

# BBVA Banca Responsable

El propósito de BBVA es “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. Alineado con nuestra visión del futuro nuestro propósito es nuestra razón de ser y guía nuestra estrategia y nuestra toma de decisiones. Queremos ayudar a nuestros clientes a conseguir sus objetivos en la vida. Queremos ser más que un banco y convertirnos en un generador de oportunidades con un impacto positivo en las personas y en las empresas.

**La política de Responsabilidad Corporativa del Banco**, también conocida como Política de Banca Responsable, es aprobada por el Consejo de Dirección de la entidad. El objetivo de la política es gestionar los impactos de nuestra actividad en la sociedad y en las personas y así cumplir con nuestro propósito.

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

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

En 2016 el modelo de governance de Banca Responsable se ha visto reforzado. Es supervisado por el consejo de Administración y sus diferentes comités así como por el Global Leadership que está presidido por el CEO.

# Compromisos y prácticas responsables

## Nuestros clientes

### Compromisos

Poner al cliente en el centro de nuestra actividad.

Promover la transparencia, claridad y la educación financiera para ayudar a los clientes a tomar mejores decisiones.

Desarrollar productos y servicios con alto impacto social.

Impulsar la Inclusión Financiera.

### Principales prácticas e iniciativas

- “La mejor experiencia de cliente” es una de las seis prioridades estratégicas de BBVA.
- BBVA ha puesto en marcha un marco de actuación que ayuda a definir y poner a disposición de nuestros clientes aquello que nos demandan. Para ello se utilizan herramientas como:
  - Human-centered Design.
  - Big Data.
  - Data-driven Marketing.
- TCR (Transparencia, claridad y responsabilidad). Iniciativa puesta en marcha para transformar la estrategia de comunicación con nuestros clientes en el banco tradicional y para crear un estándar en el nuevo banco. Queremos que los clientes entiendan nuestros productos y servicios en todos los contactos que tengamos con ellos. TCR es parte fundamental en el nuevo posicionamiento de marca.
- Incluir herramientas y píldoras de formación en las soluciones de clientes para mejorar sus conocimientos financieros.
- Iniciativas locales de banca minorista.
- *Sustainable Finance* en banca de inversión.
- Inversión socialmente responsable (ISR) en *asset management*.
- Nuevo Marco social y ambiental en 2017.
- Soluciones fáciles de usar y canales digitales de bajo coste.
- Red de corresponsales bancarios que ayuda a ampliar el alcance de nuestra red propia y ayuda a dar cobertura al segmento de inclusión financiera.
- Uso del Big data para el análisis de la inclusión financiera.

### Indicadores



#### NPS

Posición de BBVA frente a los peers:

 España	#1	 Colombia	#2
 EE.UU.	#9	 Perú	#2
 Turquía	#1	 Venezuela	#1
 México	#1	 Uruguay	#1
 Argentina	#1	 Paraguay	#1
 Chile	#3		

#### NET TCR SCORE

Posición de BBVA frente a los peers:

 España	#1	 Colombia	#1
 EE.UU.	#8	 Perú	#2
 México	#1	 Venezuela	#1
 Argentina	#2	 Uruguay	#1
 Chile	#3	 Paraguay	#1

#### Centro para la Educación y las capacidades financieras.

**CRA** (Community reinvestment Act) en EE.UU.

4.074 Viviendas de alquiler social en España.

4.444 millones de euros en financiación de proyectos de energías renovables.

#### Primer banco en financiación verde.

5.350 millones de euros de colocación en Bonos verdes y sociales.

#### Líder en Bonos Verdes en España.

Uso de SMS en Venezuela para la retirada de fondos de cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta.

9,8 millones de clientes del segmento de inclusión financiera.

#### Measuring people's economic resilience to natural disasters.

 **Sociedad**

**Compromisos**

Promover el desarrollo de comunidades a través de programas sociales.

Implementar una política medioambiental.

Participar en iniciativas para promover prácticas responsables.

Transparencia fiscal.

Derechos Humanos.

**Principales prácticas e iniciativas**

■ Nuevo plan de inversión en la comunidad con la educación financiera y el emprendimiento como líneas estratégicas.

■ Apoyo a micro emprendedores a través de la Fundación MicroFinanzas.

■ La Fundación BBVA tiene como objetivo expandir las fronteras del conocimiento.

■ Política medioambiental de BBVA y normas que cubren temas específicos.

■ Planes globales de eco eficiencia desde 2008. El nuevo plan fue aprobado en 2016 y se alargaría hasta 2020.

■ *UN Global Compact, UNEP FI, CSR Europe, Principles for Responsible Investment, Equator Principles, Thun Group, Banks & Civil Society, Green Bond Principles, Integrated Reporting.*

■ En 2015, el Consejo de Administración de BBVA aprobó los Principios corporativos en materia tributaria y estrategia fiscal.

■ BBVA está comprometido con la transparencia en el pago de tributos y esa es la razón por la que, un año más, tal y como venimos haciendo desde 2011, desglosamos voluntariamente la contribución fiscal total en aquellos países en los que tenemos una presencia significativa.

■ Desglose de la contribución fiscal de BBVA.

■ BBVA tiene, desde 2007, un Compromiso en materia de derechos humanos que define los fundamentos de comportamientos que todas las entidades, empleados y equipo gestor de BBVA deben observar con los diferentes grupos de interés del Grupo. Se renovará en 2017.

■ Conscientes del papel clave que jugamos las empresas por nuestra responsabilidad en el respeto a los derechos humanos, ya recogida en el actual texto del documento, hemos comenzado un proceso integral de debida diligencia, de carácter transversal (aplicable a todas las áreas funcionales y de negocio del Banco y a todas las geografías donde BBVA está presente) tomando como referencia los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

**Indicadores**

Más de 93 millones de euros invertidos en 2016. 2,4 millones de personas beneficiadas por el programa global de educación financiera.

1,8 millones de clientes y 7.823 millones de euros en préstamos de la **Fundación MicroFinanzas BBVA** desde 2007.

24 millones de euros invertidos en programas de la **Fundación BBVA** durante 2016.

**Política medioambiental de BBVA.**

Desde 2008:  
 32,2 % de reducción en el consumo de agua.  
 52,5% de reducción en el consumo de papel.  
 35,2% de reducción en emisiones de CO2.  
 40% de la plantilla trabaja en edificios con certificación ambiental.

**Estrategia Fiscal BBVA.**

**TTC 2016.**

La contribución fiscal total en 2016 fue de 9.440 millón euros.

**Compromiso de BBVA con los Derechos Humanos.**



## Nuestros Empleados

Compromisos	Principales prácticas e iniciativas	Indicadores
Promover la conciliación y la salud y seguridad de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativas locales específicas adaptadas a cada país (gap análisis y nuevas acciones Promover el plan de conciliación para 2017).</li> </ul>	
Proporcionar formación a nuestros empleados para impulsar su carrera profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de formación presenciales y <i>online</i>.</li> </ul>	39 horas de formación al año por empleado en 2016.
Respetar la diversidad y garantizar la igualdad de oportunidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>BBVA es firmante de compromisos públicos relacionados con la diversidad:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Charter de la Diversidad al nivel Europeo.</li> <li>Principios para el Empoderamiento a las Mujeres de la ONU.</li> <li>Iniciativas locales específicas para discapacitados.</li> </ul> </li> </ul>	20,8% de mujeres en el equipo gestor. <b>Plan de diversidad de género en BBVA.</b>
Promover una cultura de compromiso social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>BBVA tiene una política global de voluntariado corporativo e iniciativas locales específicas adaptadas a cada país y va a revisar la política de voluntariado para 2017.</li> </ul>	Más de 8.000 participantes en actividades de voluntariado corporativo en 2016.



## Proveedores

Compromisos	Principales prácticas e iniciativas	Indicadores
Política de Compras Responsables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el proceso de aprovisionamiento mediante el uso de un índice de reputación en el proceso de homologación.</li> <li>Contribuir al crecimiento económico y social potenciando las compras a proveedores locales.</li> </ul>	1.148 proveedores homologados. En 2016 el 97% de los proveedores son proveedores locales.



## Inversores y Accionistas

Compromisos	Principales prácticas e iniciativas	Indicadores
Compromiso con inversores, analistas y accionistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Política de comunicación y contactos con accionistas e inversores.</b></li> <li><i>Equity Story ESG.</i></li> <li>Informe anual integrado.</li> </ul>	<b>BBVA Equity Story.</b> <b>BBVA en 2016.</b>