es preciso indicar que el alcance de los datos reportados a continuación se extiende al Banco BBVA, el cual supone un 82% de la plantilla del Grupo, incluyendo Estados Unidos y Puerto Rico.

### Emisiones

### Papel

### Agua

Energía

Audiovisuales

Residuos

ISO 14001

## **Cambio climático y financiación de energías renovables**

En el 2011, hemos realizado un ejercicio de diagnóstico de nuestro posicionamiento en materia de cambio climático, de la mano de un especialista del sector. El objetivo de este trabajo ha sido formular un diagnóstico sobre la necesidad de formular una estrategia integrada en esta materia, para lo cual se ha trabajado conjuntamente con las áreas de Financiación Estructurada, Mercados Globales, BBVA Research, BBVA Asset Management, Multilaterales, Riesgos y Responsabilidad Corporativa. BBVA es consciente de los riesgos y oportunidades del Cambio Climático que se derivan de sus operaciones. Aunque no se ha realizado un análisis detallado y cuantitativo del impacto del Cambio Climático sí que se está dando respuesta a los principales aspectos detectados a través de medidas internas (Plan Global de Ecoeficiencia) e impulso de ciertos productos y servicios como la financiación de energía renovable y *carbon trading*.

En BBVA apostamos de manera estratégica por la financiación y asesoramiento de operaciones de energías renovables, sector en el que somos líderes y donde sólo en el 2011 hemos financiado y asesorado la instalación de más de 2.797 MW. En total, en el 2011 el volumen de inversión de BBVA en operaciones de energía renovable ha sido de más de 1.000 millones de euros.

En este proceso, hemos recibido los reconocimientos más prestigiosos del sector. En el 2010 fuimos el asesor número uno del ranking global de fusiones y adquisiciones de energías renovables, lo que nos valió, a principios del 2011, el premio de *Bloomberg New Energy Finance*, por alcanzar la primera posición. La agencia de noticias económicas realizó este ranking en base al volumen de transacciones realizadas durante el citado ejercicio, durante el cual asesoramos operaciones por un valor total de 1.145 millones de dólares.

Por su parte, la base de datos especializada Dealogic volvió a destacar la fortaleza de BBVA en la financiación de proyectos de energías renovables en el primer semestre de 2011. Así, obtuvimos la segunda posición en este ranking, por nuestra participación en la financiación de importantes proyectos en Europa, Asia y América. Por tipo de renovable, según la revista *Infrastructure Journal*, ocupamos el tercer puesto global en energía eólica y lideramos los rankings en energía termosolar y fotovoltaica.

Entre las operaciones de financiación de renovables realizadas durante este año, cabe destacar la construcción de dos plantas termosolares de Elecnor en Ciudad Real (España) por una potencia total instalada de 100 megavatios, en la cual hemos desempeñado un papel protagonista y de liderazgo en la financiación, al actuar como agente, estructurador y coordinador del *club deal*. BBVA es muy activo en el sector termosolar, si bien participamos en la financiación de 15 plantas de 50 megavatios en España, que representan más del 60% de la potencia financiada hasta la fecha. También en el 2011, hemos liderado la financiación del Proyecto Eólico 'Eolia', constituido por dos parques eólicos en Lérica. Está previsto que ambos parques comiencen a funcionar en el año 2012, con una potencia instalada conjunta de 74 MW y una generación anual de energía próxima a los 149.000 MWh/año.

En el 2011, hemos reforzado nuestra participación en mecanismos de *carbon trading*, y hemos negociado 5.8 millones de toneladas de EUAs (*European Union Allowances*) y 4,2 millones de toneladas de CERs (*Certified Emissions Reductions*). Asimismo, este año hemos financiado tres proyectos registrados bajo Mecanismo de Desarrollo Limpio por Naciones Unidas, que han contribuido a reducir un total de 16,1 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

Por otro lado, en línea con el compromiso del Grupo de apoyo a iniciativas de lucha y prevención del cambio climático, hemos vuelto a respaldar los principales compromisos internacionales en la materia. De este modo, el Grupo se ha sumado al 'Comunicado del Reto de los 2º C' con el objetivo de solicitar a los gobiernos la toma de medidas decisivas para abordar seriamente el problema del cambio climático durante la 17ª Conferencia de las Partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP17) de Durban (Sudáfrica).



Asimismo, hemos vuelto a apoyar la publicación del informe *Carbon Disclosure Project 2011 Iberia 125*, que examina las políticas y acciones de las mayores empresas españolas y portuguesas encaminadas a reducir sus emisiones de carbono. Además de ser patrocinador de citado informe, continuamos comprometidos con los programas Investor CDP y CDP *Water Disclosure*. De acuerdo a la última edición del informe Global 500 Report 2011, en el último periodo, hemos reforzado nuestro compromiso y estrategia en materia de cambio climático, y nos encontramos en el segmento de empresas con calificaciones más altas de acuerdo a su *carbon performance band*. Para acceder a las respuestas de BBVA en este análisis, pincha [aquí](#).

## Formación y sensibilización ambiental

A lo largo del 2011, doce analistas de riesgos (tres de Venezuela y México, dos de Perú, cinco de Colombia y dos de España y Chile) asistieron al "Programa de Capacitación Virtual sobre Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (ARAS)" (treinta horas de curso) organizado por UNEP FI (United Nations Environment Program Financial Initiative), la iniciativa medioambiental de Naciones Unidas para entidades financieras. Además, dos analistas de BBVA Continental (Perú) realizaron el curso online de Financiación de Eficiencia Energética en Edificios, también impartido por UNEP FI.

Además, desde el área de Responsabilidad Corporativa, organizamos una jornada sobre riesgo financiero de componente social y ambiental junto con la consultora Wolters Kluwer, con asistencia de veintidós personas de diferentes áreas del Banco (Financiación Estructurada, Riesgos España y Portugal, WB&AM y Responsabilidad Corporativa).

En materia de sensibilización, cabe destacar que en el 2011 hemos realizado actividades de reforestación en distintos países, en el marco del programa de voluntariado corporativo del Grupo. En Panamá, hemos reforestado dos hectáreas de terreno en la Cuenca Hidrográfica del Canal de Panamá, En España, coincidiendo con el año internacional de los bosques, pusimos en marcha el proyecto Ardilla, a través del cual se llevaron a cabo diferentes tareas de conservación del medio natural y la plantación de más de 3.500 árboles en todo el país.

Por su parte, desde BBVA Provincial, iniciamos un programa interno de reciclaje en las instalaciones del Centro Financiero Provincial, orientado a la recolección y reciclaje de materiales como el plástico, el papel y el aluminio. Para ello, se han colocado módulos de reciclaje en distintas áreas del Centro. El programa cuenta con la activa participación de los empleados que trabajan en estas instalaciones, que

además tienen la posibilidad de extender la iniciativa a su vida cotidiana y depositar aquí los residuos que generan en sus hogares.

Además, volvimos a participar en “La hora del planeta”, durante la cual 123 edificios y 35 oficinas de BBVA en 95 ciudades del mundo apagaron sus luces en apoyo a la mayor campaña de movilización global por el clima organizada por WWF.

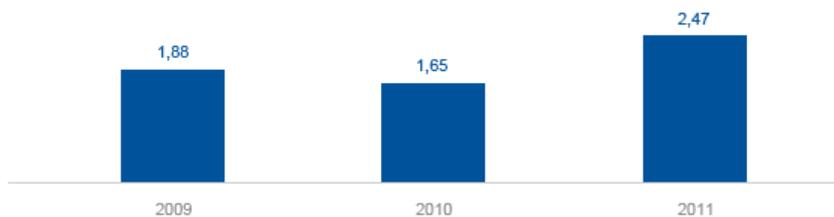
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Compromiso con la sociedad

En el año 2011 hemos destinado 74,24 millones de euros a actividades desarrolladas en el marco de nuestro compromiso con la sociedad, que representan el 2,47% del beneficio atribuido al grupo del ejercicio.

Recursos destinados sobre beneficio atribuido



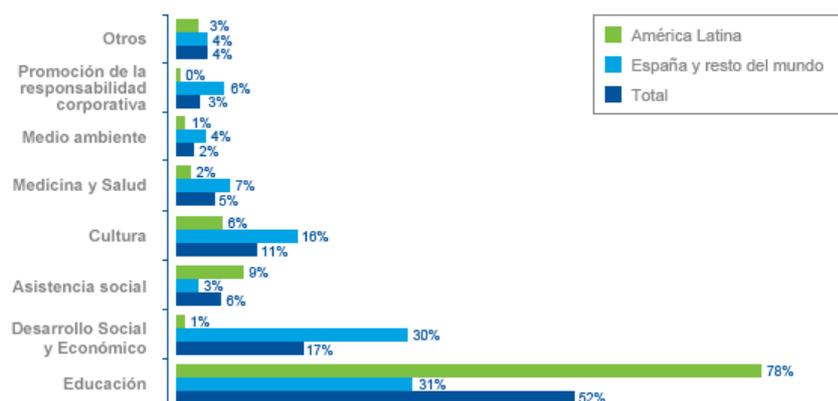
*Alcance: Grupo BBVA*

Con estos recursos, hemos reforzado nuestro compromiso con los sectores prioritarios del plan de responsabilidad corporativa: la educación financiera, la inclusión financiera, la educación a niños y jóvenes, la investigación y la cultura, y en el 2011 hemos incorporado un nuevo foco: el emprendimiento social.

Además, en el 2011 hemos consolidado las iniciativas de *engagement* iniciadas en el 2010 para implicar a los grupos de interés en nuestro compromiso con la sociedad. Así, nuestros clientes han aportado 3,41 millones de euros al programa de becas de integración «Niños adelante» en América Latina y nuestros empleados aportaron 1,28 millones de euros a proyectos de acción social, especialmente en Estados Unidos, que en conjunto sumados a la cifra del Grupo suponen 78,93 millones de euros.

### Recursos destinados por el grupo BBVA y sus fundaciones

Distribución de los recursos por actividad y zona



Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Educación

---

### Actividad en América del Sur y México

En el 2011 hemos mantenido la política definida en el Plan de Acción Social para América Latina, con la asignación de recursos que representan el 1,1% sobre el beneficio atribuido del 2011 en el conjunto de países de América Latina.

Nuestro compromiso con la educación queda patente con la alianza, firmada en el 2010, entre la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y BBVA «Metas educativas 2021: La educación que queremos para la generación de los bicentenarios».

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 inversión en educación en América Latina que beneficiará a más de ocho millones de personas a través de nuestras iniciativas.

Enmarcadas dentro de este convenio, hemos participado en las III Jornadas de Cooperación Educativa con Iberoamérica sobre Educación Infantil celebradas en noviembre del 2011 en Panamá con el objetivo de mejorar la atención y educación de la primera infancia en la zona.

### Niños adelante

En el año 2011 hemos destinado 13,3 millones de euros al programa de becas de integración «Niños adelante», que nos ha permitido conceder 61.436 becas a niños de educación primaria y secundaria en México, Venezuela, Colombia, Argentina, Chile, Perú, Panamá, Paraguay, Uruguay y Puerto Rico, que beneficiaron en conjunto a más de 380.000 personas.

Adicionalmente y desde el 2011, implicamos a terceros relacionados con los grupos de interés del Grupo BBVA en el programa de becas de integración «Niños adelante». De esta forma, nuestros clientes han aportado en el año 3,4 millones de euros y 1.326 empleados han participado en actividades de voluntariado. En conjunto, se han destinado 16,7 millones de euros al programa.

#### Principales indicadores del programa niños adelante

El programa de becas de integración «Niños adelante» busca garantizar el acceso a la educación de niños y niñas de sectores desfavorecidos en los países donde estamos presentes. Si bien en la mayoría de los países de América Latina hay escuelas públicas en las que se imparte educación gratuita, es una realidad local que muchos niños y niñas no tienen la posibilidad de estudiar, bien porque no pueden pagar el material escolar, bien porque su situación es tan complicada que en sus hogares se vive en condiciones de hambre que les fuerza a incorporarse al mercado laboral.

El objetivo es doble: que esta cifra siga creciendo hasta alcanzar la meta del millón de becas propuesta en el marco del proyecto «Metas 2021» con la OEI y que se pueda acompañar a los niños en las siguientes etapas de su vida (continuar apoyando su formación académica, desarrollo de habilidades de emprendimiento social, empoderamiento de sus familias).

## **Ruta Quetzal BBVA**

Desde el 1993 patrocinamos y organizamos el programa formativo «Ruta Quetzal», que promueve la educación en valores asociados al esfuerzo, la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la superación de las desigualdades. Declarado de interés cultural por la UNESCO, el programa ha permitido que más de 8.000 jóvenes de entre 16 y 17 años amplíen sus conocimientos y desarrollen un espíritu de cooperación internacional.

La edición 2011 de «Ruta Quetzal BBVA» viajó a Perú siguiendo los pasos de Baltasar Jaime Martínez Compañón, recorriendo los bosques del Río Marañón y el desierto peruano para estudiar la cultura Moche, y continuó por España navegando por el mar Cantábrico, desde el País Vasco hasta Galicia para llegar a Extremadura y conmemorar en la ciudad de Trujillo, el quinto centenario del nacimiento de Francisco de Orellana, descubridor del río Amazonas.

## **Actividad en España**

### **Plan Integra de BBVA**

En el marco del compromiso con el mundo de la discapacidad, desarrollamos el Plan Integra, que tiene el objetivo de impulsar la integración social y laboral de las personas con discapacidad, además de reforzar los conceptos de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Este plan se materializa en el Premio Integra de BBVA en reconocimiento a las entidades que trabajan día a día por lograr la inclusión laboral y por tanto social de las personas con discapacidad y que además lo hacen de una manera innovadora y efectiva.

En el 2011 celebramos la tercera edición del Premio Integra de BBVA en España en colaboración con FEACEM, FUNDACIÓN ONCE, FEAPS, CERMI y COCEMFE. El premio, dotado con 200.000 euros, ha recaído en el 2011 en Lantegi Batuak, que proporciona empleo a más de 2.200 personas con discapacidad en 20 centros en la provincia de Bizkaia. Asimismo se han reconocido seis proyectos con un importe total de 300.000 euros a la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid (FAMMA-Cocemfe Madrid), al Centro Especial de Empleo de la Asociación de Tutores y Amigos del Centro San Cebrián (ATACES C.E.E. “San Cebrián”), al Centro Andaluz de Integración Laboral Unificada S.L. (CAILU), al Centro Especial de Empleo Manantial Integra, a SALARCA y a Fundosa Accesibilidad (Vía Libre).

Hemos firmado con Fundosa (división empresarial de la Fundación ONCE) un acuerdo financiero por el que ponemos a disposición de esta organización 10 millones de euros, con el objetivo de fomentar el desarrollo de los Centros Especiales de Empleo (CEE) y promover la contratación de personas con discapacidad. Fundosa destinará la totalidad de este préstamo a su filial Flisa, compañía líder en el sector de lavandería industrial, que da empleo a más de 3.000 trabajadores, de los que el 86% son personas con discapacidad. A través de este acuerdo, participamos en la creación de nuevos centros de lavandería industrial de Flisa en España, así como en la ampliación y modernización de los servicios ya existentes. De este modo, esta operación ha contribuido a financiar, entre otras, la adquisición de tres

nuevos centros en Navarra, Cuenca y Boadilla del Monte (Madrid), bajo la fórmula de Centro Especial de Empleo (CEE).

## **Premio a la Acción Magistral**

Desde el 2005 patrocinamos el Premio a la Acción Magistral junto con la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD) y la UNESCO en el marco del Homenaje al Maestr@, y con el fin de difundir y comunicar a la sociedad las experiencias y proyectos educativos relevantes que promueven y desarrollan docentes en centros educativos del país. Desde su creación, se han presentado más de 1.400 proyectos educativos de profesores y centros escolares de toda España. En el 2011 han sido galardonados los siguientes proyectos: «Buenos tratos, buenos ratos, en nuestro cole» del CEIP Miguel Iscar de Valladolid y «Mira a tu alrededor» presentado por el IES José Luis Tejada Peluffo del El Puerto de Santa María, Cádiz.

## **Actividad en Estados Unidos y Puerto Rico**

En el 2011 hemos consolidado el trabajo en torno seis áreas prioritarias en Estados Unidos. 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 que desarrollamos en Estados Unidos destaca el programa de fomento de la lectura «*Reading counts*» que desarrollamos a través de una 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, nuestros empleados de BBVA Compass han participado como voluntarios en diferentes iniciativas.

En Puerto Rico el programa de becas de integración «Niños adelante» está enfocado en jóvenes adolescentes que abandonan prematuramente los estudios por quedarse embarazadas.



## Emprendimiento social

---

En el año 2011 hemos reforzado nuestro compromiso con la sociedad con el lanzamiento de un nuevo foco: el emprendimiento social. Se trata de un ambicioso programa de apoyo a los emprendedores sociales en España y América Latina, que progresivamente iremos ampliando a todos los países donde estamos presentes.

El emprendedor social reconoce un problema social y es capaz de crear, gestionar y desarrollar un proyecto empresarial para provocar un cambio social. Encarnan nuestra visión, trabajan por un futuro mejor para las personas.

Tenemos un ambicioso programa de apoyo a los emprendedores sociales en España, Portugal y América Latina que consta de dos ámbitos prioritarios:

- *«Momentum Project BBVA»*, como actor clave y de alcance global en el ecosistema de apoyo a los emprendedores sociales, a través de la formación y el asesoramiento especializado que impulse la consolidación de iniciativas emprendedoras con valor económico y valor social, y
- Programa «Jóvenes Emprendedores Sociales», a través del cual se busca promover el espíritu emprendedor y de transformación social entre los jóvenes.

## Actividad en España

### Momentum Project

Es una iniciativa pionera en España para apoyar a los emprendedores sociales con proyectos en marcha que necesitan afianzar y garantizar su viabilidad y ofrecerles un completo programa de formación, asesoramiento y apoyo que les ayude a mejorar su proyecto y multiplicar su impacto social y económico. Además promovemos la colaboración y el intercambio de conocimiento entre emprendedores.

Impulsamos «Momentum Project» junto a ESADE y contamos con PwC y Stone Soup como *partners* de gestión y con Ashoka, Skoll Foundation y el GSBI como aliados especializados en materia de emprendimiento social.

Y contamos con dos líneas de trabajo para cumplir con el propósito de la iniciativa de «Momentum Project»:

1. Desarrollar un programa de formación y asesoramiento. -Formación en ESADE en Barcelona- Acompañamiento durante todo el proceso de 11 directivos voluntarios de BBVA y de 10 patrocinadores e implicación de estudiantes de ESADE con más aptitudes y compromiso.- Elaboración e implantación de un Plan de Desarrollo para el crecimiento.- Apoyo en la

búsqueda de financiación para sus planes de crecimiento, mediante la organización del “*Social Investment Day*” en el Campus BBVA, donde los emprendedores sociales presentan sus proyectos de expansión a posibles financiadores, y nuestra participación en la financiación de algunos proyectos para lo que hemos diseñado un vehículo inversor dotado con 3 millones de euros.

## 2. Contribuir al desarrollo de un ecosistema que fortalezca la consolidación del sector del emprendimiento social.

En la I edición de «Momentum Project», que lanzamos en febrero del 2011, se presentaron 133 candidaturas de las que 55 reunían los requisitos para convertirse en proyectos Momentum, y de estas fueron seleccionados los 10 emprendimientos sociales ganadores, que son: LA Tavella, Naturix, Sostre Cívic, Catering Solidario, DAU, Gran Vallés Asistencial, Hornos Lamastelle, Moltacte, Roba Amiga y Teixidors; y de estas diez las 7 últimas empresas recibirán financiación a través de nuestro vehículo inversor.

### **Programa Jóvenes Emprendedores Sociales**

Queremos promover el espíritu emprendedor y de cambio social entre los jóvenes para que actúen como posibles actores de transformación social. Para ello, en el 2011 hemos colaborado con la Fundación Ashoka Emprendedores Sociales a través del Programa «*Jóvenes Changemakers*».

A través de esta alianza con Ashoka desarrollaremos talleres prácticos en España que permitirán acercar el concepto del emprendimiento social a 2.000 jóvenes, algunos de ellos beneficiarios nuestro programa de educación financiera «Valores de futuro», y apoyar el lanzamiento de 15 proyectos de emprendimiento social con capital semilla.

### **Actividad en América del Sur y México**

#### **Momentum Project**

Momentum Project se lanzará también como experiencia piloto en América Latina. Así, durante el 2011, a través de los bancos del grupo en México, Argentina, Colombia, Perú y Venezuela hemos avanzado en el conocimiento y apoyo al emprendimiento social en colaboración con las escuelas de negocios locales de la red SEKN a través de casos de estudio sobre este tipo de emprendimiento de cada país y en el intercambio del conocimiento a través de un seminario especializado.

### **Programa Jóvenes Emprendedores Sociales**

En América del Sur y México hemos puesto en marcha el programa «Jóvenes Emprendedores Sociales» para promover el espíritu emprendedor y de cambio social entre los jóvenes becados por el programa «Niños adelante» para que tengan la oportunidad de transformar su realidad local.

Así, en el 2011 hemos desarrollado talleres prácticos en los que han participado 243 jóvenes y hemos concedido 56 becas de continuidad a jóvenes de 16 a 20 años, que hayan sido participantes del programa «Niños adelante», en Argentina, Colombia, Chile, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.

A finales del 2011 hemos lanzado una competición virtual iberoamericana en aquellos países en los que hemos trabajado el emprendimiento social con jóvenes para apoyar iniciativas con capital semilla, asesoramiento y apoyo de la Fundación Ashoka Emprendedores Sociales.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Investigación y cultura

---

En el año 2011, a través de la Fundación BBVA hemos consolidado nuestro compromiso con la generación y difusión del conocimiento, mediante una tipología de actividades que incluye: proyectos de investigación, encuentros y *workshops*, conferencias, diálogos, publicaciones electrónicas y en papel, y diversas familias de premios orientadas al reconocimiento de quienes contribuyen de manera particularmente significativa a los avances científicos y tecnológicos.

Hemos destinado 10 millones de euros al apoyo a la investigación avanzada que entendemos como palanca estratégica para afrontar los retos de comienzos de siglo y constituye el principal elemento diferenciador de nuestra Fundación, expresando nuestro compromiso con hacer posible “un futuro mejor para las personas” a través del impulso al conocimiento y la innovación.

En el ámbito de la ciencia y la tecnología, nuestras áreas de interés preferente son aquellas con mayor potencial de influencia en la satisfacción de necesidades y expectativas de la sociedad: salud (biología, medicina, nuevos materiales, técnicas de imagen, bioinformática), medioambiente (ecología y biología de la conservación, cambio climático), información y comunicación (TIC, Internet), conocimiento de la naturaleza (física, cosmología, química), crecimiento, bienestar y gestión de problemas sociales de nuestro tiempo (economía y ciencias sociales).

Contamos con una ambiciosa programación cultural, de referencia dentro del mecenazgo artístico nacional, que constituye una importante labor de educación y difusión a la que hemos destinado 6,3 millones de euros.

El programa cultural se sustenta en el apoyo a la música clásica y contemporánea, abarcando la composición (encargos, premios y estrenos), la interpretación a cargo de orquestas regionales (ORCAM, ROSS, Orquesta de Gran Canaria) y ensembles (PluralEnsemble), y, grabaciones audiovisuales (Colección de compositores españoles y latinoamericanos de nuestro tiempo, proyectos singulares); las artes, mediante exposiciones de pintura en colaboración con los principales museos españoles; y la educación, mediante la formación avanzada de jóvenes intérpretes, el reconocimiento al talento a través de distintos premios, los diálogos y encuentros musicales y, más en general, la difusión del conocimiento musical.

Destacan nuestros Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento, desde el 2008. Mediante estos premios, se reconocen las contribuciones que hacen posible desplazar hacia delante las fronteras del conocimiento y ampliar las posibilidades para un futuro mejor. Están dotados con 400.000 euros en cada una de sus ocho categorías y por disciplinas cubiertas. Por dotación pueden considerarse los segundos más importantes del mundo, tras los Nobel.

### PREMIOS FUNDACIÓN BBVA FRONTERAS DEL CONOCIMIENTO 2011

Ciencias Básicas (Física, Química y Matemáticas)	Michel Mayor y Didier Queloz	astrofísicos suizos
Biomedicina	Alexander Varshavsky	bioquímico ruso
Ecología y Biología de la Conservación	Daniel H. Janzen	ecólogo y naturalista estadounidense
Tecnologías de la información y la Comunicación	Carver Mead	Ingeniero electrónico estadounidense

Economía, Finanzas y Gestión de Empresas	Angus Deaton	economista británico
Música Contemporánea	Salvatore Sciarrino	compositor italiano
Cambio Climático	Isaac Held	físico estadounidense
Cooperación al Desarrollo	Ciro de Quadros	epidemiólogo e investigador brasileño

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. ©2014 [Accesibilidad](#) [Aviso Legal](#) [Contacto](#)

Síguenos

## Perfil, progresos y objetivos

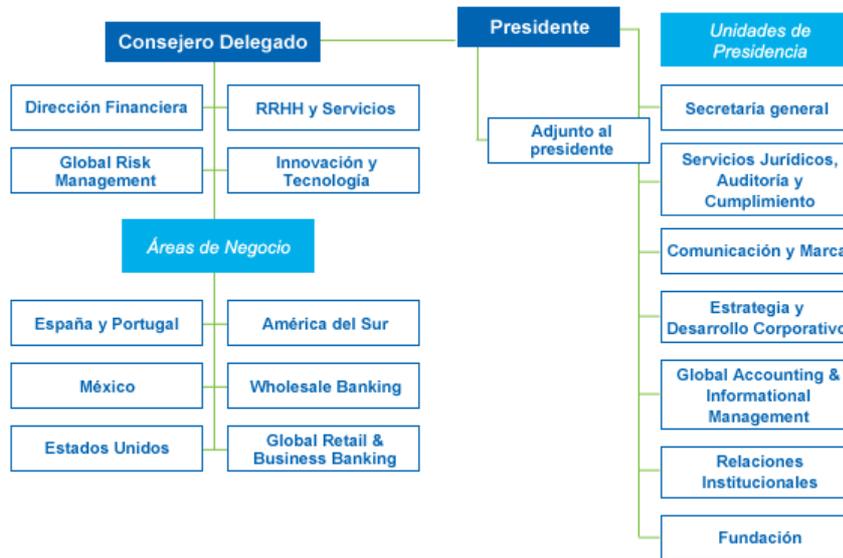
---

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 110.645 empleados en todo el mundo, atiende a más de 50 millones de clientes y tiene más de 987.277 accionistas.

## Principales entidades del grupo



## Organigrama y estructura del negocio



## Informes anuales de RC publicados en otros Bancos del Grupo

---

		CALIFICACIÓN GRI 2010	VERIFICADO POR DELOITTE
<b>BBVA Bancomer</b>	desde 2007	A+	✓
<b>BBVA Banco Continental</b>	desde 2005	A+	✓
<b>BBVA Banco Francés</b>	desde 2007	B+	✓
<b>BBVA Banco Provincial</b>	desde 2006	B+	✓
<b>BBVA Colombia</b>	desde 2007	A+	✓
<b>BBVA Chile</b>	desde 2007	B+	✓
<b>BBVA Compass</b>	desde 2008	B+	✓

## Premios y reconocimientos

---

- Noviembre 2012. BBVA, mejor empresa española según el ranking europeo de comunicación sobre RSC en Internet que elabora Lundquist.
- Mayo 2012. Momentum Project, elegida una 'Las 100 mejores ideas del año' por la revista Actualidad Económica. Esta iniciativa también recibió el premio Seres a la Innovación y el Compromiso Social de la Empresa en Octubre del 2012.
- Diciembre 2012. La Fundación Microfinanzas BBVA, premio *Social Investment Pioneers* de Naciones Unidas en la categoría de Social Business.
- Agosto 2012. El programa Niños Adelante, distinguido con el sello "Más por Chile", concedido por el gobierno de Chile. Este programa también le ha valido a BBVA Chile ser distinguido con el 'Premio al Buen Ciudadano Empresarial 2012' por la Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio.
- Junio 2012. BBVA Compass, reconocido por tercer año consecutivo por *Financial Services Roundtable*, con el galardón 'Liderazgo en Servicio Comunitario'.
- Abril 2012. BBVA Bancomer recibe el distintivo como Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía.
- Noviembre 2012. BBVA Continental ganador del premio Luis Hochschild Plaut 2012 a la Promoción de la Educación de Excelencia por la implementación del programa Leer es estar adelante.

## Indicadores clave de RC

### INDICADORES CLAVE DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

	2011	2010	2009
<b>Económicos <sup>(1)</sup></b>			
Puesto en ranking mundial de bancos privados por capitalización bursátil <sup>(2)</sup>	9º	14º	8º
Valor económico añadido (EVA) (millones de euros)	21.615	18.559	20.315
Fondos de Inversión socialmente responsables respecto al total de fondos de Inversión y pensiones gestionados (%)	2,42	2,13	2,92
<b>Sociales</b>			
Índice de satisfacción de clientes <sup>(3)</sup>	5,31	5,27	5,22
Índice de satisfacción de empleados (%) <sup>(4)</sup>	n.a.	90	n.a.
Índice de satisfacción de proveedores (%) <sup>(4)</sup>	n.a.	79	n.a.
Horas de formación por empleado	48	43	38
Mujeres en puestos directivos (Comité de Dirección y Directivos Corporativos/Directivos)	9/19	10/18	9/18
Diversidad hombres y mujeres	48/52	48/52	48/52
Recursos destinados a compromiso con la sociedad (millones de euros)	74,24	76,03	79,1
Recursos destinados a compromiso con la sociedad sobre beneficio atribuido	2,47	1,65	1,88
Número de becados del programa «Niños Adelante»	61.436	60.099	56.178
Número de beneficiarios del Plan Global de Educación Financiera <sup>(5)</sup>	814.483	416.325	30.734
Número de beneficiarios directos e indirectos de Fundación Microfinanzas BBVA (millones) FMBBVA	3,7	2,5	2
Número de clientes de Fundación Microfinanzas BBVA	948.508	620.584	499.961
Importe total microcréditos otorgados por Fundación Microfinanzas BBVA (millones de euros)	737,3	432	323
Importe medio microcréditos de Fundación Microfinanzas BBVA (euros)	1052	696	717
Número de voluntarios	4.328	5.268	5.193
<b>Medioambientales <sup>(6)</sup></b>			
CO <sub>2</sub> emitido por empleado (t) <sup>(7)</sup>	4,21	4,05	3,92
Consumo de papel por empleado (t)	0,13	0,13	0,13
Consumo de agua por empleado (m3)	43,14	48,88	50,3
Electricidad por empleado (MWH)	9,07	8,72	9,28
Número de ocupantes en edificios con certificación ISO 14001	20.267	16.593	10.455
<b>Gestión y gobierno de responsabilidad y reputación corporativas (RRC)</b>			
Número de comparecencias de RRC ante el Consejo de Administración	2	1	2
Comités locales o intervenciones de RRC en Comités de Dirección (global, local y de negocio) <sup>(8)</sup>	16	n.a.	n.a.

Alcance: Grupo BBVA

(1) Otros indicadores económicos clave de RC son: beneficio atribuido por acción, capitalización bursátil y tasa de morosidad, cuyos datos pueden consultarse en la tabla de datos relevantes del Informe Financiero 2011 de BBVA.

(2) Ranking mundial entre las 18 entidades que constituyen el peer group de BBVA: Wells Fargo, HSBC, JPMorgan, Citigroup, Santander, Bank of America, BNP, UBS, Deutsche Bank, RBS, Barclays, CS, Lloyds Bank, Intesa, SG, Unicredit, Credit Agricole, CommerzBank.

(3) Datos con alcance España. Escala de 1 a 7.

(4) Encuesta bienal.

(5) En 2011 se ha modificado el criterio de cálculo para adaptarlo al calendario escolar, de forma que se asignan los datos del programa en España y Portugal al ejercicio a la segunda parte del curso escolar. Asimismo, se ha recalculado la serie desde 2009 en aplicación de este nuevo criterio.

(6) Los indicadores de agua, electricidad y CO2 de años anteriores se han actualizado, principalmente, por la incorporación de los datos de USA que se encontraban en proceso de revisión en el momento de la publicación de la información de 2010.

(7) El CO2 emitido por empleado incluye la compra de energía verde de BBVA España.

(8) Hasta 2011 existían comités de RRC global y locales. En 2011 los temas de RRC se tratan en Comité de Dirección tanto de Grupo como locales y de negocio

Síguenos

## Ratings de sostenibilidad

---



Desde el 2001, BBVA está incluido en el DJSI World y desde el 2005 en el DJSI STOXX. [Ver nuestras últimas puntuaciones.](#)



BBVA es parte de los índices MSCI World ESG, MSCI EAFE ESG y MSCI Europe ESG.



BBVA is included in the ASPI Eurozone and the Ethibel Sustainability Indexes and for the first time in 2007 was listed on the Ethibel Excellence Index.



FTSE4Good

El Grupo BBVA es parte de los índices FTSE4Good desde el 2005 y en el 2008 entró a formar parte del índice FTSE4 Good Ibex.



BBVA renueva en el 2011 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.



## Progresos 2011 y objetivos 2012

### PRINCIPIOS Y POLÍTICAS DE RC

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
1. Reportar regularmente (mínimo una vez al año) al Consejo de Administración	Dos reportes (uno del Director de RRC, en mayo, y otro del Consejero Delegado en diciembre)	100%	1. Reportar regularmente (mínimo una vez al año) al Consejo de Administración
			2. Proyecto Balance Social: construir mapa de indicadores de la contribución social de la actividad de BBVA y comunicarlo 3. Elaborar informe del impacto de la tasa fiscal efectiva de BBVA verificado por auditor independiente 4. Aprobar el plan estratégico de RRC 2012-2015 5. Actualizar las políticas de derechos humanos, defensa y medio ambiente.
2. Fomentar y participar en iniciativas en materia de RC junto con otras compañías e instituciones y adhesión a compromisos internacionales relevantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa en Global Compact Lead y Pacto Mundial en España</li> <li>• Participación en la asamblea anual de FELABAN</li> <li>• Participación en el Global Roundtable de Naciones Unidas</li> <li>• Colaboración en la UNEP FI Guide to Banking &amp; Sustainability y en la encuesta Integración de la sostenibilidad en la banca latinoamericana</li> <li>• Participación activa en International Integrated Reporting Council</li> <li>• Formación a estudiantes de escuelas de negocios</li> </ul>	100%	6. Fomentar y participar en iniciativas en materia de RC junto con otras compañías e instituciones y adhesión a compromisos internacionales relevantes

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
			7. 2 intervenciones de RRC en Comité de Dirección Grupo
3. Celebrar un total de 20 Comités de RRC locales	16 comités locales de RRC o participación de RRC en comités de dirección locales	75%	8. Participación de RRC en 20 Comités de Dirección locales, con un mínimo de 2 por país
4. Celebración de 2 Comités de RRC en USA	Se pospone el objetivo a 2012	0%	9. Incluir temas de RRC en al menos 2 Comités de Dirección de USA
5. Realizar acciones dirigidas a la consecución y difusión de los ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio)	Actividad micorfinanciera, de educación y actividad de las fundaciones del Grupo	50%	10. Realizar acciones dirigidas a la consecución y difusión de los ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio)
6. Fortalecer el modelo de integridad en los negocios, con foco especial en la protección del cliente (customer compliance)	Se han extendido procesos y herramientas avanzadas de control de los estándares de conducta en los mercados de valores, ya existentes en Europa, USA y México, a nuevas jurisdicciones en LATAM.  En el ámbito europeo se han realizado importantes esfuerzos de mejora en la transparencia y comunicación a los clientes de las características y riesgos de sus productos de inversión y en los procesos de adecuación de éstos a sus necesidades.	75%	11. Mejorar el Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales

### GRUPOS DE INTERÉS

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
7. Incluir asuntos RSC -ESG (ambientales, sociales y de gobierno) en el Investors Day 2011	No ha tenido lugar Inverstors Day. Se han incorporado asuntos RSC-ESG en la presentación institucional trimestral del Consejero Delegado	0%	12. Incluir asuntos RSC-ESG en las presentaciones institucionales y de resultados
8. Crear un comité interno ESG entre Relación con Inversores, RC y Gobierno Corporativo	Objetivo aplazado a 2012	0%	13. Crear el Comité ESG Investment y celebrar 2 sesiones

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
9. Utilizar las herramientas para escucha y análisis de la opinión pública global en los Comités de RRC	Mejora de la integración de las demandas de los analistas de información de sostenibilidad en el negocio del banco. En el 2011, el portal de RC, bancaparatodos, recibió un total de 50.798 visitas.	50%	14. Instaurar reuniones semestrales corporativas de revisión de la evolución de la marca y reputación y su comunicación
10. Ampliar el alcance de los nuevos canales de diálogo y relación con los grupos de interés	Completada la consulta de Globescan a la opinión pública de 26 países iniciada en el 2010, con un estudio sobre el Futuro de las Finanzas	100%	15. Identificar lista corta de grupos de interés clave

## EDUCACIÓN FINANCIERA

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
11. 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)	Durante la edición 2010-2011 de "Valores de futuro" han participado un total de 583.442 alumnos en más de 3.000 centros escolares	100%	16. 3.500 centros y más de 650.000 beneficiarios con el programa "Valores de futuro" en España durante el curso 2011-2012
12. Consolidar las cifras de centros y beneficiarios del programa Valores de futuro del curso 2010-2011 en Portugal (100.000 alumnos y 600 centros)	Durante la edición 2010-2011 de "Valores de futuro" han participado un total de 107.279 alumnos en 843 centros escolares.	100%	17. 800 centros y más de 105.000 beneficiarios con el programa "Valores de futuro" en Portugal durante el curso 2011-2012
			18. Definir la estrategia, adaptar los contenidos e implantar "Valores de futuro" en México
13. Alcanzar los 5.100 beneficiarios con el programa "Adelante con tu futuro" en América del Sur	291 beneficiarios en Chile y 120 en Uruguay. Venezuela comenzó sus talleres de educación financiera online.	0%	19. 5.000 beneficiarios con el programa "Adelante con tu futuro" en América del Sur
14. Alcanzar los 400.000 beneficiarios con el programa "Adelante con tu futuro" en México y realizar evaluación de impacto con los participantes	En 2011 BBVA Bancomer ha impartido talleres de finanzas personales que han beneficiado a 400.000 personas	100%	20. 400.000 beneficiarios del programa "Adelante con tu futuro" en México
15. Participar en iniciativas de referencia internacional para promover la educación financiera y colaboración con el Informe PISA de la OCDE	Presentación del acuerdo BBVA-PISA e intervención en la conferencia INFE en Cape Town	75%	21. Organizar y participar en foros e iniciativas que promuevan la educación financiera

## INCLUSIÓN FINANCIERA

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
16. Ampliar de los 6 países actuales - Argentina, Chile, Colombia, Panamá, Perú y Puerto Rico- hasta 9 la presencia operativa de la Fundación Microfinanzas	Nueva entidad en Chile (Fondo Esperanza) Alianza público-privada con la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa de Panamá (AMPYME)	0%	22. Cerrar dos nuevas operaciones. Presencia operativa en un país más
17. Ampliar en un 20% la base actual de 620.584 clientes de la Fundación Microfinanzas BBVA	Cerca de 1 millón de clientes en América Latina, con un impacto social de más de 3,7 millones de personas	100%	Objetivo sin continuidad en 2012
18. Incrementar en un 20% el número de especialistas formados en microfinanzas	315 alumnos formados en 2011 (560 en 2010)	100%	23. Incrementar al menos en un 20% (250 alumnos) el número de ejecutivos formados en microfinanzas
19. Difundir el Código de Buen Gobierno Universal en el sector microfinanciero en América Latina	Se presentó un "Código Universal de Gobierno Corporativo para Entidades Microfinancieras" y una "Guía de aplicación de principios de buen gobierno para IMFs".  Se han realizado dos talleres de formación en buen gobierno (Colombia y Costa Rica) para miembros de consejos directivos de entidades microfinancieras (134 profesionales formados)	100%	24. Realizar tres nuevos talleres de formación en buen gobierno para miembros de consejos directivos de entidades microfinancieras en LATAM
20. Colaborar entre BBVA y Fundación Microfinanzas BBVA para canalizar préstamos y donaciones de particulares a microemprendedores en países en desarrollo		0%	Objetivo sin continuidad en 2012
			25. Proyecto de segmentación: Mapa de la Pobreza en América Latina 26. Desarrollar e implantar Indicadores de Impacto Social
21. Realizar un proyecto piloto de capacitación en microemprendimiento para los familiares de becados del programa Niños Adelante en Colombia		0%	Objetivo sin continuidad en 2012
22. Aumentar el alcance de los canales de atención remotos y no presenciales alternativos a la sucursal	Alcanzados los 223 corresponsales no bancarios en Colombia, 17.973 en México y 1.414 agentes express en Perú (total: 19.610 frente a 5.330 en 2010)	75%	Objetivo sin continuidad en 2012
			27. Ampliar la base de clientes fortaleciendo el proceso de bancarización

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
23. Lanzar una oferta comercial integral para las personas y organizaciones del mundo de la discapacidad en España	Se prefiere adaptar los productos ya existentes a crear una oferta específica y discriminada	0%	Objetivo sin continuidad en 2012

### BANCA RESPONSABLE - ORIENTACIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
24. Garantizar la accesibilidad AA de las principales webs del Grupo	Desarrollos en las webs <a href="http://www.bancaparatodos.com">www.bancaparatodos.com</a> y <a href="http://www.rutaquetzal.com">www.rutaquetzal.com</a> en línea con las recomendaciones de Technosite (Fundación ONCE) orientados a un nivel de accesibilidad AA	75%	28. Obtener certificación AA de Euracert para <a href="http://www.bancaparatodos.com">www.bancaparatodos.com</a>
25. Aprobar un manual corporativo de comunicación transparente, clara y responsable (TCR) de alcance Grupo y elaborar planes locales de implantación	Aprobado el manual corporativo.	25%	29. Diseñar plan de implantación de comunicación TCR en España

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
26. Desarrollar experiencias de diseño responsable de productos y servicios	Continuación con Paga bien Paga menos en México Lanzamiento en Colombia en el 2011 de la Campaña <i>Vivienda sin limites</i> . En España, además del apoyo solidario ante el seísmo en Lorca, se han ofrecido a los damnificados anticipos de subvenciones e indemnizaciones, sin intereses y condiciones preferentes de financiación. Del mismo modo se han diseñado soluciones a medida para todos los clientes afectados, adaptando las cuotas a la nueva capacidad de pago, mediante carencias, aplazamientos de pagos y alargamiento de plazos. Igualmente, BBVA Seguros desplazó a un equipo de personas a sus oficinas de Lorca para ayudar a los afectados a tramitar los daños de sus viviendas ante el Consorcio de Compensación de Seguros. En Estados Unidos, BBVA Compass solicita a los clientes que van a pedir su primera hipoteca que completen un curso on- line <<Own Your Own Home>> de la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) en el marco de su programa <<Money Smart's>>.	25%	30. Incorporar criterios de RRC en el diseño de productos y servicios. Revisar y fortalecer la gestión de riesgo reputacional en los comités de nuevos productos
			31. Realizar talleres de formación "people centricity" para Segment Managers 32. Desarrollo, implantación y seguimiento de soluciones individuales para clientes con dificultades de pago en sus hipotecas

### BANCA RESPONSABLE -FINANZAS RESPONSABLES

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
27. Incluir en Ecorating análisis de factores mitigantes en empresas con riesgo medioambiental alto y exposición superior e 500.000 €		0%	Objetivo sin continuidad en 2012
28. Implantar Ecorating en México	Herramienta desarrollada dentro de los sistemas internos del Banco	0%	Objetivo sin continuidad en 2012

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
29. 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	Elaboración de nuevo procedimiento de aplicación de Principios de Ecuador Elaboración de nueva política de defensa-incluida su consulta con ONGs referentes y presentación en el comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales	100%	33. Aprobar por el Risk Management Committee la nueva política de defensa
30. Incorporar a BBVA Compass (EE.UU.) en el circuito de gestión del riesgo medioambiental del Grupo	Iniciado el proceso, prevista finalización en 2012	0%	34. Incorporar a BBVA Compass (EE.UU.) en el circuito de gestión del riesgo medioambiental del Grupo
31. Terminar la adaptación del Manual para la Gestión de Riesgos Sociales y Medioambientales en la actividad crediticia en Argentina, Chile, México y Venezuela	Adaptación completa en Chile y Venezuela y parcial en resto de países	50%	35. Adaptar manual en todos los países del Grupo BBVA
32. Crear un comité de riesgo social, medioambiental y reputacional, ampliando el alcance del actual comité de Principios de Ecuador	Creación del Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales-SAR-	100%	36. Celebrar dos sesiones del Comité SAR
33. Incrementar en un 10% el número de analistas formados en la gestión de riesgos sociales y ambientales	36 personas formadas en análisis de riesgos ambientales y sociales (24 en 2010)	100%	37. Mantener el número de analistas formados en análisis de riesgos ambientales y sociales
34. Lanzar un Plan Global de Estandarización de Infraestructuras Tecnológicas y Procesos en materia de riesgo de fraude	Nuevas medidas de lucha contra el fraude en tarjetas e Internet	50%	38. Continuar con el despliegue de infraestructuras tecnológicas globales para la gestión del fraude en el Grupo, y optimizar los procesos de gestión de este tipo de riesgo, especialmente en lo referido a tarjetas.
35. Concluir el mapa de riesgos reputacionales de los principales países y el consolidado de los mismos	En fase de finalización el mapa consolidado de riesgos reputacionales	75%	39. Completar el mapa de riesgos consolidado con los ejercicios de USA y CIB (Corporate & Investment Banking)

## BANCA RESPONSABLE - RECURSOS HUMANOS

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
36. Concluir el piloto de teletrabajo en España y México y evaluar sus resultados	Finalización y evaluación del piloto de Trabajo Flexible en España y México	100%	Objetivo sin continuidad en 2012

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
37. 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	Detectadas principales necesidades existentes en el Grupo BBVA en materia de diversidad de género, igualdad de oportunidades y conciliación. Identificados campos de actuación Definidas iniciativas corporativas sobre las que iniciar implantación y desarrollo	75%	40. Implantar e impulsar las iniciativas corporativas aprobadas en cada una de las áreas/países
			41. Valorar evolución de la diversidad de género tras la implantación de las mismas
38. Desarrollar el programa de coaching y mentoring	Adaptación del programa y de la formación a los mentores para incorporar elementos que fomenten la diversidad. Desarrollo de un programa de tutorización de apoyo a las reincorporaciones después de una baja.	100%	Objetivo sin continuidad en 2012
39. Realizar acciones de comunicación de RC a los directivos a través de BBVA Hoy	Organización del Social Investor Day con participación de directivos	0%	42. Lanzar contenidos de RC a directivos a través de i-pad
40. Incorporar conocimientos en RC en los "Perfiles Funcionales" de las áreas (PDI-Plan de Desarrollo Individual)	Se han definido los conocimientos de RRC dentro del modelo de valoración de competencias del Grupo Incorporación progresiva a ciertos perfiles (actualmente 50 personas aprox cuentan con conocimientos en sus perfiles)	50%	43. Generalizar la incorporación de temas RRC en los perfiles funcionales de las áreas (PDI-Plan de Desarrollo Individual)
			44. Incorporar capítulo formación RRC en módulo de nuevas incorporaciones
41. Aumentar hasta el 25 % el número de empleados que colaboran como voluntarios	En 2011 la cifra de empleados del Grupo que realizó actividades de voluntariado fue de 4.328	0%	45. Mantener el número de empleados que colaboran como voluntarios

## BANCA RESPONSABLE - INVERSIÓN RESPONSABLE

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
42. Realizar el tercer rating de sostenibilidad del Plan de Empleo	Realizado el tercer rating de sostenibilidad del Plan de Empleo	100%	46. Realizar el cuarto rating de sostenibilidad del Plan de Empleo de BBVA.
43. Analizar capacidades para extender ejercicio de derechos políticos a otras geografías - actualmente sólo en España.	Se ha trabajado en preparar los mecanismos necesarios para ya en 2012 extender este ejercicio de voto a las compañías europeas.	25%	47. Extender el ejercicio del derecho de voto a compañías europeas

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
44. Desarrollar e implementar políticas de Inversión Socialmente Responsable en carteras de renta fija	Creación de un modelo interno de ISR y estudio de otras fuentes de análisis externa para alimentar nuestro propio modelo de renta fija.	75%	48. Formar a gestores de Asset Management en ISR

### BANCA RESPONSABLE - COMPRAS RESPONSABLES

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
45. Aprobar y poner en marcha la política de compras sostenibles en el Grupo	Contratación de consultoría, elaboración de diagnóstico y plan de acción	0%	49. Aprobar e implantar la política de compras responsables del Grupo
			50. Extender el Global Procurement System a nuevas geografías y funcionalidades
46. Consolidar la cifra de contratación de CEE de 2010	Compra por 3,4 millones de € (frente a 1,2 millones de € en 2010)	100%	Objetivo sin continuidad en 2012

### BANCA RESPONSABLE - MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
47. Incrementar en un 20% el número de personas en edificios ISO 14001	20.267 personas en edificios ISO 14001, lo que supone un porcentaje del 23,83%	100%	El objetivo marcado por el Plan Global de Ecoeficiencia para 2012 ha sido alcanzado en 2011
			51. BBVA firmante de CDP Carbon Action
48. 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 (PGE)	Consumos 2011 del PGE: 4,25% CO2; 0,46% papel; 3,41% electricidad; -14,57% agua	25%	52. Reducir los consumos (por empleado): 17,60% de emisiones de CO2; 1,59% de papel; y 6,03% de electricidad, con arreglo al PGE.  Elaborar el nuevo Plan Global de Ecoeficiencia, que entrará en vigor en 2013

### COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

OBJETIVOS 2011	PROGRESOS REALIZADOS	% DEL GRADO DE AVANCE (VERIFICADO POR DELOITTE)	OBJETIVOS 2012
49. Impulsar líneas de trabajo para la sensibilización y promoción de la integración laboral de las personas con discapacidad en Españ	Patrocinio del III Premio Integra  <b>Inicio del proyecto “Rampas Virtuales” como respuesta a la discapacidad, con iniciativas de sensibilización y patrocinio</b>	50%	53. Impulsar actuaciones para la sensibilización y promoción de la integración laboral de personas con discapacidad en España, con énfasis en las necesidades de carácter local
50. Consolidar el nº de 60.000 niños que se benefician del programa Niños Adelante	Más de 60.000 niños de educación primaria y secundaria han podido seguir sus estudios y con ello, sus familias (350.000 personas)	100%	54. 65.000 niños beneficiarios del programa de becas de integración Niños Adelante
51. Vincular a los clientes del Grupo para ampliar el alcance del programa de becas Niños Adelante	614.428 clientes vinculados en México. Iniciativa conjunta con el área de Desarrollo de Negocio e Innovación América del Sur para estudiar colaboración a través de productos bancarios en cada país	100%	55. Consolidar los objetivos a través de los instrumentos financieros locales creados
52. Lanzar un programa global de BBVA en apoyo a los emprendedores sociales	I edición de Momentum Project lanzada con éxito en España. 10 emprendedores apoyados, 7 de ellos financiados. Aprobación creación vehículo de inversión con 3 MM €.  <b>Programa de emprendimiento para jóvenes en América Latina</b>	100%	56. II edición de Momentum Project España I edición de Momentum Project en México y Perú Concursos y talleres para jóvenes
			57. Consolidar Territorios Solidarios y ampliar en un 20% los proyectos presentados
			58. Lanzar BBVA Suma con herramientas de financiación colectiva en apoyo de pequeñas entidades solidarias

### OTROS HECHOS RELEVANTES DEL 2011

3 Intervenciones RRC en el Comité de Dirección o de Planificación del Grupo
Transparencia en materia fiscal: adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias en España
2 millones de nuevos clientes en México y 0,7 millones en América del Sur
Jornadas globales conjuntas GR&BB y C&M con el desarrollo de planes de comunicación por segmentos, incluidos temas de RC
Lanzamiento proyecto Territorios Solidarios en España con 590 proyectos presentados



## **Criterios y estándares de la información**

---

Este año, continuamos apostando por el modelo de *reporting* integrado iniciado en el 2011. De este modo, la información social, ambiental y económica del Grupo BBVA se incluye en un mismo documento, el Informe Anual 2011. Este informe contiene un capítulo con la información no financiera del año, estructurada de acuerdo a los ejes de nuestra política de RC. Por su parte, esta versión online ofrece información ampliada sobre nuestro desempeño en esta materia, Esta información 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.

## Indicadores GRI

### Perfil

PERFIL	
<b>1. Estrategia y Análisis</b>	<b>Referencia</b>
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. 71-109)  Grupos de interés / Asuntos relevantes / Asuntos controvertidos
<b>2. Perfil de la organización</b>	<b>Referencia</b>
2.1 Nombre de la organización.	Perfil, progresos y objetivos
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	Perfil, progresos y objetivos
2.3 Estructura operativa de la organización.	Perfil, progresos y objetivos
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	Perfil, progresos y objetivos
2.5 Número de países en los que opera la organización.	Perfil, progresos y objetivos
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Perfil, progresos y objetivos
2.7 Mercados servidos.	Perfil, progresos y objetivos
2.8 Dimensiones de la organización informante.	Perfil, progresos y objetivos  CCAA (pag. 40-43)
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Perfil, progresos y objetivos  Criterios del Informe  CCAA (pag. 149)
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Perfil, progresos y objetivos
<b>3. Parámetros de la memoria</b>	<b>Referencia</b>
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Perfil, progresos y objetivos  Criterios del informe
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Perfil, progresos y objetivos  Criterios del informe
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Perfil, progresos y objetivos  Criterios del informe
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contacto (bancaparatodos.com)
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>	

3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Principios, políticas y grupos de interés / Grupos de interés  Criterios del Informe
3.6 Cobertura de la memoria.	Perfil, progresos y objetivos  Criterios del informe
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Perfil, progresos y objetivos  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, progresos y objetivos  Criterios del informe
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.	Principios, políticas y grupos de interés / Impacto de BBVA en la sociedad / Valor Económico Añadido y Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido  BR / Orientación al cliente / Calidad, satisfacción y atención  BR / Recursos Humanos / Perfil de nuestros empleados  BR / Compras responsables  BR / Medio ambiente / huella ambiental  Compromiso con la sociedad / Educación
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.	BR / Orientación al cliente / Calidad, satisfacción y atención  BR / Finanzas Responsables / Auditoria Interna  BR / Medio ambiente / huella ambiental
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Criterios del informe
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI</b>	
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Criterios del informe / Indicadores GRI
<b>VERIFICACIÓN</b>	
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.	Criterios del informe / Informe de revisión independiente
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	<b>Referencia</b>

<b>GOBIERNO</b>	
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.	Principios, políticas y grupos de interés / Principios, políticas y gobierno de la RC  IGC (pag 8-49)
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	IGC (pag.10)
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	IGC (pag.10-12)
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Principios, políticas y grupos de interés / Grupos de interés / Herramientas  BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales  IGC (pág. 62-66)  <a href="http://accionistaseinversores.bbva.com/">http://accionistaseinversores.bbva.com/</a>
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).	BR / Recursos Humanos / Selección y remuneración  IGC (pag.19-23, 40-41)  IPRCA
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	IGC (pag.14-15, 42-44)
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	IGC (pag.24-25)
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.	Principios, políticas y grupos de interés
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.	Principios, políticas y grupos de interés  IGC (pag. 14-49)
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	IGC (pag. 42-44)
<b>COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS</b>	
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	BR / Medio ambiente / Cambio climático,  CC.AA. (pag. 46-68)  BR / Finanzas Responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos	Principios, políticas y grupos de interés

desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	BR / Medio ambiente / Cambio climático  Compromiso con la sociedad / Educación  BR / Finanzas Responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo / Principios de Ecuador
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Principios, políticas y grupos de interés  BR / Medio ambiente / Cambio climático  BR / Finanzas Responsables
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Principios, políticas y grupos de interés / Grupos de interés
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Principios, políticas y grupos de interés / Grupos de interés / Herramientas
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.	Principios, políticas y grupos de interés / Grupos de interés / Herramientas
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	Principios, políticas y grupos de interés / Grupos de interés / Asuntos relevantes y Asuntos Controvertidos

## Enfoques de gestión y dirección / Indicadores centrales

Dimensión Económica	Referencia	Alcance de verificación
Información sobre el enfoque de gestión	Perfil, progresos y objectives  Principios, políticas y grupos de interés / Sistema de gestión de la RC y focos estratégicos  Educación financiera  BR / Orientación al cliente, Recursos Humanos, Compras responsables, Finanzas Responsables  Compromiso con la sociedad	
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad,	Principios, políticas y grupos de interés/ Impacto de BBVA en la sociedad/Valor Económico Añadido y Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido	✓

beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	BR / Medio ambiente / Cambio climático	✓
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales y Pasión por las personas CC.AA. (pag. 115-124)	✓
EC4. Ayuda financieras significativas recibidas de gobiernos.	BR / Recursos Humanos / Desarrollo	(1)
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	BR / 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.	BR / Recursos Humanos / Perfil de nuestros empleados y Selección y Remuneración	✓
<b>IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO</b>		
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 BR / Orientación al cliente / Diseño responsable de productos y servicios BR / Recursos Humanos / Voluntariado corporativo Compromiso con la sociedad	✓
<b>Dimensión Ambiental (a)</b>	<b>Referencia</b>	<b>Alcance de verificación</b>
Información sobre el enfoque de gestión	BR / Finanzas Responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo BR / Medio ambiente	
<b>MATERIALES</b>		
EN1. Materiales utilizados en peso o en volumen.	BR / Medio ambiente / Huella ambiental	✓
EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	BR / Medio ambiente / Huella ambiental	✓
<b>ENERGÍA</b>		
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	BR / Medio ambiente / Huella ambiental	✓
EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	BR / Medio ambiente / Huella ambiental	(2)(3)
<b>AGUA</b>		
EN8. Captación total de agua por fuentes.	BR / Medio ambiente / Huella ambiental	(2)
<b>BIODIVERSIDAD</b>		
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.	BR / Medio ambiente / Huella ambiental	(2)(4)
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	BR/ 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.	BR / 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.	BR / Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia y Cambio climático  BR / Finanzas Responsables / Principios de Ecuador	(5)
EN27. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de la vida útil , por categorías de productos.	No material *	
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28. Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principios, políticas y grupos de interés / Estándares de conducta y otros compromisos	✓
<b>Dimensión Social: Prácticas laborales y ética en el trabajo (b)</b>	<b>Referencia</b>	<b>Alcance de verificación</b>
Información sobre el enfoque de dirección	BR / Recursos Humanos	
EMPLEO		
LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	BR / Recursos Humanos / Perfil de nuestros empleados y No discriminación e igualdad de oportunidades	✓
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad , sexo y región.	BR / Recursos Humanos / Perfil de nuestros empleados y No discriminación e igualdad de oportunidades	✓
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un acuerdo colectivo.	BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales	(5) (6)
LA5. Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales	(5)
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.	BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales	(7)
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.	BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales	✓
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN		
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	BR / Recursos Humanos / Formación	(8)
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla , desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	BR / Recursos Humanos / Perfil de nuestros empleados y No discriminación e igualdad de oportunidades  IGC (pag.8-13)	(9)
LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	BR / Recursos Humanos / Selección y remuneración	✓
<b>Dimensión Social: Derechos Humanos (c)</b>	<b>Referencia</b>	<b>Alcance de verificación</b>
Información sobre el enfoque de dirección	Principios, políticas y grupos de interés / Estándares de conducta y otros compromisos  BR / Finanzas responsables  BR / Recursos Humanos/ Condiciones laborales  BR / Compras responsables	
<b>PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y APROVISIONAMIENTOS</b>		
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  BR / Finanzas responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo	(10)
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	BR / Compras responsables	(5)
<b>NO DISCRIMINACIÓN</b>		
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principios, políticas y grupos de interés / Estándares de conducta y otros compromisos	(6)
<b>LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS</b>		
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  BR / Recursos Humanos / Condiciones laborales	✓
<b>ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL</b>		
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	✓
<b>PREVENCIÓN DEL TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO</b>		
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	✓
<b>Dimensión Social: Sociedad (d)</b>	<b>Referencia</b>	<b>Alcance de verificación</b>
Información sobre el enfoque de gestión	Principios, políticas y grupos de interés  BR / Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de capitales y de la	

	financiación del terrorismo	
	Compromiso con la sociedad	
<b>COMUNIDAD</b>		
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 e Impacto de BBVA en la sociedad  Educación financiera  Inclusión Financiera / Fundación Microfinanzas BBVA  BR / Finanzas responsables / Integración de variables no financieras en la gestión del riesgo  Compromiso con la sociedad / Educación	✓
<b>CORRUPCIÓN</b>		
SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	BR / Finanzas responsables / Auditoría Interna	✓
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti corrupción de la organización.	BR / Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	✓
SO4. Medidas tomadas en respuesta a los incidentes de corrupción	BR / Finanzas responsables / Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y Prevención del fraude	(5)
<b>POLÍTICA PÚBLICA</b>		
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	(11)
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
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	✓
<b>Dimensión Social: Responsabilidad de producto (e)</b>	<b>Referencia</b>	<b>Alcance de verificación</b>
Información sobre el enfoque de gestión	Principios, políticas y grupos de interés / Estándares de conducta y otros compromisos  BR / Orientación al cliente / Seguridad y protección, Continuidad del negocio y Comunicación TCR	
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>		
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	BR / Orientación al cliente / Seguridad, protección; Continuidad del negocio y Diseño responsable de productos y servicios	(5)

<b>ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
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.	BR / Orientación al cliente / Seguridad y protección y Publicidad responsable	✓
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>		
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.	BR / Orientación al cliente / Comunicación TCR / Publicidad responsable	✓
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>		
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 CCAA (nota 25)	✓

## Indicadores del sector financiero

<b>Impacto de productos y servicios</b>	<b>Referencia</b>	<b>Alcance de verificación</b>
Información sobre el enfoque de gestión	Principios, políticas y grupos de interés  BR / Inversión Responsable	
FS1: Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio.	BR / Finanzas responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo  BR / Medio ambiente / Plan Global de Ecoeficiencia	✓
FS2: Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	BR / 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.	BR / 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.	BR / Finanzas responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo  BR / Recursos Humanos / Desarrollo  BR / 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	Principios, políticas y grupos de interés / Grupos de Interés	✓
<b>CARTERA DE PRODUCTO</b>		
FS6: Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y	IF(pag. 111-179)	✓

sector	CC.AA. (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.	BR / 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.	BR / Medioambiente / Cambio climático y financiación de energías renovables	✓
<b>AUDITORÍA</b>		
FS9: Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar la implementación de las políticas ambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	BR / Finanzas responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo y Auditoría Interna	✓
<b>GESTIÓN ACTIVA DE LA PROPIEDAD</b>		
FS10: Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	BR / Inversión Responsable	✓
FS11: Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	BR / Finanzas responsables / Integración de variables ESG en la gestión del riesgo  BR / Inversión Responsable / Inversión Socialmente Responsable	(12)
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.	BR / Inversión Responsable / Inversión Socialmente Responsable	✓
<b>Dimensión Social: Sociedad</b>	<b>Referencia</b>	<b>Alcance de verificación</b>
Información sobre el enfoque de gestión	Perfil, progresos y objetivos  Inclusión financiera	
<b>COMUNIDAD</b>		
FS13: Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	Perfil, progresos y objetivos  Inclusión financiera	(13)
FS14: Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros	Inclusión financiera	✓
<b>Dimensión Social: Responsabilidad de producto</b>	<b>Referencia</b>	<b>Alcance de verificación</b>
	Educación financiera  Inclusión financiera / Fundación Microfinanzas BBVA  BR / Orientación al cliente / Calidad, satisfacción y atención; Seguridad y protección; continuidad del negocio; Comunicación TCR; Diseño responsable de productos y servicios	

	Compromiso con la sociedad / Educación	
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE</b>		
FS15: Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	Principios, políticas y grupos de interés / Estándares de conducta y otros compromisos  BR / Orientación al cliente / Calidad, satisfacción y atención; Seguridad y protección; Continuidad del negocio; Comunicación TCR; Diseño responsable de productos y servicios	✓
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>		
FS16: Iniciativas para fomentar los conocimientos financieros por tipo de beneficiario	Educación financiera  Inclusión financiera / Fundación Microfinanzas BBVA  Compromiso con la Sociedad / Educación	✓

### Leyenda y notas sobre alcance y revisión

Leyenda	IGC Informe Gobierno Corporativo 2011  IA Informe Anual 2011  IF Informe Financiero 2011  CCAA Cuentas Anuales Consolidadas 2011  IPRCA Informe sobre la Política de Retribuciones del Consejo de Administración 2011  BR Banca Responsable
Principales áreas y unidades responsables	(a) Riesgos, Inmuebles y Servicios, Responsabilidad Corporativa y las áreas de negocio.  (b) Recursos Humanos.  (c) Recursos Humanos y Cumplimiento.  (d) Responsabilidad Corporativa y Cumplimiento.

(e) Comunicación y Marca, Cumplimiento y las áreas de negocio.

EN11: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

EN12: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

EN19: Indicador no material. Respecto al uso de sustancias que dañan la capa de ozono, las instalaciones de los edificios del Grupo BBVA no contienen cantidades significativas de CFCs.

EN20: Indicador no material. Dada la actividad del Grupo BBVA las emisiones de SO y NO no son relevantes, pues derivan únicamente de los viajes de los empleados.

EN21: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que los vertidos se hacen a través de redes urbanas de saneamientos.

EN23: Indicador no material. El Grupo BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que la captación de agua y su vertido se hacen a través de redes urbanas.

EN27: Indicador no material. Los productos comercializados por el Grupo BBVA no tienen un impacto significativo en este sentido.

Justificación de la no inclusión de los siguientes indicadores principales de GRI en la información anual de RC 2011

**Notas sobre alcance y verificación.**

✓ Grupo

(1) Sólo se informa de las subvenciones de formación en España.

(2) Los indicadores de agua, electricidad y CO2 de años anteriores se han actualizado, principalmente, por la incorporación de los datos de USA que se encontraban en proceso de revisión en el momento de la publicación de la información de 2010.

(3) No se desglosa por fuente primaria.

(4) El CO2 emitido por empleado incluye la compra de energía verde de BBVA España.

(5) Se incluye únicamente información cualitativa.

(6) Sólo se informa para BBVA España.

(7) Se informa exclusivamente de la tasa de absentismo.

(8) No se desglosa por categoría.

(9) Sólo se desglosa por grupo de edad y género.

(10) Se informa exclusivamente de financiación de grandes proyectos.

(11) Se informa exclusivamente de los acuerdos internacionales suscritos en materia de sostenibilidad.

(12) No se informa del porcentaje sobre el total de activos bajo gestión.

(13) No se informa del número de oficinas en zonas de baja densidad o lugares desfavorecidos.

## Informe de Revisión Independiente de la Información de Responsabilidad Corporativa 2011 del Grupo BBVA

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la Información de Responsabilidad Corporativa (IRC) 2011 del Grupo BBVA, cuyo alcance se define en la sección "Criterios y estándares de la información". Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de la IRC 2011 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.0 (G3), así como los indicadores de desempeño centrales y del suplemento financiero correspondientes a 2011 propuestos en dicha guía.
- La IRC del ejercicio 2011 de BBVA relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, establecidos en la norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).
- La información proporcionada sobre el cumplimiento de los objetivos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2011.

### Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo BBVA que han participado en la elaboración de la Información de Responsabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo BBVA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados tanto en España como en Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Información de Responsabilidad Corporativa de 2011.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2011 de los Comités Locales de Responsabilidad y Reputación Corporativa.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y de los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad de la información de Responsabilidad Corporativa en función del entendimiento de BBVA de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por el Grupo y descritos en las secciones "Criterios y estándares de la información" y "Grupos de interés".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos relativos a Responsabilidad Corporativa.
- Contraste de que el contenido de la Información de Responsabilidad Corporativa no contradice ninguna información relevante suministrada por el Grupo BBVA en su Informe Anual.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Información de Responsabilidad Corporativa a los recomendados en la Guía G3 de GRI y comprobación de que los indicadores centrales y del suplemento financiero que incluye se corresponden con los recomendados por dicha Guía y que se identifican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información correspondiente a los indicadores de desempeño GRI incluida en la Información de Responsabilidad Corporativa de 2011 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo BBVA. Dichas pruebas se han realizado tanto en España como en Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos.

### Responsabilidades de la Dirección de BBVA y de Deloitte

- La preparación de la Información de Responsabilidad Corporativa de 2011, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Responsabilidad y Reputación Corporativas del Grupo BBVA, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada también es menor, por lo que el presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Dirección de BBVA de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros distintos de la Dirección de BBVA.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en RC y auditoría, específicamente en el desempeño económico, social y medioambiental, y en procesos de participación de grupos de interés.

## Conclusiones

En la sección "Indicadores GRI" se detallan los indicadores de desempeño revisados, las limitaciones al alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI. Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que de la Información de Responsabilidad Corporativa de 2011 contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que BBVA no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en las secciones "Grupos de interés" y "Criterios y estándares de la información", de acuerdo con la norma AA1000APS:

- **Inclusividad:** el Grupo BBVA ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable, según se informa en la sección "Grupos de interés".
- **Relevancia:** el proceso de determinación de la materialidad supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para el Grupo BBVA y sus grupos de interés, según se informa en la sección "Grupos de interés".
- **Capacidad de respuesta:** el Grupo BBVA responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados, tal y como se informa en la sección "Progresos 2011 y Objetivos 2012".

No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada sobre los progresos en los Objetivos de RC para el ejercicio 2011 en la sección "Progresos 2011 y Objetivos 2012" contenga errores significativos.

## Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado al Departamento de Responsabilidad y Reputación Corporativas del Grupo BBVA nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Información de Responsabilidad Corporativa y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe.

### Inclusividad y relevancia

Las diferentes herramientas de análisis desarrolladas por el Grupo BBVA, así como la realización de talleres de trabajo específicos, son mecanismos que facilitan el conocimiento de los asuntos que los grupos de interés consideran relevantes, tanto a nivel global como local.

La asunción por parte del Comité de Dirección de las funciones de Responsabilidad y Reputación Corporativa (RRC) debe suponer una mayor integración del seguimiento de los asuntos relevantes en la gestión de las operaciones. En este sentido, la revisión de los objetivos de RC propuestos, focalizando los mismos en los aspectos claves del Plan Estratégico, facilitará el seguimiento del desempeño en la respuesta a los asuntos relevantes.

### Capacidad de respuesta

Uno de los principales aspectos a destacar en 2011 ha sido el lanzamiento del proyecto de balance social. A través de este proyecto, el Grupo BBVA quiere profundizar en la evaluación del impacto que su actividad genera en las sociedades donde está presente. Para ello, se han dado unos primeros pasos definiendo nuevos indicadores de medición que mejoren el conocimiento de dicho impacto. En esta línea, el Grupo BBVA debe seguir trabajando en sistematizar el reporte de dichos indicadores y vincularlos a los objetivos de RC.

Respecto al Plan Global de Ecoeficiencia, es importante señalar que se encuentra en su último año de desarrollo. Esto supone la necesidad de reflexionar sobre los resultados obtenidos y definir los objetivos y líneas de actuación para los próximos ejercicios, ampliando su alcance a todo el Grupo BBVA y fortaleciendo las herramientas de seguimiento.

Por otro lado, considerando la creciente presencia del Grupo en China y Turquía, debería definirse e incorporarse al Plan Estratégico de RRC el enfoque de la organización respecto a la gestión de los aspectos de RC y la respuesta a los riesgos y oportunidades en estos países.

DELOITTE, S.L.



Helena Redondo  
9 de marzo de 2011



**AA1000**  
Licensed Assurance Provider  
000-14