



BBVA Creando
Oportunidades

BBVA en 2018

Índice

Cartas del presidente y del consejero delegado	4
Introducción	9
Acerca de BBVA	10
Organigrama del Grupo	11
Entorno	12
Estrategia y modelo de negocio	16
Visión y aspiración	17
Avances en la transformación de BBVA	19
Nuestros Valores	21
Materialidad	23
Modelo de banca responsable	25
Información financiera del Grupo	26
Datos relevantes	27
Aspectos destacados	28
Resultados	30
Balance y actividad	36
Solvencia	38
Gestión del riesgo	40
La acción BBVA	44
Áreas de negocio	46
Actividad bancaria en España	50
Non Core Real Estate	53
Estados Unidos	55
México	58
Turquía	61
América del Sur	64
Resto de Eurasia	68
Centro corporativo	70
Información adicional: Corporate & Investment Banking	71

Relación con el cliente	74
Experiencia de cliente	75
Atención al cliente	77
Soluciones a clientes	81
Gestión de personas	84
Desarrollo profesional	86
Entorno laboral	94
Remuneración	99
Voluntariado	101
Prácticas responsables	102
Sistema de cumplimiento	103
Modelo de control interno	110
Compromiso con los derechos humanos	112
Transparencia fiscal	115
Proveedores	118
Finanzas sostenibles	121
Financiación sostenible	123
Gestión de impactos ambientales y sociales	129
Implicación en iniciativas globales	136
Inversión en la comunidad	146
Inversión en programas sociales	147
Educación financiera	150
Emprendimiento	154
Conocimiento, educación y cultura	157
Gobierno corporativo	160
Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA	161
Guías de elaboración del informe	166
Criterios y estándares	167
Indicadores GRI	169
Informe de revisión independiente	179

Cartas del presidente y del consejero delegado

Creando Oportunidades

Carta del presidente

Estimadas/os accionistas,

Es un honor dirigirme a ustedes por primera vez como presidente de BBVA. Mi nombramiento y el resto de recientes cambios en el equipo directivo darán continuidad a nuestra estrategia y supondrán un impulso adicional a nuestro propósito de **poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era**. Hacerlo realidad es lo que nos mueve a todos los que trabajamos en BBVA; es también la guía que dirige nuestra estrategia, la idea inspiradora de nuestra cultura y valores, y lo que nos permite obtener mejores resultados financieros para nuestros accionistas con una visión de largo plazo.

Los excelentes resultados obtenidos en el año 2018 son un buen reflejo de lo acertado de esta estrategia, a pesar de la volatilidad experimentada en algunos de los países en los que estamos presentes, fundamentalmente Turquía y Argentina. El beneficio atribuido ascendió a 5.324 millones de euros en 2018, un 51% más que en el año 2017 (un 7% más en términos comparables), impulsado por la recurrencia de ingresos, el control de los gastos, y la plusvalía obtenida por la venta de BBVA Chile. **El valor contable por acción se incrementó en un 10,1% y la rentabilidad sobre el patrimonio tangible fue del 14,1%, situándonos a la cabeza de la industria financiera en términos de rentabilidad.** El ratio de capital CET1 *fully-loaded* del Grupo terminó el año en el 11,34%, 26 puntos básicos por encima del cierre de 2017.

Además de obtener excelentes resultados financieros, en 2018 hemos trabajado también en contribuir a dar respuesta a los grandes retos a los que se enfrenta la sociedad. Estamos viviendo tiempos verdaderamente transformadores, una revolución impulsada por la aparición acelerada de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, la computación en la nube, la proliferación de dispositivos conectados y sensorizados, las *apps* descentralizadas, el *blockchain* o la biometría, por nombrar solo algunas. Todo ello supone una auténtica nueva era de oportunidades para la humanidad, pero también grandes retos sociales y medioambientales, como la lucha contra el cambio climático o la desigualdad. Desafíos que son globales por su naturaleza y que requieren la implicación de todos, incluidos los bancos, como actores relevantes en la economía, a través de la financiación de proyectos para un desarrollo social sostenible y del asesoramiento a las personas para que consigan sus objetivos vitales.

Por ello, quiero destacar especialmente nuestra contribución a la sociedad ante estos retos. **En el año 2018, además de**

reiterar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, hemos asumido públicamente nuestro Compromiso 2025 con las finanzas sostenibles, que tiene tres pilares. En primer lugar, el compromiso de financiar el desarrollo sostenible, movilizándolo 100.000 millones de euros hasta 2025 para luchar contra el cambio climático, facilitando la transición a una economía baja en carbono y fomentando las infraestructuras sostenibles, la inclusión financiera y el emprendimiento. En segundo lugar, el compromiso de gestionar el impacto que nuestra actividad directa tiene en el medio ambiente, reduciendo en un 68% las emisiones de CO₂ en 2025 y alcanzando un 70% de energía renovable, entre otros compromisos. Y, por último, involucrando activamente a otros grupos de interés para promover de forma colectiva el desarrollo sostenible.

En este sentido, **en 2018 hemos impulsado la elaboración de los Principios de Banca Responsable**, junto con otras 16 instituciones financieras. Estos Principios definen el marco de referencia para las entidades, el nuevo modo de hacer banca que nuestras sociedades demandan y necesitan. Nuestro éxito depende, en definitiva, de la prosperidad de las sociedades a las que servimos. **Necesitamos una sociedad inclusiva que utilice los recursos naturales de una forma sostenible.**

Además de promover el desarrollo sostenible y contribuir a la generación de riqueza, al crecimiento, y al bienestar de las personas, **resulta fundamental la aportación a la sociedad de nuestras fundaciones, que realizan una importante labor, tanto en los ámbitos económico, cultural y científico, como promoviendo el desarrollo de sectores vulnerables.** Ejemplos de ello son los prestigiosos Premios Fronteras del Conocimiento de la Fundación BBVA, los programas de Reconstrucción de Escuelas y de becas *Por los que se quedan* de la Fundación BBVA Bancomer, o los más de diez años que lleva la Fundación Microfinanzas BBVA creando oportunidades para los más vulnerables, especialmente mujeres. Es de hecho la iniciativa filantrópica privada con mayor impacto social en Hispanoamérica, que ha apoyado con préstamos productivos a más de cinco millones de emprendedores en los últimos diez años.

La tecnología y los grandes cambios que estamos viviendo en el mundo están teniendo, lógicamente, un gran impacto sobre nuestro negocio. Las oportunidades cada vez más están en el mundo digital. En BBVA hemos sido pioneros y seguimos en la vanguardia en la apuesta por la digitalización, y gracias

a ella nuestros clientes se relacionan con el banco de manera creciente a través de canales digitales, siempre disponibles y más cómodos gracias a una experiencia de uso sencilla y ágil.

Nuestro negocio está cambiando de forma rápida y profunda. El mejor resumen de estos cambios es su creciente digitalización: **en 2018, el 41% de las unidades vendidas del Grupo BBVA se realizaron a través de canales digitales**, frente a tan sólo un 16% hace dos años. En términos de valor, las ventas digitales suponen el 32% frente al 12% hace dos años. Esta profunda transformación se aprecia no solo a nivel agregado, sino en cada uno de los países en los que operamos.

La evidencia demuestra que los clientes que utilizan los canales digitales interactúan más con nosotros y están más satisfechos y vinculados a BBVA. En **2018 hemos logrado un hito clave: sobrepasar el umbral del 50% de clientes digitales**, que ya alcanzan la cifra de 27 millones. Los clientes móviles se han incrementado en un 29% y son ya 23 millones, un 43% del total. Nuestro objetivo para 2019 es que la mitad de nuestros clientes se relacionen con nosotros a través del móvil.

Más allá de los importantes cambios en la forma de interactuar de nuestros clientes, la nueva era que vivimos nos permite *crear oportunidades* a través de una mejor propuesta de valor, centrada en **ayudar a personas y empresas a tomar mejores decisiones en torno a su dinero**, decisiones que lleven a cumplir mejor sus objetivos vitales y de negocio. La gestión de la información y los datos de nuestros clientes, junto con la aplicación de tecnologías de inteligencia artificial, son los ingredientes fundamentales para construir esta enriquecida propuesta de valor.

Durante 2018, hemos desarrollado funcionalidades adicionales que, a partir de los datos, permiten anticipar problemas, extraer conclusiones y hacer mejores recomendaciones; en definitiva, proporcionar servicios de valor añadido a nuestros clientes. Por ello, la aplicación de banca móvil de BBVA España ha sido reconocida como la mejor del mundo, por segundo año consecutivo, por parte de la consultora Forrester Research. En ese mismo ranking, la aplicación de BBVA en Turquía ha quedado en segundo lugar. También hemos sido reconocidos como el mejor banco digital en España, México y Turquía según los Digital Banking Awards de la revista World Finance, entre otras distinciones.

La transformación del negocio va indudablemente ligada a cómo hacemos las cosas internamente. Por ello, nuestra forma de trabajar está también cambiando, impulsando la necesaria evolución cultural en esta nueva era. **Somos**

pioneros en el sector financiero en el escalado de la metodología 'agile', que está transformando la forma de trabajar de toda la organización, a través de equipos autónomos y multidisciplinares. Trabajando así conseguimos mejorar la calidad de lo que hacemos, reducir los tiempos de entrega, incrementar la productividad y el sentido de pertenencia de los empleados. Actualmente ya somos aproximadamente 30.000 personas en BBVA trabajando de esta manera.

Y mientras la forma de trabajar evoluciona, lo que permanece es que somos un Grupo anclado en unos valores sólidos, lo que siempre ha sido una fortaleza de BBVA. **BBVA ha sido, es y será una entidad honesta, y actuará en defensa de los intereses de sus accionistas, con tolerancia cero frente a cualquier conducta contraria a nuestros valores.**

Los tres valores que de manera especial guían nuestra actuación y comportamientos son:

"El cliente es lo primero", es decir, somos empáticos y nos ponemos en su lugar. Somos íntegros, algo que siempre nos ha caracterizado, y resolutivos, solucionando sus problemas, atendiendo a sus necesidades.

"Pensamos en grande", no solamente en el sentido de que somos ambiciosos, sino también porque rompemos moldes, innovando y promocionando el cambio frente al *statu quo*, y sorprendemos al cliente con nuestras soluciones creativas e innovadoras.

"Somos un solo equipo", comprometidos personalmente con el banco, con el proyecto, y con nuestros clientes. Hablamos de una confianza mutua y de comportarse como dueños, de ser todos BBVA.

En resumen, me siento tremendamente orgulloso de liderar el que considero es el mejor proyecto de la banca mundial. Un proyecto que es posible gracias a todas y cada una de las más de 125.000 personas que trabajan en el Grupo BBVA, a las que quiero agradecer su dedicación y compromiso con nuestro Propósito y nuestros Valores y felicitar por su gran trabajo.

Por último, señores accionistas, gracias por su apoyo constante, que nos impulsa a seguir dando cada día lo mejor de nosotros.

1 de marzo del 2019

Carlos Torres Vila

Carta del consejero delegado

Estimadas/os accionistas,

BBVA ha tenido unos sólidos resultados en 2018. A pesar de un entorno complejo, con volatilidades y depreciaciones muy significativas de divisas en algunos de los países en los que estamos presentes, nuestro modelo de negocio diversificado ha demostrado una vez más su fortaleza y su capacidad de generar ingresos recurrentes con rentabilidades de doble dígito.

La economía mundial creció al 3,6% a pesar de una mayor volatilidad y de las tensiones comerciales. En cuanto a los países donde BBVA tiene presencia, el comportamiento fue dispar. Por un lado, muy buena evolución en España, con un crecimiento del 2,5%, por encima de la zona euro, y en Estados Unidos, que creció al 2,9%, favorecido por políticas fiscales expansivas. El crecimiento en los estados del *sunbelt* fue superior a la media del país, situándose en el 3,2%. Por su parte, México ha seguido creciendo de manera sólida por encima del 2% en un año marcado por las elecciones presidenciales. Colombia y Perú también mostraron fuertes crecimientos, del 2,6% y 3,9% respectivamente. En cambio, en Turquía y en Argentina nos enfrentamos a una elevada volatilidad y a significativas devaluaciones de sus monedas, aunque mejoraron ligeramente en el último trimestre del año.

El resultado atribuido del Grupo BBVA en 2018 fue de 5.324 millones de euros, un 51,3% superior al de 2017 (un 7% más en términos comparables), teniendo en cuenta la plusvalía de la venta de BBVA Chile en 2018 y el impacto contable de nuestra participación en Telefónica en 2017.

El patrimonio tangible por acción más dividendos se incrementó un 10,1% en el año, a pesar de las depreciaciones sufridas fundamentalmente en la lira turca y en el peso argentino. Este incremento viene acompañado de unas rentabilidades de doble dígito que están a la cabeza de nuestros competidores, tanto en rentabilidad sobre el patrimonio tangible, que se situó en el 14,1%, como en rentabilidad sobre los fondos propios, que fue del 11,6%.

Es destacable también la evolución de los ingresos recurrentes, que crecieron al 10,4% en el año en euros constantes, es decir, sin tener en cuenta el impacto del tipo de cambio; y la disciplina en el control de gastos, que crecieron al 2,5%, muy por debajo de la inflación media de los países donde tenemos presencia. Esta tendencia es extrapolable a todos nuestros países. Como resultado, el ratio de eficiencia ha mejorado en 89 puntos básicos, hasta el 49,3%, a pesar

del impacto contable negativo que el ajuste por hiperinflación en Argentina ha tenido en el margen bruto.

Uno de los aspectos clave en esta mejora de la eficiencia es el impacto que la digitalización está teniendo en nuestro negocio, ya que nos ayuda a vender más y a hacerlo de una manera más eficiente. También tiene impacto en la satisfacción de nuestros clientes, siendo líderes en seis de nuestras franquicias, lo que tiene un efecto directo en la vinculación de los clientes y en su lealtad al banco así como en la reducción de la tasa de fuga.

Quiero resaltar también la solidez de nuestros indicadores de riesgo, con una mejora muy significativa del ratio de mora, que se situó en el 3,9%, 61 puntos básicos mejor que en 2017. El ratio de cobertura mejoró 812 puntos básicos en el año, hasta el 73%. El coste del riesgo del Grupo se mantuvo en niveles bajos, en el entorno del 1%.

En términos de solvencia, se ha vuelto a poner de manifiesto la fortaleza de nuestra posición de capital. El ratio CET 1 *fully-loaded* se situó en el 11,34% a cierre de 2018, lo que supuso un incremento de 26 puntos básicos en el año, a pesar del impacto de la evolución de los mercados, la depreciación de algunas divisas y la implantación de la normativa IFRS 9.

En relación con las principales áreas de negocio, lo más destacable ha sido:

- **Actividad Bancaria en España:** el resultado atribuido creció un 10,8% hasta los 1.522 millones de euros gracias al buen comportamiento de las comisiones y sobre todo a la significativa reducción de los gastos y a los menores saneamientos y provisiones. En riesgos, muy buena tendencia en la reducción del ratio de mora, que se situó en el 4,6% y del coste del riesgo, en el 0,21%.
- En el área de **Non Core Real Estate**, destaca la significativa reducción de la exposición neta inmobiliaria, debido al cierre en octubre de la venta del negocio inmobiliario de BBVA en España a Cerberus y a otras ventas de cartera durante el año. Las pérdidas netas se redujeron significativamente hasta los 78 millones de euros.
- En **Estados Unidos** el resultado atribuido en el ejercicio 2018 ascendió a 735 millones de euros, un 56,9% más que en 2017 en euros constantes, apoyado fundamentalmente por el favorable desempeño del margen de intereses.

- En **México** el resultado atribuido del área fue de 2.384 millones de euros, lo que supone un incremento interanual del 16,1% en euros constantes, apoyado por el margen de intereses y la mejora de la eficiencia. Destaca también la solidez de los indicadores de riesgo, con mejoras en todos los ratios.
- En **Turquía** el banco ha vuelto a generar un margen neto capaz de absorber el incremento de provisiones derivado del deterioro del entorno macro. El resultado atribuido alcanzó 569 millones de euros en el ejercicio, lo que supone un descenso interanual del 4,5%, en euros constantes.

- **América del Sur** generó un resultado atribuido de 591 millones de euros en 2018, lo que supone una variación interanual de -16,5% debido principalmente al impacto contable de la hiperinflación en Argentina (-266 millones de euros) y por el cambio de perímetro derivado de la venta de BBVA Chile completada en julio del 2018.

Para terminar, me gustaría agradecer encarecidamente a los más de 125.000 empleados del Grupo por su esfuerzo y enorme contribución a los resultados. Gracias también a ustedes, los accionistas, por su apoyo constante que nos impulsa a cumplir con nuestro propósito de poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.



1 de marzo del 2019

Onur Genç

Introducción

Acerca de BBVA

Organigrama del Grupo

Entorno

Introducción

Acerca de BBVA

BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Su Propósito es poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era. Este Propósito refleja el papel facilitador de la Entidad para ofrecer a sus clientes las mejores soluciones bancarias, ayudarles a tomar las mejores decisiones financieras e impactar positivamente en su vida. Vivimos en la era de las oportunidades, que facilita el acceso a la educación a través de la tecnología; abre la posibilidad de acometer proyectos y de perseguir los sueños a un colectivo mucho más amplio de lo que tradicionalmente era posible. BBVA ayuda a las personas a que puedan hacer realidad sus sueños.

El Grupo está presente en más de 30 países. Tiene una posición sólida en España, es la primera entidad financiera de México, cuenta con franquicias líder en América del Sur y la región del *sunbelt* en Estados Unidos, y es el primer accionista del banco turco Garanti. Su negocio diversificado está enfocado a mercados de alto crecimiento y concibe la tecnología como una ventaja competitiva clave.

BBVA cuenta con un modelo de banca responsable basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a los principios éticos, el cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés.



€ 677

miles de millones
activo total

74,5

millones
de clientes

>30

países

7.963

oficinas

32.029

cajeros

125.627

empleados

Organigrama del Grupo

A finales del 2018, el Consejo de Administración de BBVA aprobó una nueva estructura organizativa, que cumple el objetivo de seguir impulsando la transformación y los negocios del Grupo, al tiempo que avanza en la delimitación de las funciones ejecutivas.

Los principales aspectos de esta nueva estructura organizativa son:

- El **presidente ejecutivo** es responsable de la dirección y adecuado funcionamiento del Consejo de Administración, de las funciones de supervisión de la gestión, de la representación institucional de la Entidad así como del liderazgo e impulso de la estrategia del Grupo y de su proceso de transformación.

Las áreas que reportan al presidente ejecutivo son las relativas a las palancas clave de la transformación: Engineering & Organization, Talent & Culture y Data; las relacionadas con la estrategia: Global Economics & Public Affairs, Strategy & M&A, Communications y la figura de Senior Advisor to the Chairman; y las relacionadas con el ámbito legal y del Consejo: Legal y General Secretary.

- El **consejero delegado** es responsable de la gestión ordinaria de los negocios del Grupo, reportando directamente de sus funciones al Consejo de Administración.

Las áreas que reportan al consejero delegado son las Unidades de Negocio en los diferentes países y Corporate & Investment Banking, así como las siguientes funciones globales: Client Solutions, Finance, que integra las funciones de contabilidad y fiscal, y Global Risk Management.

Por último, se refuerza la **independencia** de determinadas áreas de control, estableciendo un reporte directo de sus responsables al Consejo de Administración a través de las correspondientes Comisiones. Estas áreas de control son Internal Audit y la nueva Supervisors, Regulation & Compliance, área que se encarga de la relación con supervisores y reguladores, el seguimiento y análisis de las tendencias regulatorias y el desarrollo de la agenda regulatoria del Grupo, y la gestión de los riesgos derivados de las cuestiones de cumplimiento normativo.



Chief Executive Officer
Onur Genç



Group Executive Chairman
Carlos Torres

BUSINESS UNITS



Corporate & Investment Banking
Luisa Gómez Bravo



Country Monitoring ⁽¹⁾
Jorge Sáenz-Azcúnaga



Country Manager España
Cristina de Parias



Country Manager México
Eduardo Osuna



Country Manager Estados Unidos
Javier Rodríguez Soler



Country Manager Turquía
Fuat Erbil

GLOBAL FUNCTIONS



Client Solutions
Derek White



Finance
Jaime Sáenz de Tejada



Global Risk Management
Rafael Salinas

TRANSFORMATION



Engineering & Organization
Ricardo Forcano



Talent & Culture
Carlos Casas



Data
David Puente

STRATEGY



Global Economics & Public Affairs
José Manuel González-Páramo



Senior Advisor to the Chairman
Juan Asúa



Strategy & M&A
Victoria del Castillo



Communications
Paul G. Tobin

LEGAL AND CONTROL



Legal
María Jesús Arribas



General Secretary
Domingo Armengol



Supervisors, Regulation & Compliance ⁽²⁾
Eduardo Arbizu



Internal Audit ⁽²⁾
Joaquín Gortari

⁽¹⁾ Canal de reporte al consejero delegado para Argentina, Colombia, Perú, Venezuela, Uruguay y Paraguay, así como seguimiento de todos los países, incluidos España, México, Estados Unidos y Turquía

⁽²⁾ Reporte directo al Consejo de Administración a través de las correspondientes comisiones

Entorno

Entorno macroeconómico

El **crecimiento económico** mundial se mantuvo robusto en el conjunto del 2018 (alrededor del 3,6%), aunque se desaceleró más de lo esperado en la segunda mitad del año y los datos más recientes de actividad y confianza han dado, en general, sorpresas negativas. En particular, los indicadores ligados al sector industrial y al comercio internacional mostraron un evidente empeoramiento, mientras que los más ligados al consumo y la inversión han resistido mejor. Al peor desempeño económico en Europa y China se unió el arrastre a los países asiáticos y la novedad de un cierto deterioro cíclico en Estados Unidos. El temor a una rápida desaceleración global y el alza de los riesgos proteccionistas provocaron, además, un fuerte aumento de los precios de los activos refugio y salidas de flujos de capitales. Ante este contexto de mayor incertidumbre global, y con la **inflación** moderándose por los menores precios del petróleo, los principales bancos centrales, sobre todo la Reserva Federal (Fed) reaccionaron dando señales de cautela en sus planes de normalización de la **política monetaria**, lo que ha sido clave para la contención y reversión parcial de las tensiones desde principios de año.

Crecimiento del PIB real mundial e inflación en el 2018
(Porcentaje de crecimiento real)

	PIB	Inflación
Global	3,6	3,9
Eurozona	1,8	1,7
España	2,5	1,7
Estados Unidos	2,9	2,4
México	2,2	4,9
América del Sur ⁽¹⁾	1,3	8,4
Turquía	3,0	16,3
China	6,6	1,9

Fuente: Estimaciones de BBVA Research.

⁽¹⁾ Incluye Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay.

La digitalización y el cambio en el comportamiento de los consumidores

La actividad digital está creciendo por encima de la actividad económica general. La sociedad está cambiando al ritmo de las tecnologías exponenciales (Internet, móvil, redes sociales, *cloud*, etc.). En consecuencia, la **digitalización** está revolucionando los servicios financieros a nivel global. Los consumidores están modificando sus hábitos de consumo con el uso de las tecnologías digitales, que aumentan las posibilidades de acceso a productos y servicios financieros en cualquier momento y desde cualquier lugar. La mayor información de la que disponen genera clientes más exigentes, que quieren respuestas rápidas, fáciles e

inmediatas a sus necesidades. Y es la digitalización la que permite a la industria financiera satisfacer estas nuevas demandas.

La **tecnología** es la palanca de cambio para redefinir la propuesta de valor centrada en las necesidades reales de los clientes. En este sentido, el uso del **móvil** como herramienta preferente, y a menudo única, para las interacciones del cliente con su entidad financiera ha cambiado el carácter de esa relación y el modo en que se toman decisiones financieras. Es fundamental ofrecer a los clientes una experiencia sencilla, consistente y agradable, sin disminuir la seguridad y aprovechando todos los recursos tecnológicos.

La **inteligencia artificial** (IA) y el *big data* son dos de las tecnologías que actualmente están impulsando la transformación de la industria financiera. Su adopción por parte de las entidades se traduce en nuevos servicios para los clientes, más accesibles y ágiles, y transformación en los procesos internos. La IA permite, entre otras cosas, ofrecer productos y recomendaciones personalizadas a los clientes y tomar decisiones de forma más inteligente. Estas tecnologías no solo están en manos de las empresas tradicionales sino que las Fintech también hacen uso de ellas.

Por su parte, los **datos** son la base de la economía digital. Las entidades financieras deben aprovechar las oportunidades que ofrecen la tecnología y la innovación analizando el comportamiento de sus clientes, sus necesidades y expectativas para ofrecerles servicios personalizados y de valor añadido, y ayudarles en la toma de decisiones. Los desarrollos de algoritmos basados en *big data* permiten el desarrollo de nuevas herramientas de asesoramiento para la gestión de las finanzas personales y el acceso a productos que, hasta ahora, solo eran accesibles para los segmentos de alto valor.

La **transformación digital** de la industria financiera está aumentando la eficiencia a través de la automatización de los procesos internos, con el uso de nuevas tecnologías como *blockchain* o *cloud*; el aprovechamiento de los datos; y nuevos modelos de negocio (plataformas) para seguir siendo relevantes en el nuevo entorno. La participación en ecosistemas digitales a través de alianzas e inversiones permite aprender y aprovechar mejor las oportunidades generadas en el mundo digital.

El mercado de los servicios financieros también está evolucionando con la aparición de **nuevos actores**; empresas que ofrecen servicios financieros a un segmento concreto o centradas en una parte de la cadena de valor (pagos,

financiación, etc.). Son empresas nativas digitales, basadas en el uso de datos y que ofrecen una buena experiencia de cliente, en ocasiones aprovechando un marco regulatorio menos estricto que el de los bancos.

Entorno regulatorio

1. Paquete bancario para la reducción y el reparto de riesgos para finalizar la unión bancaria

El foco más relevante en la agenda regulatoria europea en el 2018 fue la negociación del paquete bancario que incluye las medidas propuestas por la Comisión para reducir y compartir riesgos en la industria bancaria. Durante los últimos años se ha avanzado mucho en la construcción del proyecto de la unión bancaria, pero todavía quedan elementos pendientes por desarrollar en los que los reguladores han estado trabajando, a nivel técnico, en el año.

a) Medidas prudenciales

Las **medidas prudenciales** propuestas están destinadas a implementar reformas acordadas a nivel internacional entre el 2014 y el 2016. Entre otros requisitos incluyen el requerimiento del ratio de financiación estable neto o del ratio de apalancamiento, y la revisión de los requerimientos de capital de la cartera de negociación (*Fundamental Review of the Trading Book* - FRTB). En paralelo, el 2018 fue el primer año en el que el Mecanismo Único de Resolución (MUR) comunicó el requerimiento de MREL (Minimum Required Eligible Liabilities o Mínimo requerido de Pasivos Exigibles, en español) para cada banco europeo en base a la Bank Recovery Resolution Directive 1 (BRRD 1).

b) Préstamos dudosos

En los avances realizados en el paquete de medidas para el adecuado reconocimiento y la valoración de **préstamos dudosos** destacan los dos *backstops* de provisiones: la adenda a la Guía sobre NPLs (Non-Performing Loans) del BCE, dentro del diálogo supervisor en el Pilar II, ya en vigor, y la propuesta de la Comisión Europea, de obligado cumplimiento en el Pilar I, aún debatiéndose. Para estos préstamos se establecen unos niveles mínimos de cobertura crecientes en función del tiempo que lleven clasificados como dudosos y de si cuentan o no con garantías. El déficit de provisiones deberá deducirse del capital CET1.

c) Sistemas de garantía

Por un lado, se logró un acuerdo para que empiecen las negociaciones políticas en torno al sistema de garantía de depósitos europeo (EDIS por sus siglas en inglés). Por otro lado, se acordó que el Mecanismo Europeo de Estabilidad (ESM, por sus siglas en inglés) se convertirá en el respaldo común (o *backstop*) al Fondo Único de Resolución (FUR) con una dotación máxima de 60.000 millones de euros.

d) Riesgo soberano

En el plano global, los trabajos realizados por el Comité de Basilea establecen no modificar el tratamiento regulatorio de las exposiciones soberanas en el corto plazo.

En el plano europeo, la discusión se centró sobre el desarrollo de un nuevo activo de bajo riesgo respaldado por un conjunto de bonos soberanos de la zona euro (*sovereign bond-backed securities* – SBBS). De acuerdo a la Comisión Europea, estos activos podrían contribuir a la diversificación de las carteras soberanas de las entidades de crédito, así como reducir la fragmentación financiera.

Estas medidas se impulsaron para conseguir tener operativos todos los elementos de la unión bancaria en el 2019 y así crear una mayor integración y diversificación en el sector financiero europeo que construyan una unión económica y monetaria más fuerte y resistente.

2. Culminar la Unión del Mercado de Capitales (UMC)

En el 2018 la Comisión Europea avanzó en algunos de sus planes de acción pendientes para culminar la UMC a mediados del 2019. Entre ellos destacan: i) la Revisión de la Directiva y el Reglamento de cédulas hipotecarias y el Reglamento de titulizaciones simples, transparentes y normalizadas (STS, por sus siglas en inglés) para impulsar ambos mercados con el objetivo de abaratar el coste de financiación a la economía real y a las pymes; ii) las medidas para facilitar la distribución transfronteriza de fondos de inversión y valores e impulsar el crecimiento de los mercados de las pymes; iii) un programa de fondos paneuropeos de capital riesgo (VentureEU) para estimular la inversión en empresas innovadoras emergentes y en expansión en toda Europa; y iv) el plan de acción en **finanzas sostenibles**, consolidando la importancia regulatoria para integrar las finanzas sostenibles en el sistema financiero de la UE, así como la inclusión de cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) en la toma de decisiones de inversión a largo plazo.

3. Índices de referencia: EONIA y Euribor

Continúa la revisión de las tasas de interés del mercado interbancario (IBORs, por sus siglas en inglés) para adecuarlas a los principios internacionales y al reglamento europeo sobre índices en materia de metodología, transparencia, gobernanza, etc. En el 2018, el BCE formó un grupo de trabajo con representantes de la industria financiera (ERFR, por sus siglas en inglés) con el objetivo de identificar y recomendar índices libres de riesgo alternativos a los existentes a día de hoy en la eurozona.

- El ERFR recomendó el Euro Short-Term Rate (ESTER) elaborado por el ECB como el índice alternativa a EONIA. La transición del EONIA al ESTER se llevará a cabo previsiblemente en el 2019 según el plan de trabajo del ERFR.

- La metodología híbrida que combina operaciones reales y juicio experto avanza según los plazos establecidos y podría implementarse en el 2019. El supervisor del Euribor, FSMA (Financial Services and Markets Authority), confirmó que los resultados del ejercicio paralelo entre la metodología actual y la nueva metodología híbrida realizado por su administrador, EMMI (European Money Markets Institute), permitirían aprobar la nueva metodología durante el segundo trimestre del 2019.

4. Discusiones globales con el foco en la implementación de medidas de capital y resolución

Tras la finalización del marco de Basilea III en diciembre del 2017, que entrará en vigor en enero del 2022 (aunque alguno de sus elementos no estará en pleno funcionamiento hasta el 2027), la Comisión Europea empezó en el 2018 sus trabajos de preparación publicando un Call for Advice (CfA, por sus siglas en inglés) a la EBA sobre la implementación de Basilea III en la legislación europea. Por este motivo, la EBA lanzó en agosto un estudio de impacto cuantitativo (QIS, por sus siglas en inglés) *ad-hoc*. Este ejercicio, tuvo como base el ejercicio QIS de Basilea en el que BBVA también participó.

En cuanto al marco de **recuperación y resolución** de las entidades financieras, las discusiones regulatorias abiertas giran en torno a la manera de implementar la herramienta de *bail-in* y la necesidad de liquidez en el momento de la resolución. Para ello, el Financial Stability Board (FSB, por sus siglas en inglés) publicó unas guías con los principios generales para abordar la financiación en la resolución, una revisión de las guías sobre la implementación de la capacidad total de absorción de pérdidas (TLAC, por sus siglas en inglés) y de los planes de resolución.

5. La regulación en el ámbito de la transformación digital del sector financiero

En el 2018 la **transformación digital** del sector financiero se consolidó como prioridad para las autoridades. En Europa, la Comisión y la Autoridad Bancaria Europea publicaron sus planes de acción y en México se aprobó la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (conocida como Ley Fintech). A nivel global, se intensificó el debate regulatorio iniciado en el 2017 y aumentaron los llamamientos a mayor cooperación internacional en la definición del nuevo marco regulatorio para los servicios financieros digitales.

Las autoridades han coincidido en su identificación de prioridades. Destacaron: i) la identificación de medidas para favorecer el desarrollo controlado de nuevos modelos de negocio, y de barreras a la adopción de tecnologías innovadoras en el sector financiero; y ii) la puesta en marcha de esquemas para facilitar la **innovación** (*sandboxes* regulatorios -espacios que permiten a las empresas probar productos y servicios financieros o modelos de

negocio innovadores bajo la supervisión de las autoridades competentes- y *hubs* de innovación -puntos de contacto proporcionados por las autoridades competentes para que las empresas realicen consultas y reciban asesoramiento sobre innovaciones *fintech*-). En España se presentó en el 2018 una propuesta legislativa para crear un *sandbox* regulatorio, que estará operativo en el 2019.

La **ciberseguridad** también continuó figurando entre las prioridades del sector financiero y las autoridades. El aumento en la frecuencia y la sofisticación de los ciberataques explican porqué en el 2018 se continuó trabajando en mejorar la armonización y la cooperación internacional. La ciberseguridad se situó en el centro de la agenda de la Comisión Europea y el Banco Central Europeo en el 2018.

En enero del 2018 entró en vigor la nueva **Directiva de Servicios de Pago (PSD2)**, por sus siglas en inglés), y durante el año se continuó trabajando en definir los detalles técnicos. Esta Directiva busca fomentar la competencia y reforzar la seguridad de los pagos en Europa. Para ello regula el acceso a las cuentas de pagos de los clientes por parte de terceros que podrán ofrecer servicios de agregación de información e iniciar pagos.

La digitalización hace posible el almacenamiento, procesamiento e intercambio de grandes volúmenes de datos. Esta tendencia facilita la adopción de tecnologías como el *big data* o la inteligencia artificial, pero también genera preocupaciones sobre cómo asegurar **la privacidad y la integridad** de los datos de los clientes. En Europa, esto se ha materializado en dos reglamentos: el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés), que entró en vigor en mayo del 2018, y el Reglamento e-Privacy, todavía en discusión.

En el 2018 aumentó el reconocimiento de los **datos** como activo estratégico en la **economía digital**, necesarios para crear propuestas de valor atractivas y reforzar la confianza de los clientes. A las regulaciones de *open banking*, como las ya mencionadas PSD2 y GDPR, o las normas incluidas bajo la ya mencionada Ley Fintech en México, que regulan la accesibilidad y el derecho a la portabilidad de los datos, se sumó en el 2018 la aprobación del nuevo reglamento europeo de libre circulación de datos no personales.

Además, durante el año se intensificó el debate público sobre el papel de las grandes **empresas tecnológicas** en la economía digital y en el sector financiero. En Europa, la Comisión presentó una propuesta de reglamento para delimitar algunas de sus obligaciones en su rol como plataformas de intermediación de servicios *online* en términos de transparencia y equidad. Se espera que esta tendencia continúe en el 2019.

Perspectivas económicas

El **entorno global** se ha deteriorado durante el segundo semestre del 2018, con un efecto más evidente del aumento del proteccionismo en el comercio global y el sector industrial junto con las señales de desaceleración en China, la Eurozona y Estados Unidos. Ante este escenario de más incertidumbre global, los principales bancos centrales han dado señales de cautela en sus planes de normalización y han sido clave para contener el fuerte aumento de las tensiones financieras. La actualización del escenario de BBVA Research tiene en cuenta este nuevo entorno, y está basada en el supuesto de que la elevada volatilidad financiera pueda continuar durante la primera mitad del año 2019, en tanto no se disipen algunas de las incertidumbres que pesan sobre el panorama global (un acuerdo entre Estados Unidos y China que frene las disputas comerciales y evite una nueva subida de aranceles, alguna solución que evite un Brexit sin acuerdo y la confirmación de un tono más pausado de la política monetaria de la Fed). Con todo ello, la **previsión** de BBVA Research es de una desaceleración suave de la economía global, desde el 3,6% en el 2018 hasta el 3,5% en el 2019 y el 3,4% en el 2020.

Por países, la **moderación** del crecimiento será más evidente en las economías desarrolladas. En **Estados Unidos**, es probable que se prolongue la moderación observada en la segunda mitad del año pasado, ligada al peor desempeño de la demanda doméstica y la reciente apreciación del dólar. Esto unido a la paulatina desaparición de los efectos de los estímulos fiscales introducidos el año pasado, sin que la inversión privada tome el relevo como motor económico, lleva a que se espere una desaceleración del crecimiento desde el 2,9% del 2018 hasta el 2,5% en el 2019 y el 2% en el 2020. La recuperación en la **Eurozona** ya se ha resentido de la menor demanda global y se espera un crecimiento más moderado, alrededor del 1,4% en el período 2019-20, tras el 1,8%

estimado del 2018. Este crecimiento se basa en la solidez de los fundamentales domésticos y el apoyo de una política monetaria y fiscal acomodaticias. Esta dinámica también repercutirá en el crecimiento de **España**, aunque todavía se mantendrá por encima de la media de la zona euro con una desaceleración gradual desde el 2,5% del 2018 hasta el 2% en el 2020.

El crecimiento en las economías emergentes se mantendrá relativamente estable, si bien esconde un patrón dispar por países. En general, se espera una **desaceleración** en las economías asiáticas arrastradas por el menor crecimiento en **China**, desde el 6,6% en el 2018 hasta el 6,0% en el 2019 y el 5,8% en el 2020, mientras que la **recuperación** ganará tracción en los países de **América Latina** (1,6% en el 2018, 2,1% en el 2019 y 2,4% en el 2020). El crecimiento se mantendrá relativamente estable en **México** y **Perú** en el período 2018-20, mientras que se espera una recuperación gradual en **Colombia** y **Brasil**. En **Argentina**, la actividad se podría volver a contraer alrededor de un 1,0% en el 2019 tras la fuerte caída del 2,4% en el 2018, por las políticas contractivas aplicadas, pero éstas se irán suavizando en el tiempo, lo que permitirá un crecimiento en torno al 2,5% en el 2020. En **Turquía** continúa el proceso de ajuste de la economía tras el endurecimiento de las políticas monetaria y fiscal para corregir los desequilibrios generados en los años previos, de manera que la desaceleración del crecimiento persistirá en el 2019 (1,0%) antes de empezar a ganar algo de impulso en el 2020 (2,5%).

El escenario sigue siendo de una desaceleración suave de la economía global, pero cada vez más incierto debido a **riesgos** como el proteccionismo; la intensidad del ajuste de la actividad, tanto en Estados Unidos como en China; y el aumento de la incertidumbre en Europa, ligada sobre todo al Brexit y otros factores políticos.

Crecimiento económico previsto para el 2019 (Porcentaje del PIB)



Estrategia y modelo de negocio

Visión y aspiración

Avances en la transformación de BBVA

Nuestros Valores

Materialidad

Modelo de banca responsable



Estrategia y modelo de negocio

Durante el año 2018, BBVA realizó avances significativos en su **transformación**, basados en su **Propósito**, las seis

Prioridades Estratégicas y los **Valores**, como pilares fundamentales de la estrategia de la Organización.

Visión y aspiración

BBVA está desarrollando un proceso de transformación necesario para adaptarse al nuevo entorno en la industria financiera, caracterizado por unas tendencias que confirman la **visión** estratégica del Grupo, esto es, se está produciendo una **reconfiguración de la industria de servicios financieros**. Dichas tendencias son las siguientes:

- Un **entorno macroeconómico** complicado, caracterizado por una fuerte presión regulatoria, tipos de interés bajos, elevada volatilidad de las divisas y riesgos geopolíticos.
- Una industria bancaria altamente regulada, esto es, una banca tradicional sujeta a un amplio número de normativas **regulatorias** tanto globales como locales.
- Un **cambio** en las necesidades y expectativas de los **clientes**, que demandan servicios de mayor valor añadido que les permitan alcanzar sus objetivos, con un modelo de relación sencillo, transparente e inmediato similar al que están disfrutando ya con muchas otras industrias

altamente digitalizadas.

- Unos **datos** que se están convirtiendo en un activo estratégico. Dada la gran cantidad de datos que se almacenan dentro de las organizaciones, la habilidad para interpretarlos y realizar propuestas de valor a los clientes se considera crítica, contando siempre con el **consentimiento** de los clientes.
- Unos gigantes tecnológicos, con modelos de negocio basados en datos que crean **ecosistemas** donde las diferentes líneas de negocio se van difuminando.
- Una mayor competencia como consecuencia de la llegada de **nuevos jugadores** que se centran en los aspectos más rentables de la cadena de valor.

En este contexto, el objetivo principal de la estrategia de transformación del Grupo, su **aspiración**, es **afianzar la relación con sus clientes**.

Nueva propuesta de valor

Centrada en las necesidades reales de nuestros clientes



Ayudar a nuestros clientes
a tomar las mejores decisiones
financieras proporcionando
asesoramiento relevante



**Proporcionar las mejores
soluciones**
que generen confianza a nuestros
clientes, de forma que sean
claras, transparentes e íntegras



**A través de una experiencia
fácil y conveniente**
(DIY) a través de canales
digitales o mediante la
interacción humana

Nuestra aspiración es afianzar la relación con el cliente

Con el objetivo de impulsar la nueva propuesta de valor del Grupo en el marco de la estrategia de transformación, queremos **ofrecer a los clientes:**

- un asesoramiento basado en los datos mediante el desarrollo de soluciones que les proporcionen valor añadido, ayudándoles a alcanzar sus objetivos, la mejor toma de decisiones y brindándoles tranquilidad al mismo tiempo que se fortalece la relación de confianza con BBVA; y
- productos y servicios para clientes y no clientes, 100% digitales, sencillos y rápidos, a través de procesos totalmente automatizados, y de canales propios y de terceros.

Para ello nos estamos apoyando en:

- avanzar firmemente en la transformación hacia una compañía verdaderamente *data-driven* en la que todas las decisiones se tomen en base a los datos y en la que la creación de nuestra oferta de productos y servicios esté alimentada de inteligencia basada en datos;
- en una plataforma de desarrollo *software* que habilita un ecosistema global de desarrolladores que trabajan colaborativamente para construir productos que los clientes solicitan, cada vez más rápidamente e incorporando las últimas tecnologías; y
- en una organización *agile*, en la que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo desde el *feedback* del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan las necesidades actuales y futuras de los clientes.

Avances en la transformación de BBVA

En el 2018, BBVA avanzó en la consecución de su **Propósito**: Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, que se refleja en el **lema**: Creando Oportunidades. Queremos ayudar a nuestros clientes a tomar mejores decisiones financieras y cumplir sus objetivos vitales; queremos ser más que un banco, un motor de oportunidades y tener un impacto positivo en la vida de las personas y en los negocios de las empresas.

En este sentido, para seguir avanzando en el proceso de transformación, en el año se dieron pasos importantes en el impulso y desarrollo de las seis **Prioridades Estratégicas** del Grupo. Estos avances quedaron reflejados en los resultados de los indicadores de seguimiento (KPIs, por sus siglas en inglés).

NUESTRO PROPÓSITO

“Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”

BBVA
Creando Oportunidades

SEIS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

-  La mejor experiencia de cliente
-  Ventas digitales
-  Nuevos modelos de negocio
-  Optimización de la asignación de capital
-  Liderazgo en eficiencia
-  El mejor equipo

Prioridades estratégicas

1. La mejor experiencia de cliente

El principal foco del Grupo BBVA se centra en ofrecer la mejor experiencia de cliente, que ésta se distinga por su sencillez, transparencia y rapidez; así como en incrementar el *empowerment* de los clientes y ofrecerles un asesoramiento personalizado.

El modelo de negocio de BBVA está orientado al cliente con el objetivo de ser líder en satisfacción de la clientela en todos los países en los que opera. Para conocer el grado de recomendación de los clientes, y por ende, su grado de satisfacción, el Grupo utiliza la metodología **Net Promoter Score (NPS)**, que reconoce a BBVA como una de las entidades bancarias más recomendables en los países en los que está presente.

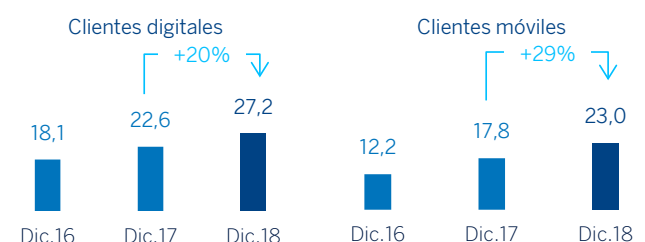
Asimismo, los progresos en la satisfacción de los clientes se ven reflejados en el desempeño positivo en indicadores estratégicos tales como los **clientes objetivo** (segmento de clientes en los que el Grupo desea crecer y retener) y su correspondiente **tasa de fuga**. Los clientes digitales están más satisfechos y eso queda demostrado en su tasa de fuga, que es un 47% menor en el caso de los digitales que en los no digitales. En definitiva, BBVA está avanzando en su estrategia y logrando atraer un mayor número de clientes, que además están más satisfechos y son más leales.

2. Ventas digitales

El modelo de relación de BBVA está evolucionando para adaptarse al creciente perfil multicanal de los clientes por lo que es fundamental impulsar la digitalización. Para ello, está desarrollando una importante oferta digital de productos y servicios para que los clientes puedan utilizar el canal de su conveniencia.

El número de **clientes digitales y móviles** del Grupo creció considerablemente durante el 2018, alcanzando el punto de inflexión del 50% en clientes digitales a nivel Grupo y en seis países donde BBVA está presente: España, Estados Unidos, Turquía, Argentina, Colombia y Venezuela.

Clientes digitales y móviles (Grupo BBVA. Millones)



Adicionalmente, se está realizando un impulso importante de las **ventas por canales digitales**, que están teniendo una evolución muy positiva en todos los países. En el 2018, el 41% de las ventas se realizaron por canales digitales en el Grupo frente al 28% del año anterior.

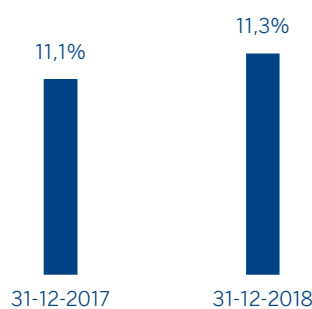
3. Nuevos modelos de negocio

Durante el 2018, BBVA continuó consolidándose como uno de los bancos de referencia en transformación digital y actividad en el ecosistema de emprendimiento. El Grupo está participando de forma activa en la disrupción de la industria financiera para incorporar los principales aprendizajes a la propuesta de valor del Banco, a través de la búsqueda de nuevos modelos de negocio digitales y apalancándose en el ecosistema Fintech. Dicha actividad se está realizando a través de cinco palancas: i) explorar (Open Talent y Open Summit); ii) construir (Upturn y Azlo); iii) asociarse (Alipay); iv) adquirir e invertir (Solaris e incremento de la participación en Atom); y v) capital-riesgo (Sinovation y Propel).

4. Optimización de la asignación de capital

El objetivo de esta prioridad se centra en mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, así como en simplificarlo y focalizarlo en las actividades más relevantes. Durante el 2018, continuaron los esfuerzos para fomentar la correcta asignación del capital y ello está permitiendo al Grupo seguir mejorando en términos de solvencia. Así, el ratio de capital CET1 *fully-loaded* se situó, a finales del año, en el 11,3%, lo que supone 26 puntos básicos por encima del cierre del 2017.

CET1 *fully-loaded* (Porcentaje)



5. Liderazgo en eficiencia

En un entorno de menor rentabilidad para la industria financiera, la eficiencia se convierte en una prioridad esencial en el plan de transformación de BBVA. Dicha prioridad se basa en construir un nuevo modelo de organización que sea lo más ágil, sencillo y automatizado posible. En el 2018, el ratio de eficiencia del Grupo se situó en 49,3%, nivel inferior al existente en el ejercicio previo (49,5%).

Ratio de eficiencia (Porcentaje)



6. El mejor equipo

El activo más importante de BBVA son las personas que lo componen y, por ello, **El mejor equipo** es una de las seis Prioridades Estratégicas, que supone atraer, seleccionar, formar, desarrollar y retener al mejor talento.

El Grupo ha desarrollado nuevos modelos de gestión de personas y nuevas formas de trabajo que han permitido que el Banco siga evolucionando su modelo organizativo y que también han impulsado la transformación cultural y han favorecido la capacidad de convertirse en una *purpose-driven company*, esto es, en una compañía en la que todas las personas guíen sus actuaciones conforme a los Valores, y estén realmente inspiradas y motivadas por el mismo Propósito.

Nuestros Valores

Para identificar los valores, el Grupo BBVA realizó un proceso abierto, en el que se contó con la opinión de empleados procedentes de todos los países y unidades del Grupo. Estos Valores definen nuestra identidad y son los pilares para hacer realidad nuestro Propósito:

El cliente es lo primero

BBVA siempre ha tenido el foco en el cliente, pero ahora es lo primero, anteponiéndolo a todo lo demás. Se tiene una visión holística del cliente, no solo financiera. Esto significa trabajar con empatía, con agilidad y con integridad, entre otras cosas.

- **Somos empáticos:** incorporamos el punto de vista del cliente desde el primer momento, poniéndonos en sus zapatos para entender mejor sus necesidades.
- **Somos íntegros:** todo lo que hacemos es legal, publicable y moralmente aceptable por la sociedad. Ponemos siempre los intereses del cliente por delante.
- **Solucionamos sus necesidades:** somos rápidos, ágiles y ejecutivos en resolver los problemas y las necesidades de nuestros clientes, superando las dificultades que nos encontremos.

Pensamos en grande

No se trata sólo de innovar sino de tener un impacto significativo en la vida de las personas, aumentando sus oportunidades. El Grupo BBVA trabaja con ambición, cuestionándose todo y sin conformarse con hacer las cosas razonablemente bien, sino que busca la excelencia como estándar.

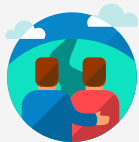
- **Somos ambiciosos:** nos planteamos retos ambiciosos y aspiracionales para tener un verdadero impacto en la vida de las personas.
- **Rompemos moldes:** cuestionamos todo lo que hacemos para plantearnos nuevas formas de hacer las cosas, innovando y testando nuevas ideas que nos permitan aprender.
- **Sorprendemos al cliente:** buscamos la excelencia en todo lo que hacemos para sorprender a nuestros clientes, creando experiencias únicas y soluciones que superen sus expectativas.

Somos un solo equipo

Las personas son lo más importante del Grupo. Todos los empleados son propietarios y corresponsables de este proyecto. Rompemos silos y confiamos en los demás como en uno mismo. Somos BBVA

- **Estoy comprometido:** me comprometo con mi rol y mis objetivos y me siento empoderado y plenamente responsable de lograrlos, trabajando con pasión e ilusión.
- **Confío en el otro:** confío desde el primer momento en los demás y trabajo con generosidad, colaborando y rompiendo silos entre áreas y barreras jerárquicas,
- **Soy BBVA:** me siento dueño de BBVA. Asumo los objetivos del Banco como propios y hago todo lo que está en mi mano para conseguirlos y hacer realidad nuestro Propósito.

Nuestros Valores



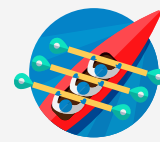
El cliente es lo primero

- Somos empáticos
- Somos íntegros
- Solucionamos sus necesidades



Pensamos en grande

- Somos ambiciosos
- Rompemos moldes
- Sorprendemos al cliente



Somos un solo equipo

- Estoy comprometido
- Confío en el otro
- Soy BBVA

Estos Valores se reflejan en el día a día de todos los empleados del Grupo BBVA, influyendo en todas sus decisiones.

Para la implantación y activación de estos Valores, BBVA cuenta con el apoyo de toda la Organización, incluida la alta dirección, lanzando iniciativas locales y globales que aseguren su activación homogénea en todo el Grupo. Así, en el 2018 se consiguió que los Valores estuvieran presentes en las distintas palancas de **gestión de personas** (selección, formación, desarrollo, etc.) y en los procesos de *agile* y de gestión presupuestaria en una agenda única de desarrollo. Dentro de las palancas de gestión de personas, se lanzó un nuevo modelo de valoración de personas (People Assessment) en el que se evaluaron los *skills* culturales del 97% de los empleados. El cliente es lo primero fue el valor mejor puntuado (4,66 sobre 5) y, por tanto, mejor trabajado por el conjunto de la Entidad.

Además, en julio del 2018, BBVA realizó por primera vez un Día de los Valores global, **Values Day**, evento realizado en todos los países en los que el Grupo está presente, con el objetivo de que los empleados reflexionaran sobre las implicaciones de los valores y propusieran acciones para su implantación efectiva. La actividad principal de este evento global fueron talleres organizados para identificar proyectos de mejora y deducir oportunidades en la implantación de los valores en el Grupo. En estos talleres:

- participaron más de 23.000 empleados (cerca del 20% del total) de distintos países y áreas;
- se desarrollaron tanto en las sedes corporativas de todo el mundo como a través de actividades en la red comercial;

- México fue el país con mayor participación en los talleres, con 11.475 participantes (31%).
- El cliente es lo primero fue el valor más trabajado a nivel global, un 47% de los participantes se centró en este valor, y uno de cada cuatro empleados trabajó en el comportamiento Solucionamos sus necesidades;
- la versión *online* e individual del taller que se puso a disposición de todos los empleados a través de una *webapp ad-hoc* para este evento, registró una participación del 63%.

En definitiva, el Values Day sirvió para crear mecanismos de escucha y transformar el *feedback* de los empleados en datos a través de algoritmos propios de *machine learning*, convirtiéndose así en un evento propio de una organización *data-driven*.

Adicionalmente, en el 2018, BBVA compartió Nuestros Valores con otros grupos de interés: con clientes a través de las acciones realizadas en sucursales durante el Values Day; con accionistas en el marco de la celebración de la Junta General; y con la sociedad en general, con la publicación de artículos especializados en medios de comunicación de diferentes países. También se han puesto en marcha más de 500 **iniciativas locales** para consolidar la relación con los clientes, impulsar la vocación transformadora de los equipos y los esquemas de trabajo colaborativos, y fomentar el sentimiento de pertenencia a BBVA.

Materialidad

BBVA realiza un análisis de materialidad con el fin de conocer y priorizar los asuntos más relevantes tanto para sus grupos de interés claves como para su estrategia. Esto es, se trata de un análisis que contribuye al desarrollo de la estrategia de negocio en coherencia con lo que se espera del Grupo, así como a determinar sobre qué información se debe reportar.

En el 2018, además del análisis basado en datos, ya empleado en los últimos años, se ha contado con la participación del Área de Strategy & M&A y la colaboración de distintos equipos de trabajo relacionados con los grupos de interés (Client Solutions, Talent & Culture, Investor Relations, Supervisory Relations, Legal Services, Responsible Business). Con ello se consiguió mejorar el proceso de identificación de asuntos relevantes y se ha introducido un debate más profundo sobre la relación entre las prioridades de los grupos de interés y la estrategia de negocio.

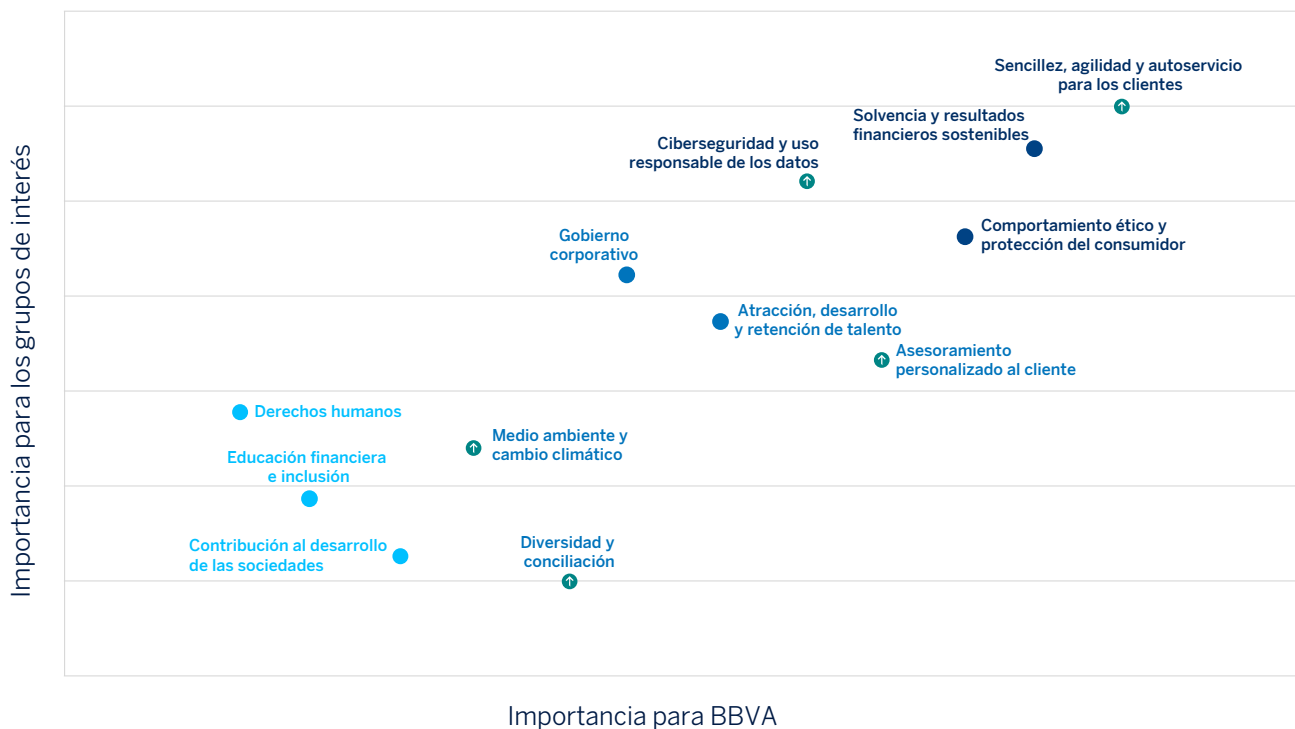
Las fases del **análisis** de materialidad fueron las siguientes:

1. Identificación de asuntos relevantes para cada uno de los grupos de interés a partir de las entrevistas con los equipos con los que se relacionan. Estos, a su vez, se apoyaron en la

información procedente de las herramientas de escucha y diálogo habituales.

2. Agregación de los asuntos en un listado único, partiendo del total de asuntos identificados para cada uno de los grupos de interés, BBVA elaboró un listado de doce asuntos.
3. Priorización de los asuntos en función de su importancia para los grupos de interés. BBVA llevó a cabo una serie de encuestas y entrevistas con los diferentes grupos de interés así como un análisis de medios y redes sociales. Para completar la priorización, se realizó un análisis tanto de tendencias como sectorial, de acuerdo con los datos de Datamaran, del que se obtuvieron los asuntos más relevantes para sus *peers*.
4. Priorización de asuntos en función de su impacto en la estrategia de negocio de BBVA. El equipo de estrategia realizó una valoración de cómo cada uno de los asuntos impacta en las seis Prioridades Estratégicas. Los asuntos más relevantes para BBVA son los que le ayudan a conseguir, en mayor medida, su estrategia.

El resultado de este análisis es la **matriz de materialidad** del Grupo.



↑ Asunto cuya importancia se espera que aumente, tanto para los grupos de interés como para BBVA

Por tanto, los cinco **asuntos más relevantes** para la estrategia de negocio de BBVA y para sus grupos de interés son (por orden de importancia conjunta):

- **Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes:** los grupos de interés esperan operar de forma ágil y sencilla con BBVA, en cualquier momento y desde cualquier lugar, apalancándose en el uso de las nuevas tecnologías. Estas nuevas tecnologías permitirán una mayor eficiencia en la operativa, generando valor para los accionistas.
- **Solvencia y resultados financieros sostenibles:** los grupos de interés esperan que BBVA sea un banco robusto, solvente y con buenos resultados sostenibles, contribuyendo así a la estabilidad del sistema. Demandan un modelo de negocio que responda a los cambios del contexto: tecnologías disruptivas, nuevos competidores, cuestiones geopolíticas, etc.
- **Comportamiento ético y protección del consumidor:** los grupos de interés esperan que BBVA tenga una conducta íntegra y que proteja a los clientes o depositantes actuando

con transparencia, ofreciendo productos adecuados a su perfil de riesgo y gestionando con integridad los retos éticos que presentan algunas nuevas tecnologías.

- **Asesoramiento personalizado al cliente:** los grupos de interés esperan que BBVA proporcione soluciones apropiadas a las necesidades y circunstancias personales de los clientes. También se espera que el Banco les ayude en la gestión de sus finanzas, de forma proactiva y con un buen trato.
- **Ciberseguridad y uso responsable de los datos:** los grupos de interés esperan que sus datos estén seguros en BBVA y que los use solamente para los fines acordados, cumpliendo siempre con la legalidad vigente. Esto es fundamental para mantener la confianza.

La información relativa al desempeño en estos asuntos relevantes por parte del Grupo en el 2018 aparece reflejada en los diferentes capítulos de este informe anual BBVA en 2018.

Modelo de banca responsable

BBVA cuenta con un **modelo diferencial** de hacer banca, al que denomina banca responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Así se refleja en la **Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco**, una política cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para la entrega del Propósito de BBVA.

Todas las áreas de negocio y de apoyo del Grupo integran esta política en sus modelos operativos. El Departamento de Responsible Business coordina su implementación y trabaja fundamentalmente como segunda línea para definir los estándares y darles apoyo.

El modelo de banca responsable es supervisado por el Consejo de Administración y sus distintas comisiones, así como por la alta dirección del Banco.

Los cuatro **pilares** del modelo de banca responsable de BBVA son los siguientes:

- Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.
- Finanzas sostenibles para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.
- Prácticas responsables con empleados, proveedores y otros grupos de interés.
- Inversión en la comunidad, para fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

En el **2018**, BBVA aprobó su estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y alineada con el Acuerdo de París. Esta estrategia viene descrita en el capítulo de Finanzas Sostenibles.

Información financiera del Grupo

Datos relevantes

Resultados

Balance y actividad

Solvencia

La acción BBVA

Información financiera del Grupo

Datos relevantes

Datos relevantes del Grupo BBVA (Cifras consolidadas)

	NIIF 9 31-12-18	Δ%	NIC 39 31-12-17	31-12-16
Balance (millones de euros)				
Total activo	676.689	(1,9)	690.059	731.856
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	386.225	(3,5)	400.369	430.474
Depósitos de la clientela	375.970	(0,1)	376.379	401.465
Otros recursos de clientes	128.103	(5,0)	134.906	132.092
Total recursos de clientes	504.073	(1,4)	511.285	533.557
Patrimonio neto	52.874	(0,8)	53.323	55.428
Cuenta de resultados (millones de euros)				
Margen de intereses	17.591	(0,9)	17.758	17.059
Margen bruto	23.747	(6,0)	25.270	24.653
Margen neto	12.045	(5,7)	12.770	11.862
Resultado antes de impuestos	7.580	9,4	6.931	6.392
Resultado atribuido	5.324	51,3	3.519	3.475
La acción y ratios bursátiles				
Número de acciones (millones)	6.668	-	6.668	6.567
Cotización (euros)	4,64	(34,8)	7,11	6,41
Beneficio por acción (euros) ⁽¹⁾	0,76	55,9	0,48	0,49
Valor contable por acción (euros)	7,12	2,2	6,96	7,22
Valor contable tangible por acción (euros)	5,86	2,9	5,69	5,73
Capitalización bursátil (millones de euros)	30.909	(34,8)	47.422	42.118
Rentabilidad por dividendo (dividendo/precio; %)	5,4		4,2	5,8
Ratios relevantes (%)				
ROE (resultado atribuido/fondos propios medios +/- otro resultado global acumulado medio) ⁽²⁾	11,6		7,4	7,3
ROTE (resultado atribuido/fondos propios medios sin activos intangibles medios +/- otro resultado global acumulado medio) ⁽²⁾	14,1		9,1	9,2
ROA (resultado del ejercicio/total activo medio - ATM)	0,91		0,68	0,64
RORWA (resultado del ejercicio/activos ponderados por riesgo medios - APR)	1,74		1,27	1,19
Ratio de eficiencia	49,3		49,5	51,9
Coste de riesgo	1,01		0,89	0,85
Tasa de mora	3,9		4,6	5,0
Tasa de cobertura	73		65	70
Ratios de capital (%)				
CET1 <i>fully-loaded</i>	11,3		11,1	10,9
CET1 <i>phased-in</i> ⁽³⁾	11,6		11,7	12,2
Tier 1 <i>phased-in</i> ⁽³⁾	13,2		13,0	12,9
Ratio de capital total <i>phased-in</i> ⁽³⁾	15,7		15,5	15,1
Información adicional				
Número de accionistas	902.708	1,3	891.453	935.284
Número de empleados	125.627	(4,7)	131.856	134.792
Número de oficinas	7.963	(3,7)	8.271	8.660
Número de cajeros automáticos	32.029	1,1	31.688	31.120

Nota general: los datos a 31-12-17 y 31-12-16 se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos.

⁽¹⁾ Ajustado por remuneración de instrumentos de capital de nivel 1 adicional.

⁽²⁾ Los ratios ROE y ROTE incluyen en el denominador los fondos propios medios del Grupo y tienen en cuenta otra partida del patrimonio neto denominada "Otro resultado global acumulado". De no haberse tenido en cuenta dicha partida, el ROE se situaría en 10,1% en el 2018, 6,7% en el 2017 y 6,9% en el 2016; y el ROTE en el 12,0%, 8,0% y 8,6%, respectivamente.

⁽³⁾ A 31 de diciembre del 2018, los ratios *phased-in* incluyen el tratamiento transitorio del impacto de la NIIF 9, calculado de acuerdo con el artículo 473 bis del Capital Requirements Regulation (CRR). Los ratios de capital están calculados bajo la normativa CRD IV de Basilea III, en la cual se aplica un faseado del 80% para el 2017 y un 60% para el 2016.

Aspectos destacados

Resultados

- Crecimiento generalizado de los **ingresos de carácter más recurrente** en prácticamente todas las áreas de negocio.
- Tendencia de contención de los **gastos de explotación**, cuyo comportamiento se ve afectado por la evolución de los tipos de cambio.
- Menor importe por **deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados** (en adelante, deterioro de activos financieros), resultado del registro en el cuarto trimestre del 2017 de las minusvalías latentes, de 1.123 millones de euros, procedentes de la participación de BBVA en el capital de Telefónica, S.A.
- Los estados financieros del Grupo BBVA del 2018 recogen, por un lado, el impacto negativo derivado de la contabilización de la **hiperinflación en Argentina** (-266 millones de euros) en el resultado atribuido, y por otro, el impacto positivo sobre el patrimonio neto de 129 millones de euros.
- El resultado de **operaciones corporativas** asciende a 633 millones de euros y recoge las plusvalías (netas de impuestos) originadas por la **venta de BBVA Chile**.
- **Resultado** atribuido de 5.324 millones de euros, un 51,3% más que en el 2017.
- El **resultado atribuido sin operaciones corporativas** se situó en 4.691 millones de euros, un 33,3% superior al alcanzado en el 2017.

Balance y actividad

- Menor volumen de **préstamos y anticipos a la clientela** (bruto). Por áreas de negocio, se observó crecimiento en Estados Unidos, México, América del Sur (excluyendo BBVA Chile) y Resto de Eurasia.
- Continúa la disminución de los **riesgos dudosos** en el 2018.
- Dentro de los **recursos fuera de balance**, se mantiene la positiva evolución de los fondos de inversión.

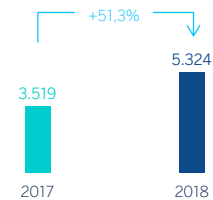
Solvencia

- Posición de **capital** por encima de los requisitos regulatorios.
- Una vez más, BBVA ha sobresalido en los test de estrés a la banca europea por su resistencia en potenciales situaciones de crisis económica. Según los resultados, en el escenario adverso, BBVA sería el segundo banco de su grupo de entidades europeas comparables con menos impacto negativo en el ratio de capital CET1 *fully-loaded* y uno de los pocos capaces de generar beneficio acumulado en los tres años analizados (2018, 2019 y 2020), en este escenario.

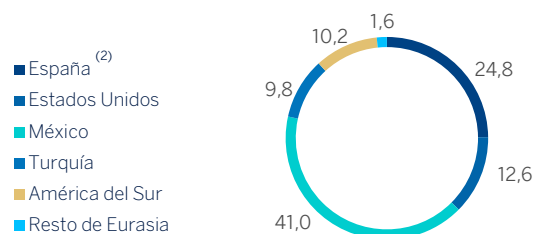
Gestión del riesgo

- Sólidos indicadores en las principales **métricas de gestión del riesgo**: a 31-12-2018, la tasa de mora terminó en el 3,9%, la cobertura en el 73% y el coste de riesgo acumulado en el 1,01%.

Resultado atribuido al Grupo (Millones de euros)



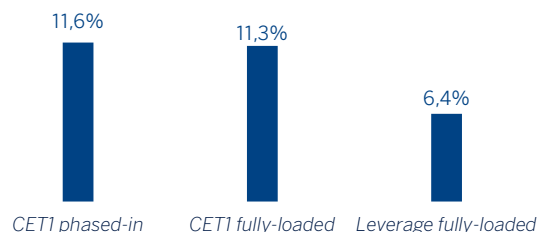
Composición del resultado atribuido ⁽¹⁾ (Porcentaje. 2018)



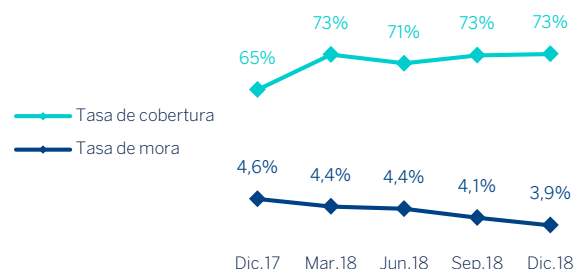
⁽¹⁾ No incluye el Centro Corporativo.

⁽²⁾ Incluye las áreas de Actividad bancaria en España y Non Core Real Estate.

Ratios de capital y leverage (Porcentaje a 31-12-18)



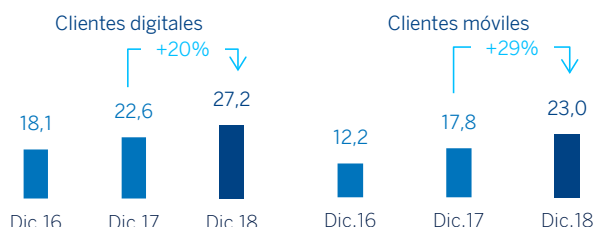
Tasas de mora y cobertura (Porcentaje)



Transformación

- Continúa el aumento de la base de **clientes digitales y móviles** del Grupo y de las ventas digitales en todas las geografías donde opera BBVA, con impacto positivo en eficiencia.

Clientes digitales y móviles (Millones)



Nombramientos

- El Consejo de Administración de BBVA, en su reunión del 20 de diciembre del 2018, aprobó los **planes de sucesión del presidente y del consejero delegado** de BBVA designando a D. Carlos Torres Vila presidente ejecutivo de BBVA, en sustitución de D. Francisco González Rodríguez y a D. Onur Genç vocal del Consejo de Administración y consejero delegado de BBVA. Asimismo, el Consejo de Administración aprobó cambios organizativos, que implican un cambio en la primera línea ejecutiva del Grupo BBVA. El 21 de diciembre se recibieron las autorizaciones administrativas necesarias para dar plena efectividad a los acuerdos adoptados.

Otros temas de interés

- El 26 de diciembre del 2018 BBVA alcanzó un acuerdo con Voyager Investing UK Limited Partnership, entidad gestionada por Canada Pension Plan Investment Board ("CPPIB"), para la transmisión de una cartera de créditos compuesta en su mayoría por créditos hipotecarios dudosos y fallidos. Se espera que el cierre de la operación tenga lugar en el segundo trimestre del año 2019. Asimismo, se estima que el impacto positivo en el beneficio atribuido del Grupo se sitúe en aproximadamente 150 millones de euros (netos de impuestos y otros ajustes) y el impacto en el Common Equity Tier 1 (*fully-loaded*) sea ligeramente positivo.
- Impacto de primera aplicación de la NIIF 9: los datos correspondientes al 2018 están elaborados bajo la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF 9), que entró en vigor el 1 de enero del 2018. Esta nueva norma contable

no exigía la reelaboración de información de períodos anteriores para hacerla comparable, por lo que las cifras comparativas mostradas correspondientes al ejercicio 2017 se han elaborado según la normativa en vigor en ese momento (Norma Internacional de Contabilidad -NIC 39-).

Los impactos derivados de la primera aplicación de la NIIF 9, a 1 de enero del 2018, se registraron con cargo a reservas por aproximadamente 900 millones de euros netos de su efecto fiscal, principalmente por la dotación de provisiones basada en pérdidas esperadas, frente al modelo de pérdidas incurridas de la norma anterior NIC 39.

En capital, el impacto de la primera aplicación de la NIIF 9 supuso una disminución de 31 puntos básicos con respecto al ratio CET1 *fully-loaded* de diciembre del 2017.

- A 1 de enero del 2019, ha entrado en vigor la NIIF 16 sobre arrendamientos que introduce un único modelo de contabilidad para el arrendatario y requiere que éste reconozca los activos y pasivos de todos los contratos de arrendamiento. El principal impacto en el Grupo es el reconocimiento de activos por derecho de uso y pasivos por arrendamiento por un importe aproximado de 3.600 millones de euros, proveniente principalmente de la actividad del Grupo en España y de arrendamientos de locales de su red de oficinas. El impacto estimado para el Grupo en términos de capital se sitúa aproximadamente en -12 puntos básicos a nivel de CET1.
- Estados financieros individuales de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ("BBVA, S.A."): BBVA ha estimado que, fundamentalmente debido a la depreciación de la lira turca, existe un deterioro en la participación que mantiene en Garanti Bank que afecta únicamente a los estados financieros individuales de BBVA, S.A. Por este motivo, ha registrado en la cuenta de resultados de BBVA, S.A. del ejercicio 2018 un ajuste negativo por un importe neto de 1.517 millones de euros. El patrimonio neto del BBVA, S.A. a 31 de diciembre del 2018, se ha visto reducido en el mismo importe. El impacto en el ratio de capital individual CET1 *fully-loaded* de BBVA, S.A. es de, aproximadamente, -10 puntos básicos.

Es importante destacar que el reconocimiento de dicho impacto contable en las cuentas individuales de BBVA, S.A. no supone ningún impacto en el Grupo Consolidado (ni en el beneficio atribuido, ni en patrimonio neto, ni en los ratios de capital) ni genera salida adicional alguna de caja, ni afectará a la distribución de dividendo a los accionistas.

Resultados

El **resultado** atribuido acumulado del Grupo BBVA en el 2018 se situó en 5.324 millones de euros, lo que supone un crecimiento interanual del 51,3% (+78,2% a tipos de cambio constantes) que incluye el resultado de operaciones corporativas generado por las plusvalías (netas de impuestos) de la venta de BBVA Chile. Además, en términos constantes, destaca de nuevo el buen comportamiento de los ingresos de carácter más recurrente, el importe más reducido

de los saneamientos (por el registro en el cuarto trimestre del 2017 de las minusvalías latentes, de 1.123 millones de euros, procedentes de la participación de BBVA en el capital de Telefónica, S.A.) y las provisiones, que compensan la menor aportación de los resultados de operaciones financieras (ROF) en comparación con la del mismo período del año anterior.

Cuentas de resultados consolidadas: evolución trimestral (Millones de euros)

	NIIF 9				NIC 39			
	2018				2017			
	4º Trim.	3º Trim.	2º Trim.	1º Trim.	4º Trim.	3º Trim.	2º Trim.	1º Trim.
Margen de intereses	4.692	4.256	4.355	4.288	4.557	4.399	4.481	4.322
Comisiones netas	1.226	1.161	1.256	1.236	1.215	1.249	1.233	1.223
Resultados de operaciones financieras	316	200	297	410	552	347	378	691
Ingresos por dividendos	62	11	72	12	86	35	169	43
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	(19)	(3)	6	8	5	6	(2)	(5)
Otros ingresos y cargas de explotación	(126)	(102)	(10)	142	(54)	154	77	108
Margen bruto	6.151	5.522	5.977	6.096	6.362	6.189	6.336	6.383
Gastos de explotación	(2.981)	(2.779)	(2.963)	(2.979)	(3.114)	(3.075)	(3.175)	(3.137)
Gastos de personal	(1.557)	(1.438)	(1.560)	(1.566)	(1.640)	(1.607)	(1.677)	(1.647)
Otros gastos de administración	(1.119)	(1.044)	(1.105)	(1.106)	(1.143)	(1.123)	(1.139)	(1.136)
Amortización	(305)	(297)	(299)	(307)	(331)	(344)	(359)	(354)
Margen neto	3.170	2.743	3.014	3.117	3.248	3.115	3.161	3.246
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(1.353)	(1.018)	(788)	(823)	(1.885)	(976)	(997)	(945)
Provisiones o reversión de provisiones	(66)	(121)	(86)	(99)	(180)	(201)	(193)	(170)
Otros resultados	(183)	(36)	67	41	(267)	44	(3)	(66)
Resultado antes de impuestos	1.568	1.569	2.207	2.237	916	1.982	1.969	2.065
Impuesto sobre beneficios	(421)	(428)	(602)	(611)	(499)	(550)	(546)	(573)
Resultado después de impuestos de operaciones continuadas	1.147	1.141	1.604	1.626	417	1.431	1.422	1.492
Resultado de operaciones corporativas ⁽¹⁾	-	633	-	-	-	-	-	-
Resultado del ejercicio	1.147	1.774	1.604	1.626	417	1.431	1.422	1.492
Minoritarios	(145)	(100)	(295)	(286)	(347)	(288)	(315)	(293)
Resultado atribuido	1.001	1.674	1.309	1.340	70	1.143	1.107	1.199
Resultado atribuido sin operaciones corporativas	1.001	1.040	1.309	1.340	70	1.143	1.107	1.199
Beneficio por acción (euros) ⁽²⁾	0,14	0,24	0,18	0,19	(0,00)	0,16	0,16	0,17

Nota general: los datos de los trimestres estancos del 2018 se presentan como datos proforma que tienen la consideración de Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), recogiendo íntegramente el efecto acumulado para reflejar el impacto derivado de la contabilización de la hiperinflación en Argentina entre el 1-1-2018 y el 30-9-2018 en el tercer trimestre del 2018, sin haberse reexpresado los datos mostrados en la tabla anterior del primer y segundo trimestre del 2018.

⁽¹⁾ Incluye plusvalías netas de la venta de BBVA Chile.

⁽²⁾ Ajustado por remuneración de instrumentos de capital de nivel 1 adicional.

Cuentas de resultados consolidadas (Millones de euros)

	NIIF 9		NIC 39	
	2018	Δ%	Δ% a tipos de cambio constantes	2017
Margen de intereses	17.591	(0,9)	10,8	17.758
Comisiones netas	4.879	(0,8)	8,9	4.921
Resultados de operaciones financieras	1.223	(37,8)	(33,9)	1.968
Ingresos por dividendos	157	(52,9)	(52,0)	334
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación	(7)	n.s.	n.s.	4
Otros ingresos y cargas de explotación	(96)	n.s.	n.s.	285
Margen bruto	23.747	(6,0)	4,3	25.270
Gastos de explotación	(11.702)	(6,4)	2,5	(12.500)
Gastos de personal	(6.120)	(6,9)	2,0	(6.571)
Otros gastos de administración	(4.374)	(3,7)	6,1	(4.541)
Amortización	(1.208)	(12,9)	(6,5)	(1.387)
Margen neto	12.045	(5,7)	6,2	12.770
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(3.981)	(17,1)	(12,0)	(4.803)
Provisiones o reversión de provisiones	(373)	(49,9)	(47,1)	(745)
Otros resultados	(110)	(62,1)	(63,0)	(292)
Resultado antes de impuestos	7.580	9,4	30,4	6.931
Impuesto sobre beneficios	(2.062)	(4,9)	9,2	(2.169)
Resultado después de impuestos de operaciones continuadas	5.518	15,9	40,6	4.762
Resultado de operaciones corporativas ⁽¹⁾	633	-	-	-
Resultado del ejercicio	6.151	29,2	56,7	4.762
Minoritarios	(827)	(33,5)	(11,7)	(1.243)
Resultado atribuido	5.324	51,3	78,2	3.519
Resultado atribuido sin operaciones corporativas	4.691	33,3	57,0	3.519
Beneficio por acción (euros) ⁽²⁾	0,76			0,48

⁽¹⁾ Incluye plusvalías netas de la venta de BBVA Chile.

⁽²⁾ Ajustado por remuneración de instrumentos de capital de nivel 1 adicional.

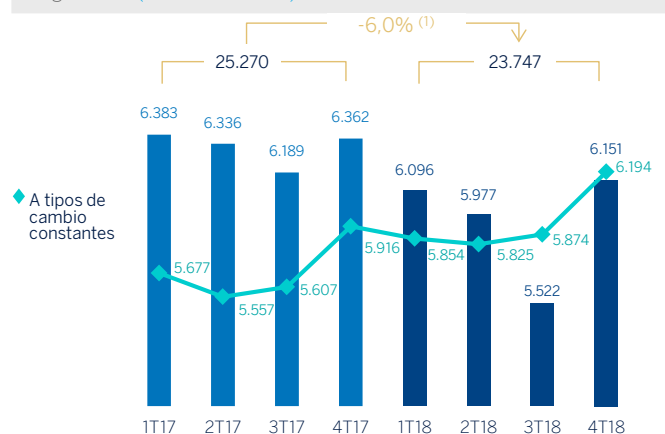
Salvo que expresamente se indique lo contrario, para una mejor comprensión de la evolución de las principales partidas de la cuenta de resultados del Grupo, las tasas de variación que se muestran a continuación se comentan a **tipos de cambio constantes**.

Margen bruto

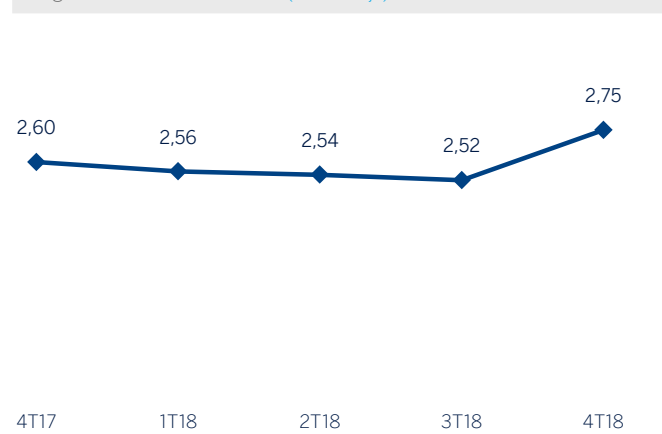
El **margen bruto** acumulado en el período mostró un crecimiento interanual del 4,3%, apoyado en la favorable evolución de las partidas de carácter más recurrente.

El **margen de intereses** registró un avance del 10,8% en términos interanuales, principalmente gracias a la mayor contribución de los bonos ligados a la inflación en Turquía. El resto de áreas de negocio, a excepción de España y Resto de Eurasia, también registraron tasas de crecimiento interanual positivas, destacando, por este orden, la aportación de México, América del Sur y Estados Unidos. En el cuarto trimestre, el margen de intereses creció un 5,2% con respecto al trimestre anterior.

Margen bruto (Millones de euros)



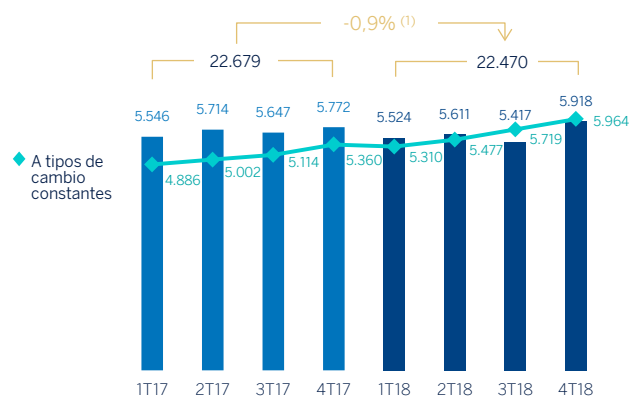
Margen de intereses sobre ATM (Porcentaje)



Por su parte, las **comisiones netas** acumuladas (+8,9% interanual) también registraron una evolución favorable muy influida por su adecuada diversificación. Buen comportamiento también de la cifra trimestral (+1,1% en el cuarto trimestre).

Así, los **ingresos de carácter más recurrente** (margen de intereses más comisiones netas) registraron un incremento interanual del 10,4% (+4,3% en el cuarto trimestre).

Margen de intereses más comisiones netas (Millones de euros)



⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes: +10,4%.

En el 2018, los **ROF** se moderaron en comparación con los del año anterior, que fueron excepcionalmente altos debido, en gran parte, al registro de las plusvalías de 228 millones de euros antes de impuestos, procedentes de las ventas en mercado de la participación en China Citic Bank (CNCB): 204 millones de euros en el primer trimestre, por la venta del 1,7%, y 24 millones de euros en el tercero por la venta del 0,34% restante. También se han producido menores ventas de carteras COAP en España en comparación con el ejercicio anterior. Por áreas de negocio, destaca su buen comportamiento en América del Sur y Turquía.

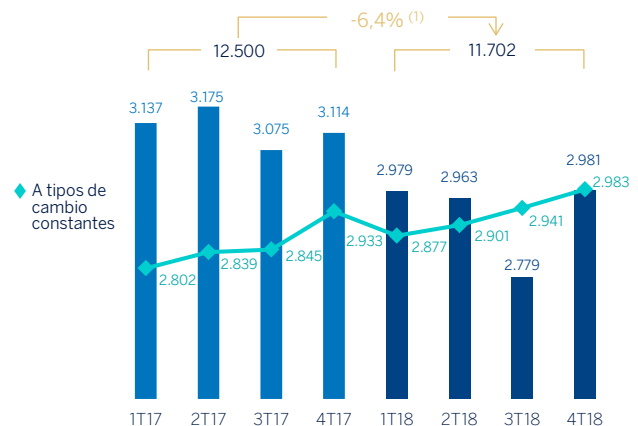
La línea de **otros ingresos y cargas de explotación** cerró en -96 millones de euros en el 2018 frente a los 285 millones de euros del 2017, principalmente por los impactos negativos

derivados de la contabilización de la hiperinflación en Argentina, que ha supuesto un impacto de -323 millones de euros en esta línea de resultados. La variación también se explica por el mayor coste, por 44 millones de euros, de las aportaciones realizadas al Fondo Único de Resolución - FUR- y al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito -FGD- en España. La contribución neta del negocio de seguros creció un 8,7% en términos acumulados (+15,4% en el cuarto trimestre).

Margen neto

Los **gastos de explotación** del 2018 registraron un crecimiento interanual del 2,5%, muy por debajo la inflación registrada en los principales países donde BBVA está presente (-6,4% a tipos de cambio corrientes). Se mantiene la disciplina de costes implantada en todas las áreas del Grupo a través de diversos planes de eficiencia. Por áreas de negocio siguieron sobresaliendo las reducciones interanuales de Actividad bancaria en España y Non Core Real Estate. En Estados Unidos, México y Turquía el crecimiento de los gastos fue menor al del margen bruto.

Gastos de explotación (Millones de euros)

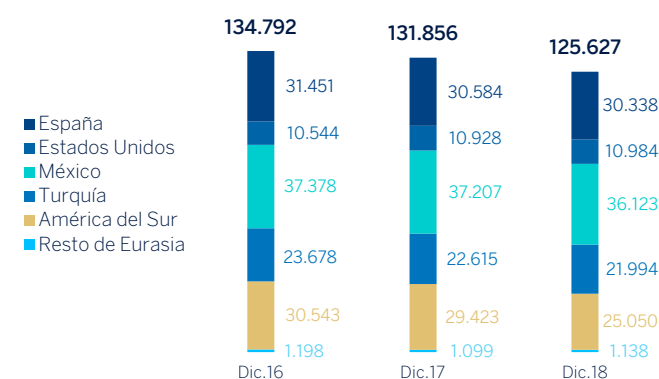


⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes: +2,5%.

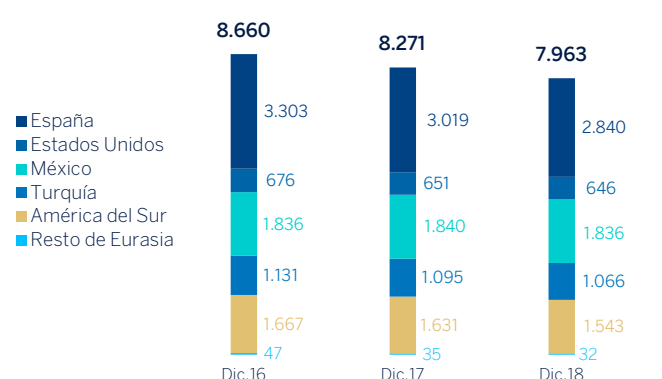
Desglose de gastos de explotación y cálculo de eficiencia (Millones de euros)

	2018	Δ%	2017
Gastos de personal	6.120	(6,9)	6.571
Sueldos y salarios	4.786	(7,3)	5.163
Cargas sociales	869	(4,6)	911
Gastos de formación y otros	465	(6,4)	497
Otros gastos de administración	4.374	(3,7)	4.541
Inmuebles, instalaciones y material	982	(5,0)	1.033
Informática	1.133	11,2	1.018
Comunicaciones	235	(12,7)	269
Publicidad y promoción	336	(4,5)	352
Gastos de representación	109	(0,8)	110
Otros gastos	1.162	(10,7)	1.301
Contribuciones e impuestos	417	(8,6)	456
Gastos de administración	10.494	(5,6)	11.112
Amortización	1.208	(12,9)	1.387
Gastos de explotación	11.702	(6,4)	12.500
Margen bruto	23.747	(6,0)	25.270
Ratio de eficiencia (gastos de explotación/margen bruto; %)	49,3		49,5

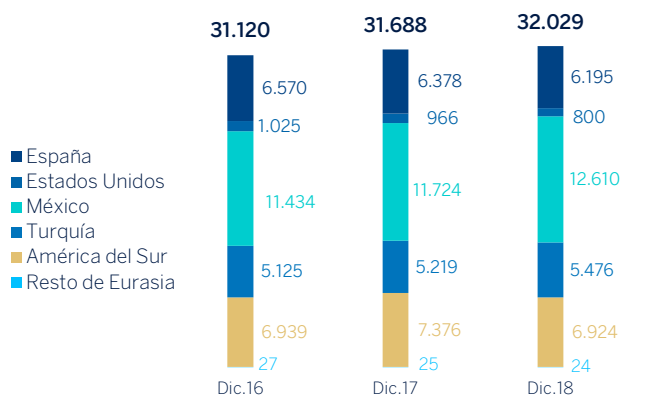
Número de empleados



Número de oficinas



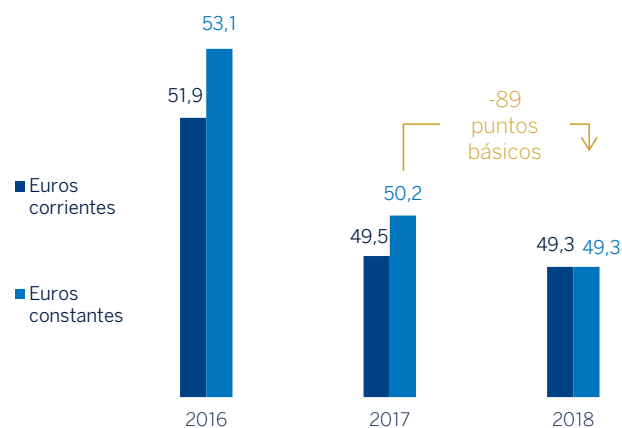
Número de cajeros automáticos



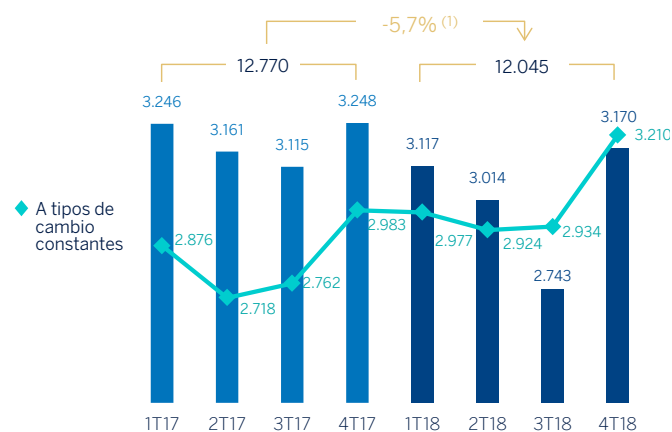
Consecuencia de esta evolución de los gastos, el ratio de **eficiencia** se situó en el 49,3%, y el **margen neto** registró un

crecimiento interanual del 6,2% (+9,4% en el último trimestre del 2018).

Ratio de eficiencia (Porcentaje)



Margen neto (Millones de euros)

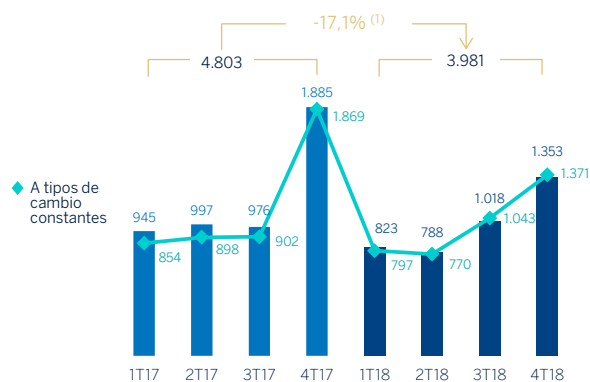


⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes: +6,2%.

Saneamientos y otros

El **deterioro de activos financieros** del 2018 descendió un 12,0% con respecto a la cifra del 2017, debido principalmente al registro en esta línea en el 2017 de las minusvalías latentes, de 1.123 millones de euros, procedentes de la participación del Grupo BBVA en el capital de Telefónica, S.A., como consecuencia de la evolución de la cotización de esta última y en cumplimiento a lo requerido por la normativa contable NIC 39 aplicable durante ese ejercicio. Por áreas de negocio, destacan España, con unas necesidades de provisiones más reducidas para grandes clientes. Por el contrario, aumentó especialmente en Turquía, por el deterioro del escenario macroeconómico y de determinados clientes mayoristas, y en menor medida, en América del Sur. Por su parte, México se mantiene en línea con 2017.

Deterioro de activos financieros (Millones de euros)



⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes: -12,0%.

La partida de **provisiones o reversión de provisiones** (en adelante, provisiones) se situó un 47,1% por debajo de la cifra del 2017, resultado de los menores costes de reestructuración incurridos en el 2018. Por su parte, la línea de **otros resultados** mostró un saldo negativo, debido principalmente a los costes asociados a las operaciones llevadas a cabo por el área Non Core Real Estate, registrados en el último trimestre del año.

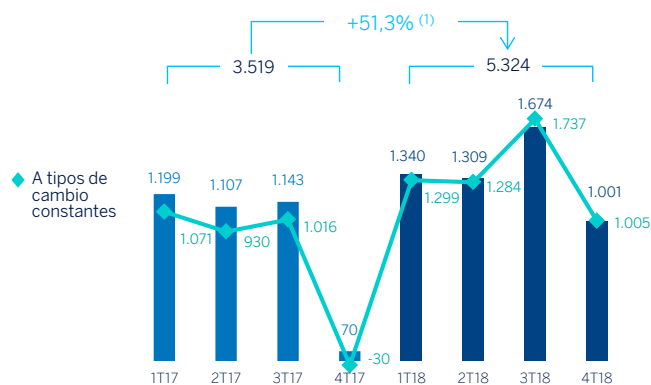
La rúbrica **resultado de operaciones corporativas** asciende a 633 millones de euros y registra las plusvalías (netas de impuestos) originadas por la venta de BBVA Chile.

Resultado

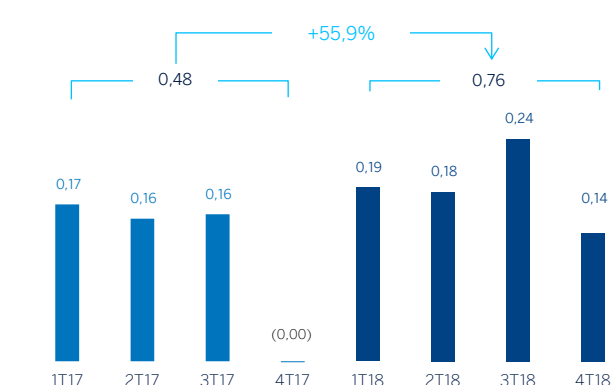
Como consecuencia de todo lo anterior, el **resultado atribuido** acumulado del Grupo en el 2018 alcanzó la cifra de 5.324 millones de euros lo que supone una evolución interanual muy favorable (+78,2% a tipos de cambio constantes y +51,3% a tipos corrientes). El **resultado atribuido sin operaciones corporativas**, se situó en 4.691 millones de euros, o lo que es lo mismo, un 33,3% superior al importe registrado en el ejercicio anterior, cuando no se llevaron a cabo operaciones de este tipo (+57,0% a tipos de cambio constantes).

Por **áreas de negocio**, la Actividad bancaria en España generó 1.522 millones de euros, Non Core Real Estate detrajo 78 millones, Estados Unidos aportó 735 millones, México registró 2.384 millones de beneficio, Turquía contribuyó con 569 millones, América del Sur con 591 millones y Resto de Eurasia con 93 millones.

Resultado atribuido al Grupo (Millones de euros)



⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes: +78,2%.

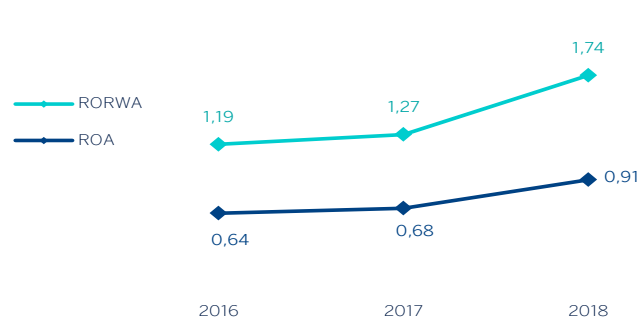
Beneficio por acción ⁽¹⁾ (Euros)

⁽¹⁾ Ajustado por remuneración de instrumentos de capital de nivel 1 adicional.

ROE y ROTE ⁽¹⁾ (Porcentaje)

⁽¹⁾ Los ratios ROE y ROTE incluyen en el denominador los fondos propios medios del Grupo y tienen en cuenta otra partida del patrimonio neto denominada "Otro resultado global acumulado". De no haberse tenido en cuenta dicha partida, el ROE se situaría en el 6,9% en el 2016, 6,7% en el 2017 y 10,1% en 2018; y el ROTE en el 8,6%, 8,0% y 12,0%, respectivamente.

ROA y RORWA (Porcentaje)



Balance y actividad

La comparativa interanual de los datos de balance y actividad del Grupo se ha visto afectado por la **venta de BBVA Chile**, completada en julio del 2018 y que, por tanto, a 31 de diciembre del 2018 ya no se encontraba dentro del perímetro de BBVA.

A continuación se presenta la **evolución** de los datos de balance y actividad del Grupo, desde el balance de apertura realizado tras la primera implantación de la NIIF 9 hasta el cierre de diciembre del 2018. Este balance recoge las nuevas categorías incluidas en la mencionada norma.

En cuanto a la actividad del Grupo, lo más relevante de su trayectoria durante este período, se resume a continuación:

- Menor volumen de **préstamos y anticipos a la clientela** (bruto). Por áreas de negocio, en Estados Unidos, México, América del Sur (excluyendo BBVA Chile) y Resto de

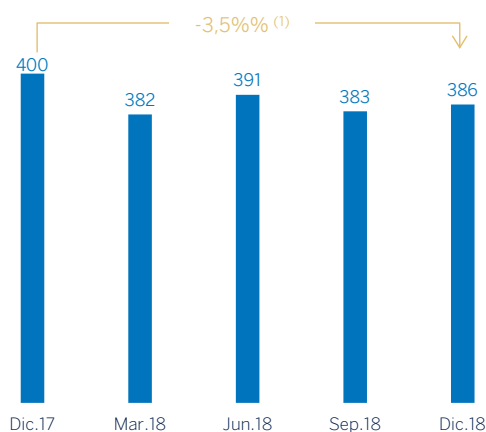
Eurasia se observó crecimiento.

- Los **riesgos dudosos** continuaron disminuyendo gracias al favorable comportamiento observado, sobre todo, en España y, en menor medida, en América del Sur y Resto de Eurasia.
- Las partidas de **otros activos y otros pasivos** se ven afectadas por la venta de BBVA Chile completada en julio del 2018. Hasta entonces, estas partidas incluían los saldos del balance de BBVA Chile reclasificados en la categoría de activos y pasivos no corrientes en venta.
- En **depósitos** de la clientela, el plazo presentó un descenso, compensado por el aumento de los depósitos a la vista, particularmente en España.
- Dentro de los **recursos fuera de balance**, los fondos de inversión conservaron su positivo desempeño.

Balances consolidados (Millones de euros)

	31-12-18	Δ%	01-01-18
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	58.196	36,4	42.680
Activos financieros mantenidos para negociar	90.117	(1,9)	91.854
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	5.135	15,4	4.451
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	1.313	28,9	1.019
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado	56.337	(9,3)	62.115
Activos financieros a coste amortizado	419.660	(0,5)	421.685
Préstamos y anticipos en bancos centrales y entidades de crédito	13.103	(26,0)	17.716
Préstamos y anticipos a la clientela	374.027	0,0	374.009
Valores representativos de deuda	32.530	8,6	29.959
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	1.578	(0,7)	1.589
Activos tangibles	7.229	0,5	7.191
Activos intangibles	8.314	(1,8)	8.464
Otros activos	28.809	(40,4)	48.368
Total activo	676.689	(1,8)	689.414
Pasivos financieros mantenidos para negociar	80.774	(0,0)	80.783
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados	6.993	27,3	5.495
Pasivos financieros a coste amortizado	509.185	0,6	506.118
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	59.259	(14,0)	68.928
Depósitos de la clientela	375.970	3,4	363.689
Valores representativos de deuda emitidos	61.112	(0,9)	61.649
Otros pasivos financieros	12.844	8,4	11.851
Pasivos amparados por contratos de seguros o reaseguro	9.834	6,6	9.223
Otros pasivos	17.029	(51,9)	35.392
Total pasivo	623.814	(2,1)	637.010
Intereses minoritarios	5.764	(17,7)	7.008
Otro resultado global acumulado	(7.215)	2,6	(7.036)
Fondos propios	54.326	3,6	52.432
Patrimonio neto	52.874	0,9	52.404
Total pasivo y patrimonio neto	676.689	(1,8)	689.414
Pro memoria:			
Garantías concedidas	47.574	5,2	47.668

Préstamos y anticipos a la clientela (bruto) (Miles de millones de euros)

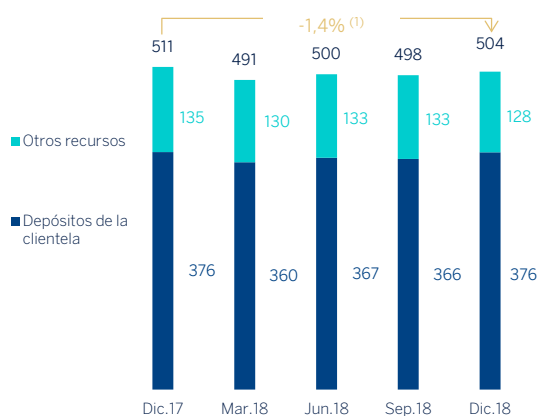


⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes: -0,2%.

Préstamos y anticipos a la clientela (Millones de euros)

	NIIF 9		NIC 39
	31-12-18	Δ%	31-12-17
Sector público	28.504	(4,7)	29.921
Particulares	170.501	3,6	164.578
Hipotecario	111.527	(0,7)	112.274
Consumo	33.063	3,0	32.092
Tarjetas de crédito	13.507	(0,9)	13.630
Otros préstamos	12.404	88,5	6.581
Empresas	170.872	(8,4)	186.479
Créditos dudosos	16.348	(15,7)	19.390
Préstamos y anticipos a la clientela bruto	386.225	(3,5)	400.369
Fondos de insolvencias	(12.199)	(4,3)	(12.748)
Préstamos y anticipos a la clientela	374.027	(3,5)	387.621

Recursos de clientes (Miles de millones de euros)



⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes: +0,6%.

Recursos de clientes (Millones de euros)

	NIIF 9		NIC 39
	31-12-18	Δ%	31-12-17
Depósitos de la clientela	375.970	(0,1)	376.379
De los que depósitos a la vista	260.573	8,2	240.750
De los que depósitos a plazo	108.313	(6,4)	115.761
Otros recursos de clientes	128.103	(5,0)	134.906
Fondos y sociedades de inversión	61.393	0,7	60.939
Fondos de pensiones	33.807	(0,5)	33.985
Otros recursos fuera de balance	2.949	(4,3)	3.081
Carteras de clientes	29.953	(18,8)	36.901
Total recursos de clientes	504.073	(1,4)	511.285

Solvencia

Base de capital

El ratio **CET1 fully-loaded** de BBVA se situó en el 11,3% al cierre de diciembre del 2018. En el tercer trimestre del 2018, la venta de la participación en BBVA Chile generó un impacto positivo en el ratio CET1 *fully-loaded* de 50 puntos básicos. Adicionalmente, la operación de traspaso del negocio inmobiliario de BBVA en España a Cerberus no ha tenido un impacto material en el ratio. Cabe destacar que este ratio incluye el impacto de -31 puntos básicos por la primera aplicación de la norma NIIF 9 que entró en vigor el 1 de enero del 2018. En este sentido, el Parlamento y la Comisión Europea han establecido un mecanismo de adecuación progresiva del impacto de dicha norma NIIF 9 sobre los ratios de capital. El Grupo ha comunicado al organismo supervisor su adhesión a dicha disposición.

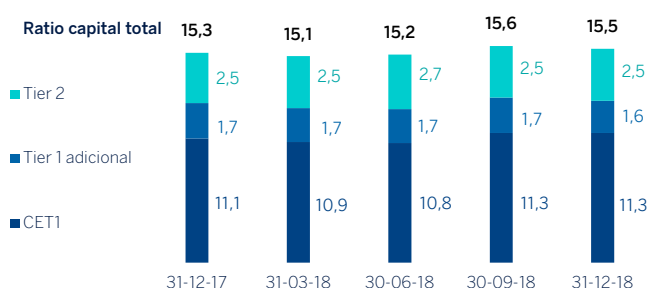
Los **activos ponderados por riesgo** (APR) han disminuido en el año, principalmente debido a la venta de BBVA Chile y a la depreciación de las divisas frente al euro. El Grupo realizó tres titulizaciones en el 2018, cuyo impacto en capital, a través de liberación de activos ponderados por riesgo ha sido positivo por un importe de 971 millones de euros. Además, BBVA recibió autorización por parte del Banco Central Europeo (BCE) para la actualización del cálculo de los APR por riesgo de tipo de cambio estructural bajo modelo estándar.

En cuanto a **emisiones** de capital, en la primera parte del año el Grupo computó una nueva emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones ordinarias (CoCos) como instrumento AT1 por importe de

1.000 millones de dólares estadounidenses realizada en noviembre del 2017, mientras que canceló anticipadamente en el mes de mayo otro instrumento AT1 por un importe de 1.500 millones de dólares estadounidenses emitido en el 2013. Ya en la segunda parte del año, el Grupo realizó en septiembre una nueva emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles por un importe de 1.000 millones de euros y más recientemente -en enero del 2019- anunció que ejercitaría en febrero del 2019 la opción de amortización anticipada del instrumento AT1 emitido en febrero del 2014 por un importe de 1.500 millones de euros.

Por su parte el Grupo ha continuado con su programa para cumplir con los requerimientos de **MREL** -publicados en Mayo del 2018- mediante el cierre de dos emisiones cotizadas de deuda *senior non-preferred*, por un total de 2.500 millones de euros. BBVA estima que actualmente cumple con dicho requisito MREL.

Evolución de los ratios de capital *fully-loaded* (Porcentaje)



Base de capital (Millones de euros)

	CRD IV <i>phased-in</i>			CRD IV <i>fully-loaded</i>		
	31-12-18 ⁽¹⁾	31-12-17	30-09-18	31-12-18 ⁽¹⁾	31-12-17	30-09-18
Capital de nivel 1 ordinario (CET1)	40.311	42.341	39.662	39.569	40.061	38.925
Capital de nivel 1 (Tier 1)	45.945	46.980	45.765	45.044	46.316	44.868
Capital de nivel 2 (Tier 2)	8.754	9.134	8.847	8.859	8.891	8.670
Capital total (Tier 1+Tier 2)	54.699	56.114	54.612	53.903	55.207	53.538
Activos ponderados por riesgo	348.254	361.686	343.051	348.795	361.686	343.271
CET1 (%)	11,6	11,7	11,6	11,3	11,1	11,3
Tier 1 (%)	13,2	13,0	13,3	12,9	12,8	13,1
Tier 2 (%)	2,5	2,5	2,6	2,5	2,5	2,5
Ratio de capital total (%)	15,7	15,5	15,9	15,5	15,3	15,6

Nota general: A 31 de diciembre y 30 de septiembre del 2018, la principal diferencia entre los ratios *phased-in* y *fully-loaded* surge por el tratamiento transitorio del impacto de la NIIF9, al que el Grupo BBVA se ha adherido de manera voluntaria (de acuerdo con el artículo 473bis de la CRR).

⁽¹⁾ Datos provisionales. Excluye la emisión de febrero del 2014 de 1.500 millones de euros de AT1 amortizada anticipadamente en febrero del 2019.

En relación con la **remuneración al accionista**, el 10 de octubre del 2018 se distribuyó un dividendo en efectivo por un importe de 0,10 euros brutos por acción a cuenta del ejercicio 2018. Asimismo, BBVA abonó, el 10 de abril del 2018, el dividendo complementario del ejercicio 2017 por un importe de 0,15 euros brutos por acción, igualmente en efectivo. Ambas distribuciones se encuentran alineadas con la política de dividendos de Grupo, consistente en mantener un ratio de pay-out en el 35-40% del beneficio recurrente.

Por su parte, el ratio **CET1 phased-in** se situó en el 11,6% a 31-12-2018, teniendo en cuenta el efecto de la norma NIIF 9. El **Tier 1** alcanzó el 13,2% y el **Tier 2** el 2,5%, dando como resultado un **ratio total de capital** del 15,7%. Estos niveles se sitúan por encima de los requerimientos establecidos por el regulador en su carta SREP y colchones sistémicos aplicables en el 2018 para el Grupo BBVA. Este requerimiento, desde el 1 de enero del 2018, es en términos *phased-in*, del 8,438% para el ratio CET1 y del 11,938% para el ratio total. Su variación con respecto al del 2017 se explica por la progresiva implementación de los colchones de conservación de capital y el de otras entidades de importancia sistémica. El requerimiento regulatorio para el 2018 en visión *fully-loaded* permaneció sin cambios frente al año anterior (CET1 del 9,25% y ratio total del 12,75%).

Por último, el ratio **leverage** del Grupo mantuvo una posición sólida, con un 6,4% con criterio *fully-loaded* (6,5% *phased-in*), cifra que sigue siendo la mayor de su *peer group*.

Ratings

Durante la primera mitad del año 2018, Moody's, S&P y DBRS mejoraron en un escalón el *rating* de BBVA, a A3, A- y A (high), respectivamente. En el segundo semestre del 2018, las tres principales agencias Moody's, S&P y Fitch confirmaron el *rating* de BBVA (A3, A- y A- respectivamente) aunque tanto S&P como Fitch situaron su perspectiva en negativa por la evolución de la economía en Turquía (ambas agencias) y México (Fitch). En la actualidad, todas las agencias asignan un *rating* en la categoría A, circunstancia que no ocurría desde mediados del 2012, reconociendo así la fortaleza y robustez del modelo de negocio de BBVA.

Ratings

Agencia de rating	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva
DBRS	A (high)	R-1 (middle)	Estable
Fitch	A-	F-2	Negativa
Moody's ⁽¹⁾	A3	P-2	Estable
Scope Ratings	A+	S-1+	Estable
Standard & Poor's	A-	A-2	Negativa

⁽¹⁾ Adicionalmente, Moody's asigna un *rating* a los depósitos a largo plazo de BBVA de A2.

Gestión del riesgo

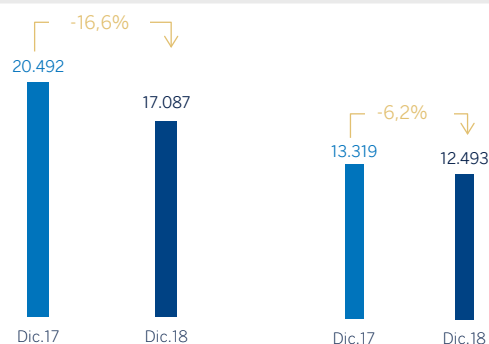
Riesgo de crédito

Se mantiene el comportamiento positivo de las métricas de riesgo del Grupo BBVA en el 2018:

- El **riesgo crediticio** cae un 3,6% durante el 2018, -0,4% aislando el impacto de la venta de BBVA Chile (-1,8% y +1,3% respectivamente, a tipos de cambio constantes), debido principalmente a la menor actividad en Non Core Real Estate y a la contracción en Turquía y América del Sur por la evolución de los tipos de cambio. En el cuarto trimestre se registró un incremento en el riesgo crediticio del +1,3% (+0,6% a tipos de cambio constantes).
- El **saldo dudoso** descendió en el 2018 un 16,6% (-11,1% en términos constantes), destacando el buen comportamiento de la Actividad Bancaria en España y de Non Core Real Estate. La entrada a mora de clientes mayoristas impacta en el saldo dudoso en Turquía y Estados Unidos. En el último trimestre del 2018 se apreció un descenso del 3,4% a tipos de cambio corrientes (-0,5% a tipos de cambio constantes).
- La **tasa de mora** se situó en el 3,9% al 31-12-2018, con una reducción de 19 puntos básicos con respecto a la registrada al 30-9-2018 y de 61 puntos básicos durante el año.

- Los **fondos de cobertura** se han contraído un 6,2% en los últimos doce meses (-0,3% a tipos de cambio constantes) mientras que disminuyeron un 3,1% en el trimestre (-2,5% a tipos de cambio constantes).
- La **tasa de cobertura** cerró en el 73%, con una mejora de 812 puntos básicos en el año y de 26 puntos básicos en los últimos tres meses.
- El **coste de riesgo** acumulado a diciembre del 2018 fue del 1,01%, 13 puntos básicos superior al dato del 2017.

Riesgos dudosos y fondos de cobertura (Millones de euros)



Riesgo crediticio ⁽¹⁾ (Millones de euros)

	31-12-18	30-09-18	30-06-18 ⁽²⁾	31-03-18 ⁽²⁾	31-12-17 ⁽²⁾
Riesgo crediticio	433.799	428.318	451.587	442.446	450.045
Riesgos dudosos	17.087	17.693	19.654	19.516	20.492
Fondos de cobertura	12.493	12.890	13.954	14.180	13.319
Tasa de mora (%)	3,9	4,1	4,4	4,4	4,6
Tasa de cobertura (%)	73	73	71	73	65

⁽¹⁾ Incluye los préstamos y anticipos a la clientela bruto más riesgos contingentes.

⁽²⁾ Cifras sin considerar la clasificación a activos no corrientes en venta (ANCV).

Evolución de los riesgos dudosos (Millones de euros)

	4º Trim. 18 ⁽¹⁾	3º Trim. 18	2º Trim. 18 ⁽²⁾	1º Trim. 18 ⁽²⁾	4º Trim. 17 ⁽²⁾
Saldo inicial	17.693	19.654	19.516	20.492	20.932
Entradas	3.005	2.168	2.596	2.065	3.757
Recuperaciones	(1.548)	(1.946)	(1.655)	(1.748)	(2.142)
Entrada neta	1.456	222	942	317	1.616
Pases a fallidos	(1.681)	(1.606)	(863)	(913)	(1.980)
Diferencias de cambio y otros	(382)	(576)	59	(380)	(75)
Saldo al final de período	17.087	17.693	19.654	19.516	20.492
Pro memoria:					
Créditos dudosos	16.348	17.045	18.627	18.569	19.753
Garantías concedidas dudosas	739	649	1.027	947	739

⁽¹⁾ Datos provisionales.

⁽²⁾ Cifras sin considerar la clasificación a activos no corrientes en venta (ANCV).

Riesgos estructurales

Liquidez y financiación

La gestión de la **liquidez y financiación** en BBVA promueve la financiación del crecimiento recurrente del negocio bancario en condiciones adecuadas de plazo y coste, a través de una amplia gama de instrumentos que permiten acceder a un gran número de fuentes de financiación alternativas, adecuándose en todo momento a las exigencias regulatorias actuales.

Debido a su modelo de gestión a través de filiales, el Grupo BBVA es de los pocos grandes bancos europeos que sigue la **estrategia** de resolución MPE ("Multiple Point of Entry"): la matriz fija las políticas de liquidez y riesgos, pero las filiales son autosuficientes y responsables de la gestión de su liquidez (captando depósitos o accediendo al mercado con su propio rating), sin que exista transferencia de fondos o financiación cruzada desde la matriz a las filiales o de las filiales entre sí. Esta estrategia limita la propagación de una crisis de liquidez entre las distintas áreas y garantiza la adecuada transmisión del coste de liquidez y financiación al proceso de formación de precios.

La solidez financiera de los bancos del Grupo sigue apoyándose en la financiación de la actividad crediticia, fundamentalmente, a través de recursos estables de clientes. Durante el año 2018, las condiciones de **liquidez** se mantuvieron holgadas en todas las geografías donde opera el Grupo BBVA:

- En la zona euro, continúa la situación de liquidez confortable, reduciéndose el gap de crédito y con crecimiento de los depósitos de clientes.
 - En Estados Unidos, situación de liquidez adecuada. Incremento del gap de crédito en el año debido al dinamismo del crédito al consumo y empresas así como a la estrategia de contención del coste de depósitos en un entorno de mayor competencia y tipos al alza.
 - En México, sólida posición de liquidez, con mejora en el entorno tras el proceso electoral y el nuevo acuerdo comercial con los Estados Unidos. Aumento del gap de crédito en lo que va de año por un crecimiento de la captación bancaria menor al de la inversión crediticia.
 - Situación de liquidez estable en Turquía, con reducción del gap de crédito derivado de un crecimiento de los depósitos superior al de la inversión crediticia.
 - En América del Sur persiste la confortable situación de liquidez en todas las geografías. En Argentina, a pesar de la volatilidad de los mercados que se ha venido reduciendo a finales del año, la situación de liquidez es adecuada.
- Los mercados de **financiación** mayorista en las geografías donde opera el Grupo siguieron mostrando estabilidad, con la excepción de Turquía donde se registró volatilidad durante el tercer trimestre, habiéndose estabilizado en el cuarto trimestre con la renovación de los vencimientos de préstamos sindicados de diferentes entidades.
- Las principales **operaciones** llevadas a cabo por las entidades que forman el Grupo BBVA durante el año 2018 fueron:
- BBVA S.A. realizó tres operaciones públicas: una emisión de deuda *senior non-preferred* por 1.500 millones de euros, con un cupón flotante a Euríbor a tres meses más 60 puntos básicos y un plazo de cinco años. También llevó a cabo una emisión, de 1.000 millones de euros, la mayor por parte de una entidad financiera de la Eurozona, de los denominados bonos verdes. Fue una emisión de deuda *senior non-preferred*, a siete años, que convirtió a BBVA en el primer banco español en hacer este tipo de emisiones. La elevada demanda permitió bajar el precio a *mid-swap* más 80 puntos básicos. Por último, realizó una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones ordinarias de BBVA de nueva emisión (CoCos) abierta por primera vez a inversores institucionales españoles, con registro en la CNMV, por importe de 1.000 millones de euros a un cupón anual de 5,875% y opción de amortización a partir del quinto año. Adicionalmente BBVA realizó una emisión privada de deuda subordinada Tier 2 por importe de 300 millones de dólares, a un plazo de 15 años, con un cupón del 5,25%.
 - En Estados Unidos, BBVA Compass emitió en junio un bono de deuda senior por 1.150 millones de dólares en dos tramos, ambos a tres años: 700 millones a tipo fijo con un *reoffer yield* del 3,605% y 450 millones a tipo flotante (Libor a tres meses más 73 puntos básicos).
 - En México, BBVA Bancomer llevó a cabo una emisión internacional de deuda subordinada Tier 2 por importe de 1.000 millones de dólares. La emisión del instrumento se hizo a un precio equivalente a Treasury más 265 puntos básicos y vencimiento a 15 años, con una *call* al décimo (BBVA Bancomer 15NC10). Adicionalmente, se emitieron dos nuevas operaciones de Certificados Bursátiles Bancarios por 7.000 millones de pesos mexicanos en dos tramos, uno de ellos siendo el primer bono verde emitido por un banco privado en México (3.500 millones de pesos a tres años a TIEE28 + 10 puntos básicos).
 - En Turquía, Garanti emitió el primer bono de carácter privado en mercados emergentes por 75 millones de dólares estadounidenses a seis años, para apoyar el emprendimiento femenino, y renovó la financiación de dos préstamos sindicados.

- Por su parte, en América del Sur, en Chile, Forum emitió en mercado local deuda *senior* por una cantidad equivalente a 108 millones de euros y BBVA Perú emitió en mercado local deuda *senior* a tres años por un importe agregado de 53 millones de euros.

A 31 de diciembre del 2018 el ratio de cobertura de liquidez **LCR** en el Grupo BBVA se mantuvo holgadamente por encima del 100% y se situó en el 127%. Para el cálculo de este ratio se asume que no se produce transferencia de liquidez entre filiales; esto es, ningún tipo de exceso de liquidez de las filiales en el extranjero está siendo considerado en el ratio consolidado. De considerarse estos excesos de liquidez, el ratio se situaría en el 154% (27 puntos porcentuales por encima del 127%). En todas las filiales se supera el 100% con amplitud (zona euro 145%, México 154%, Turquía 209% y Estados Unidos 143%).

Tipo de cambio

La gestión del riesgo de **tipo de cambio** de las inversiones de BBVA a largo plazo, derivada fundamentalmente de sus franquicias en el extranjero, tiene como finalidad preservar los ratios de capital del Grupo y otorgar estabilidad a la cuenta de resultados.

El año **2018** estuvo marcado por la depreciación, con respecto al euro, de la lira turca (-25,0%) y del peso argentino (-47,8%), en tanto que el peso mexicano (+5,2%) y el dólar estadounidense (+4,7%) se apreciaron. BBVA mantiene sus políticas activas de gestión de las principales inversiones en países emergentes que sitúa, en media, entre el 30% y el 50% de los resultados del ejercicio y alrededor del 70% del exceso del ratio de capital CET1. En base a esta política, la sensibilidad del ratio CET1 a una depreciación frente al euro del 10% de las principales divisas emergentes (peso mexicano o lira turca) se sitúa en torno a 2 puntos básicos negativos para cada una de estas monedas. En el caso del dólar, la sensibilidad es de aproximadamente 11 puntos básicos positivos ante una depreciación del 10% de esta moneda frente al euro, como consecuencia de los APRs denominados en dólares fuera de Estados Unidos. La cobertura de los resultados esperados para el año 2019 es, a cierre de enero del 2019, del 85% para México y del 30% para Turquía.

Tipos de interés

El objetivo de la gestión del riesgo de **tipo de interés** es mantener un crecimiento sostenido del margen de intereses a corto y medio plazo, con independencia del movimiento de los tipos de interés, controlando los impactos en capital por la valoración de la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado.

Los bancos del Grupo mantienen carteras de renta fija para la gestión de la estructura de sus balances. Durante el año 2018, los resultados de esta gestión fueron satisfactorios, habiéndose mantenido estrategias de riesgo limitado en todos los bancos del Grupo, cuya capacidad de resistencia para hacer frente a eventos de mercado ha permitido afrontar, sin impactos relevantes, los casos de Italia y Turquía.

Tras la formación de gobierno en Italia, la reacción del mercado ante el proceso de negociación de presupuesto ha contribuido a mantener la presión sobre la deuda italiana, no obstante sin impacto significativo en el ratio de capital.

En Turquía, un crecimiento económico desmesurado ha aflorado tensiones inflacionistas que, junto con el nivel de déficit por cuenta corriente, han debilitado a la Lira turca. En este contexto, el Banco Central de Turquía (CBRT) ha subido tipos para contener la depreciación de la lira. La gestión del riesgo, junto con un mix de cartera con un elevado componente de bonos ligados a la inflación, ha estabilizado el margen de intereses y han producido un impacto contenido en el ratio de capital.

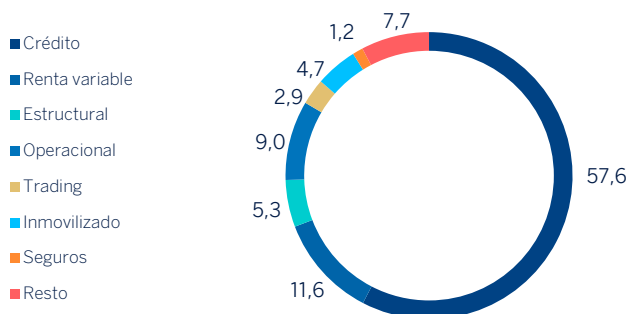
Por último, en cuanto a las **políticas monetarias** seguidas por los distintos bancos centrales de las principales geografías donde BBVA opera cabe resaltar:

- Sin cambios relevantes en la Eurozona, donde se mantienen los tipos de interés al 0% y la facilidad de depósito al -0,40%.
- En Estados Unidos continúa la tendencia alcista de tipos de interés, con aumentos de 25 puntos básicos cada uno en marzo, junio, septiembre y diciembre, que los situaron en el 2,50%.
- En México, tras realizar dos subidas en la primera mitad del año, Banxico los volvió a subir en dos ocasiones en el cuarto trimestre del 7,75% al 8,25%.
- En Turquía, tras las subidas en los tres primeros trimestres del año, el Banco Central los mantuvo en el 24,00% durante el cuarto trimestre.
- En América del Sur, las autoridades monetarias de Colombia y Perú mantienen sus respectivas tasas de referencia durante el trimestre, considerando en su decisión el comportamiento de la inflación muy próximo a las metas establecidas, así como la dinámica de la demanda interna. En Argentina, las medidas adoptadas a comienzos del trimestre en materia de política monetaria (subida de encajes y tasa de referencia) con el fin de no aumentar la base monetaria y frenar la inflación han dado sus frutos, con cierta desaceleración de la inflación.

Capital económico

El consumo de **capital económico** en riesgo (CER) a cierre de diciembre del 2018, en términos consolidados, alcanzó los 31.177 millones de euros, lo que equivale a una tasa de variación del -0,8% con respecto al cierre de septiembre del 2018. La variación, en el mismo horizonte temporal y a tipos de cambio constantes fue del -2,1%, decremento focalizado principalmente en el menor riesgo de inmovilizado por traspaso de los activos inmobiliarios de BBVA en España a Cerberus Capital Management, L.P. (Cerberus). También se producen caídas menos significativas en crédito y renta variable (fondo de comercio).

Desglose del capital económico en riesgo en términos consolidados
(Porcentaje a diciembre del 2018)



La acción BBVA

El **crecimiento económico mundial** se mantuvo robusto alrededor del 3,6% en el 2018, aunque se desaceleró más de lo esperado en la segunda mitad del año, debido tanto al peor desempeño del comercio y del sector industrial como al fuerte incremento de las tensiones financieras, especialmente en las economías desarrolladas, por el aumento de la incertidumbre. Al peor desempeño económico en Europa y China se unió el arrastre a los países asiáticos y el deterioro cíclico en Estados Unidos. En este contexto, tanto la Reserva Federal (Fed) como el BCE se han mostrado más cautos y pacientes a la hora de avanzar en la normalización de la política monetaria, y sus decisiones hacia adelante dependerán de la evolución de la economía. El principal riesgo a corto plazo continúa siendo el proteccionismo, no sólo por el impacto directo del canal comercial sino también por el efecto indirecto en la confianza y en la volatilidad financiera, al que también se añaden las preocupaciones sobre la intensidad del ajuste de la actividad tanto en Estados Unidos como en China en los próximos trimestres.

En cuanto a la evolución de los **mercados bursátiles**, cabe destacar el retroceso de los principales índices durante el 2018. En Europa, el Stoxx 50 y el Euro Stoxx 50 descendieron un 13,1% y un 14,3%, respectivamente. Por su parte, en España, la caída del Ibex 35 ha sido del 15,0%, en el mismo horizonte temporal. Por último en Estados Unidos, el índice S&P 500 ha caído un 6,2% en los últimos doce meses, fundamentalmente por el retroceso del último trimestre del año (-14,0%).

Por lo que se refiere al **sector bancario** en particular, su evolución fue notablemente más negativa que la de los índices generales del mercado en el 2018. En este sentido, el índice de bancos europeos Stoxx Banks, que incluye los del Reino Unido, disminuyó un 28,0% y el índice de bancos de la Eurozona, el Euro Stoxx Banks, un 33,3%, mientras que en Estados Unidos, el índice sectorial S&P Regional Banks retrocedió un 20,5% con respecto al cierre del ejercicio 2017.

La **acción BBVA** cerró el 2018 en 4,64 euros, lo cual implica una reducción del 34,8% en el año.

Evolución de la acción BBVA comparada con los índices europeos
(Índice base 100=31-12-2017)



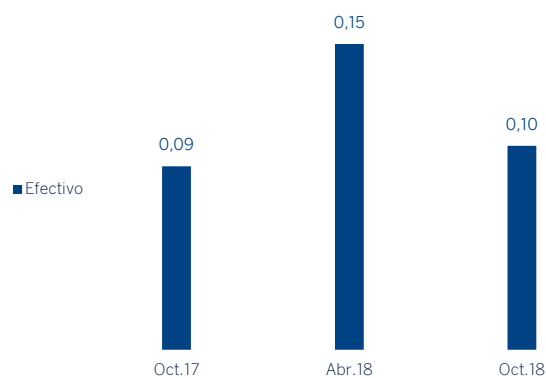
La acción BBVA y ratios bursátiles

	31-12-18	31-12-17
Número de accionistas	902.708	891.453
Número de acciones en circulación	6.667.886.580	6.667.886.580
Contratación media diaria (número de acciones)	35.909.997	35.820.623
Contratación media diaria (millones de euros)	213	252
Cotización máxima (euros)	7,73	7,93
Cotización mínima (euros)	4,48	5,92
Cotización última (euros)	4,64	7,11
Valor contable por acción (euros)	7,12	6,96
Valor contable tangible por acción (euros)	5,86	5,69
Capitalización bursátil (millones de euros)	30.909	47.422
Rentabilidad por dividendo (dividendo/precio; %) ⁽¹⁾	5,4	4,2

⁽¹⁾ Calculada a partir de la remuneración al accionista de los últimos doce meses naturales dividida entre el precio de cierre del período.

En cuanto a la **remuneración al accionista**, el pasado 10 de octubre se pagó en efectivo una cantidad a cuenta del ejercicio 2018 por un importe bruto de 0,10 euros por acción. Este pago es consistente con la política de remuneración al accionista que se anunció mediante hecho relevante de 1 de febrero del 2017, que prevé, sujeto a las aprobaciones pertinentes por parte de los órganos sociales correspondientes, el pago de dos dividendos en efectivo, previsiblemente en octubre y abril de cada año. Está previsto someter a la consideración de los órganos de gobierno correspondientes un pago en efectivo en abril del 2019 de 0,16 euros brutos por acción como dividendo complementario del ejercicio 2018.

Remuneración al accionista
(Euros bruto/acción)



A 31 de diciembre del 2018, el número de **acciones** de BBVA seguía siendo de 6.668 millones y el número de **accionistas** alcanzó los 902.708. Por tipo de inversor, el 44,82% del capital pertenecía a inversores residentes en España y el 55,18% restante estaba en manos de accionistas no residentes.

Distribución estructural del accionariado (31-12-2018)

Tramos de acciones	Accionistas		Acciones	
	Número	%	Número	%
Hasta 150	179.213	19,9	12.701.058	0,2
De 151 a 450	179.572	19,9	49.210.098	0,7
De 451 a 1.800	284.225	31,5	278.003.301	4,2
De 1.801 a 4.500	136.369	15,1	388.215.619	5,8
De 4.501 a 9.000	63.647	7,1	401.194.972	6,0
De 9.001 a 45.000	53.104	5,9	921.740.895	13,8
De 45.001 en adelante	6.578	0,7	4.616.820.637	69,2
Totales	902.708	100,0	6.667.886.580	100,0

Los **títulos** de la acción BBVA forman parte de los principales índices bursátiles, entre los que se encuentran el Ibex 35, Euro Stoxx 50 y Stoxx 50, con unas ponderaciones del 7,0%, 1,4% y 0,9%, respectivamente. También forman parte de varios índices sectoriales, entre los que destacan el Euro Stoxx Banks, con un peso del 8,3%, y el Stoxx Banks, con un 3,8%.

Por último, la presencia de BBVA en varios **índices de sostenibilidad** a nivel internacional o índices ESG (*environmental, social and governance*, por sus siglas en inglés), que evalúan el desempeño de las empresas en estas materias. En septiembre del 2018, BBVA se incorporó al Dow Jones Sustainability Index (DJSI), índice de referencia en el mercado, que mide el desempeño de cerca de 3.400 empresas cotizadas en materia ambiental, social y de gobierno corporativo. Entre los aspectos mejor valorados en el análisis de BBVA, se incluyen la estrategia fiscal, las

políticas de seguridad de la información y ciberseguridad, la gestión de riesgos y oportunidades medioambientales, la inclusión financiera y, sobre todo, el Compromiso 2025 anunciado este año.

Principales índices de sostenibilidad en los que BBVA está presente a 31-12-2018

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

Miembro de los índices DJSI World y DJSI Europe

MSCI

(1) Miembro de los índices MSCI ESG Leaders Indexes

Rating AAA



FTSE4Good

Miembro de los FTSE4Good Index Series



Miembro de los índices Euronext Vigeo Eurozone 120 y Europe 120



Miembro de los índices Ethibel Sustainability Excellence Europe y Ethibel Sustainability Excellence Global



En el 2018, BBVA obtuvo una calificación "B"

(1) La inclusión de BBVA en cualquiera de los índices de MSCI y el uso de los logos, marcas, logotipos o nombres de índices aquí incluidos no constituye el patrocinio o promoción de BBVA por MSCI o cualquiera de sus filiales. Los índices de MSCI son propiedad exclusiva de MSCI. MSCI y los índices y logos de MSCI son marcas registradas o logotipos de MSCI o de sus filiales.

Áreas de negocio

Actividad bancaria en España

Non Core Real Estate

Estados Unidos

México

Turquía

América del Sur

Resto de Eurasia

Centro Corporativo

Información adicional:
Corporate & Investment Banking

Áreas de negocio

En este apartado se presentan y analizan los datos más relevantes de las diferentes áreas de negocio del Grupo. En concreto, se muestra un resumen de la cuenta de resultados y del balance, cifras de actividad y los ratios más significativos de cada una de ellas.

A cierre del año 2018, la **estructura de reporting** de las áreas de negocio del Grupo BBVA siguió siendo básicamente la misma, aunque su composición difiere de la presentada a cierre del ejercicio 2017, producto del acuerdo de venta de BBVA Chile, anunciado el 28 de noviembre del 2017 y que se cerró el 6 de julio del 2018. Esta operación, que ha afectado a la composición del área América del Sur, se detalla a continuación, así como la estructura del resto de áreas de negocio del Grupo BBVA:

- **Actividad bancaria en España** incluye las unidades en España de Red Minorista, Banca de Empresas y Corporaciones (BEC), Corporate & Investment Banking (CIB), BBVA Seguros y Asset Management. También incorpora los créditos a promotores que se conceden nuevos o que ya no se encuentran en condiciones de dificultad, así como las carteras, financiación y posiciones estructurales de tipo de interés del balance euro.
- **Non Core Real Estate** se creó para gestionar, de manera especializada en España, los créditos a promotores que se encontraban en dificultad y los activos inmobiliarios procedentes, principalmente, de inmuebles adjudicados, tanto los de hipotecas residenciales como los de origen promotor. El 29 de noviembre del 2017, el Grupo BBVA firmó un acuerdo de venta con Cerberus Capital Management, L.P. (Cerberus) para la creación de una *joint venture* a la que traspasaría el negocio inmobiliario de BBVA en España para la posterior venta del 80% de la sociedad creada a una entidad filial de Cerberus (Divarian). El 10 de octubre del 2018 se cerró la citada operación y a cierre del 2018, la participación que BBVA mantiene en Divarian se encuentra registrada en el Centro Corporativo.
- **Estados Unidos** incorpora los negocios que el Grupo desarrolla en este país a través del grupo BBVA Compass y la oficina de BBVA en Nueva York.
- **México** aglutina principalmente los negocios bancarios y los de seguros efectuados por el Grupo en este país. Desde el 2018 incluye también la sucursal de BBVA Bancomer en Houston (en ejercicios precedentes ubicada en Estados Unidos). En consecuencia, las cifras de los ejercicios anteriores han sido reelaboradas para incorporar este cambio y mostrar series comparables.
- **Turquía** incluye la actividad del grupo Garanti.

- **América del Sur** incluye fundamentalmente la actividad bancaria y de seguros que BBVA desarrolla en la región. Cabe resaltar que el 6 de julio del 2018 se completó el acuerdo de venta de BBVA Chile a The Bank of Nova Scotia (Scotiabank), por lo que la comparativa de los resultados, del balance, de la actividad y los ratios más significativos de esta área de negocio se ve afectada.
- **Resto de Eurasia** incorpora la actividad de los negocios minoristas y mayoristas desarrollados por el Grupo en el resto de Europa y Asia.

Adicionalmente, en todas las áreas existe, además de lo anteriormente descrito, un resto formado, básicamente, por un complemento que recoge eliminaciones e imputaciones no asignadas a las unidades que componen las áreas anteriormente descritas.

Por último, el **Centro Corporativo** es un agregado que contiene todo aquello no repartido entre las áreas de negocio por corresponder a la función de *holding* del Grupo. Aglutina: los costes de las unidades centrales que tienen una función corporativa; la gestión de las posiciones estructurales de tipo de cambio; determinadas emisiones de instrumentos de patrimonio realizadas para el adecuado manejo de la solvencia global del Grupo; carteras, con sus correspondientes resultados, cuya gestión no está vinculada a relaciones con la clientela, tales como las participaciones industriales; ciertos activos y pasivos por impuestos; fondos por compromisos con empleados; fondos de comercio y otros intangibles. A cierre del 2018 incorpora el 20% de participación que BBVA mantiene en Divarian.

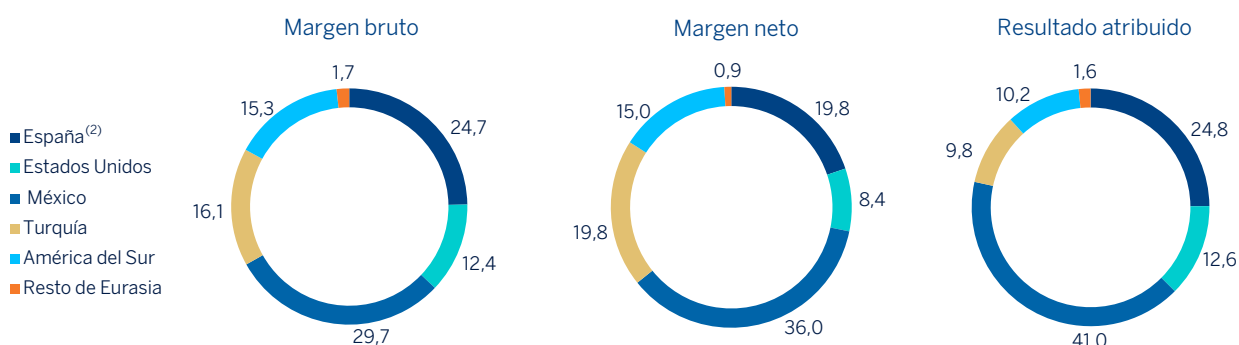
Además de este desglose geográfico, se proporciona información complementaria del conjunto de los **negocios mayoristas**, CIB, desarrollados por BBVA en las geografías donde opera. Por las características de los clientes a los que atiende, el tipo de productos que ofrece y los riesgos que asume, se considera un agregado relevante para una mejor comprensión del Grupo.

Finalmente cabe mencionar que, como viene siendo habitual, en el caso de las áreas de América, en Turquía y en CIB, además de las tasas de variación a tipos de cambio corrientes, se incluyen las resultantes de aplicar **tipos de cambio** constantes.

Para la elaboración de la **información por áreas** se parte de las unidades de mínimo nivel y/o sociedades jurídicas que componen el Grupo y se asignan a las distintas áreas en función de la geografía principal en la que desarrollan su actividad.

Principales partidas de la cuenta de resultados por áreas de negocio (Millones de euros)

	Áreas de negocio								Σ Áreas de negocio	Centro Corporativo
	Grupo BBVA	Actividad bancaria en España	Non Core Real Estate	Estados Unidos	México	Turquía	América del Sur	Resto de Eurasia		
2018										
Margen de intereses	17.591	3.672	32	2.276	5.568	3.135	3.009	175	17.867	(276)
Margen bruto	23.747	5.943	38	2.989	7.193	3.901	3.701	415	24.179	(432)
Margen neto	12.045	2.680	(28)	1.127	4.825	2.658	2.011	124	13.397	(1.352)
Resultado antes de impuestos	7.580	2.017	(129)	919	3.294	1.448	1.307	144	9.000	(1.420)
Resultado atribuido	5.324	1.522	(78)	735	2.384	569	591	93	5.818	(494)
2017										
Margen de intereses	17.758	3.738	71	2.119	5.476	3.331	3.200	180	18.115	(357)
Margen bruto	25.270	6.180	(17)	2.876	7.122	4.115	4.451	468	25.196	73
Margen neto	12.770	2.790	(116)	1.025	4.671	2.612	2.444	160	13.585	(815)
Resultado antes de impuestos	6.931	1.854	(656)	748	2.984	2.147	1.691	177	8.944	(2.013)
Resultado atribuido	3.519	1.374	(490)	486	2.187	826	861	125	5.368	(1.848)

Composición del margen bruto ⁽¹⁾, margen neto ⁽¹⁾ y resultado atribuido ⁽¹⁾ (Porcentaje. 2018)⁽¹⁾ No incluye el Centro Corporativo.⁽²⁾ Incluye las áreas de Actividad bancaria en España y Non Core Real Estate.

Principales partidas de balance y activos ponderados por riesgo por áreas de negocio (Millones de euros)

	Áreas de negocio									Centro Corporativo	Variación por AyPNCV ⁽¹⁾
	Grupo BBVA	Actividad bancaria en España	Non Core Real Estate	Estados Unidos	México	Turquía	América del Sur	Resto de Eurasia	Σ Áreas de negocio		
31-12-18											
Préstamos y anticipos a la clientela	374.027	169.856	582	60.808	51.101	41.478	34.469	15.731	374.027	-	-
Depósitos de la clientela	375.970	180.891	36	63.891	50.530	39.905	35.842	4.876	375.970	-	-
Recursos fuera de balance	98.150	62.557	2	-	20.647	2.894	11.662	388	98.150	-	-
Total activo/pasivo	676.689	335.294	4.163	82.057	96.455	66.250	52.385	18.000	654.605	22.084	-
Activos ponderados por riesgo	348.254	100.950	3.022	64.146	53.359	56.486	42.736	15.449	336.149	12.105	-
31-12-17											
Préstamos y anticipos a la clientela	387.621	183.172	3.521	53.718	45.768	51.378	48.272	14.864	400.693	-	(13.072)
Depósitos de la clientela	376.379	177.763	13	60.806	49.964	44.691	45.666	6.700	385.604	-	(9.225)
Recursos fuera de balance	98.005	62.054	4	-	19.472	3.902	12.197	376	98.005	-	-
Total activo/pasivo	690.059	319.417	9.714	75.775	94.061	78.694	74.636	17.265	669.562	20.497	-
Activos ponderados por riesgo	361.686	108.141	9.692	58.688	44.941	62.768	55.975	15.150	355.354	6.332	-

⁽¹⁾ Incluye los activos y pasivos no corrientes en venta de las operaciones de BBVA Chile y real estate.

Tipos de interés (Medias trimestrales. Porcentaje)

	2018				2017			
	4º Trim.	3º Trim.	2º Trim.	1º Trim.	4º Trim.	3º Trim.	2º Trim.	1º Trim.
Tipo oficial BCE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Euribor 3 meses	(0,32)	(0,32)	(0,33)	(0,33)	(0,33)	(0,33)	(0,33)	(0,33)
Euribor 1 año	(0,14)	(0,17)	(0,19)	(0,19)	(0,19)	(0,16)	(0,13)	(0,10)
Tasas fondos federales Estados Unidos	2,28	2,01	1,81	1,58	1,30	1,25	1,05	0,80
TIIE (México)	8,26	8,11	7,88	7,84	7,42	7,37	7,04	6,41
CBRT (Turquía)	24,00	19,29	14,82	12,75	12,17	11,97	11,80	10,10

Tipos de cambio (Expresados en divisa/euro)

	Cambios finales			Cambios medios	
	31-12-18	Δ% sobre 31-12-17	Δ% sobre 30-09-18	2018	Δ% sobre 2017
Peso mexicano	22,4921	5,2	(3,2)	22,7046	(6,1)
Dólar estadounidense	1,1450	4,7	1,1	1,1810	(4,3)
Peso argentino	43,2900	(47,8)	5,7	43,2900	(56,7)
Peso chileno	795,54	(7,2)	(3,8)	757,00	(3,2)
Peso colombiano	3.745,32	(4,3)	(7,6)	3.484,32	(4,3)
Sol peruano	3,8621	0,5	(1,2)	3,8787	(5,1)
Lira turca	6,0588	(25,0)	15,0	5,7058	(27,8)

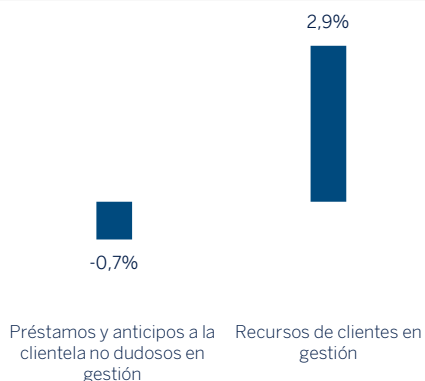
Actividad bancaria en España

Claves

- Crecimiento de la actividad en los segmentos más rentables.
- Buena evolución de las comisiones netas.
- Significativa reducción de los gastos.
- Sólidos indicadores de calidad crediticia: menores saneamientos y provisiones.

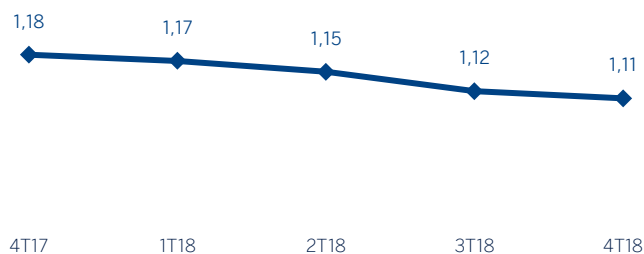
Actividad ⁽¹⁾

(Variación interanual. Datos a 31-12-18)

⁽¹⁾No incluye ni las adquisiciones ni las cesiones temporales de activos.

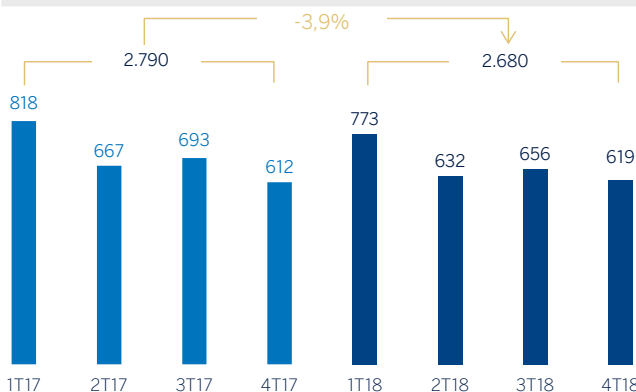
Margen de intereses sobre ATM

(Porcentaje)



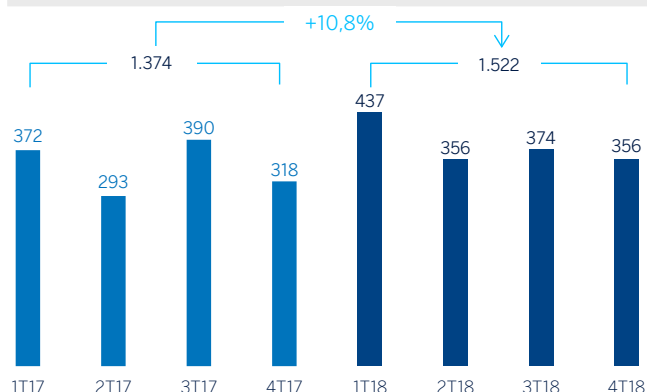
Margen neto

(Millones de euros)

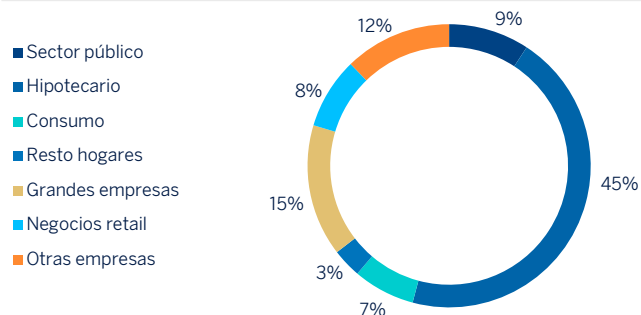


Resultado atribuido

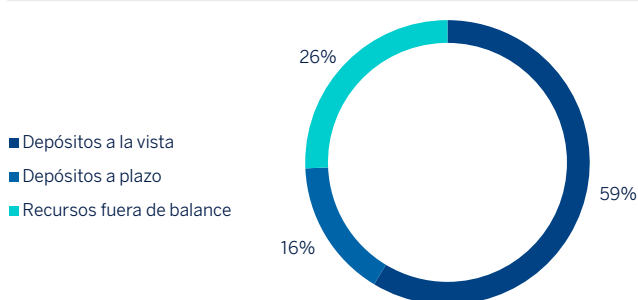
(Millones de euros)

Composición de los préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽¹⁾

(31-12-18)

⁽¹⁾No incluye las adquisiciones temporales de activos.Composición de los recursos de los clientes en gestión ⁽¹⁾

(31-12-18)

⁽¹⁾No incluye las cesiones temporales de activos.

Entorno macroeconómico y sectorial

Según la última información existente del Instituto Nacional de Estadística (INE), la **economía** española creció un 0,6% trimestral en el tercer trimestre del 2018, consolidándose a lo largo del año este crecimiento sólido pero algo más moderado que los dos años previos. Los indicadores más recientes apuntan a que este ritmo de avance del PIB continuó en el último trimestre del 2018, apoyado en unos factores domésticos sólidos relacionados con la mejora del mercado de trabajo y unas condiciones financieras favorables. Tanto la política monetaria como fiscal siguen apoyando el crecimiento, mientras que la depreciación del euro y la demanda de la zona euro deberían seguir sustentando las exportaciones. Con todo, la economía podría haber crecido alrededor del 2,5% en el 2018.

En cuanto al **sistema bancario** español, con datos de octubre del 2018 del Banco de España (últimos publicados), el volumen total de crédito al sector privado (familia y empresas) mantuvo su tendencia interanual decreciente (-3,0%). En cuanto a la morosidad del sector, se observó una disminución muy significativa del volumen de activos dudosos (-28,2% interanual a octubre del 2018), impulsada por el cierre de varias operaciones de venta de créditos dudosos y activos inmobiliarios durante el año 2018. A cierre de octubre, el ratio de mora del sistema fue del 6,08%, un 26,0% por debajo del registrado un año antes.

Actividad

Lo más relevante de la evolución de la actividad del área a en el 2018 ha sido:

- La **inversión crediticia** (crédito a la clientela no dudoso en gestión) se situó en línea con la cifra de finales de diciembre del 2017 (-0,7%), motivado fundamentalmente por la reducción de la cartera hipotecaria (-3,6%) y la del resto de empresas (-11,2%). Por el contrario, se mantuvo la muy positiva evolución de la financiación al consumo y tarjetas de crédito (+21,9%), que, junto a la buena evolución de las pequeñas empresas y autónomos (+6,5%) compensan la reducción de los préstamos hipotecarios. En los últimos tres meses del año se realizó un traspaso de cartera viva no dudosa desde Non Core Real Estate a Actividad bancaria en España por importe de 60 millones de euros, que unido al realizado durante el primer semestre totaliza 260 millones de euros en el año.
- En cuanto a **calidad crediticia**, el saldo de dudosos mostró una tendencia descendente a lo largo de todo el año, que afectó positivamente a la tasa de mora del área, la cual se redujo hasta el 4,6% desde el 5,5% a 31-12-2017. Por su parte, la cobertura se situó en el 57%, 660 puntos básicos por encima del cierre del 2017.

Estados financieros e indicadores relevantes de gestión
(Millones de euros y porcentaje)

Cuentas de resultados	NIIF 9 2018	Δ%	NIC 39 2017
Margen de intereses	3.672	(1,8)	3.738
Comisiones netas	1.681	7,7	1.561
Resultados de operaciones financieras	466	(16,1)	555
Otros ingresos y cargas de explotación	124	(62,0)	327
de los que Actividad de seguros ⁽¹⁾	485	12,0	433
Margen bruto	5.943	(3,8)	6.180
Gastos de explotación	(3.262)	(3,8)	(3.390)
Gastos de personal	(1.862)	(2,9)	(1.917)
Otros gastos de administración	(1.113)	(3,6)	(1.154)
Amortización	(288)	(9,8)	(319)
Margen neto	2.680	(3,9)	2.790
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(371)	(34,6)	(567)
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	(292)	(20,9)	(369)
Resultado antes de impuestos	2.017	8,8	1.854
Impuesto sobre beneficios	(492)	3,1	(477)
Resultado del ejercicio	1.525	10,8	1.377
Minoritarios	(3)	7,1	(3)
Resultado atribuido	1.522	10,8	1.374

⁽¹⁾ Incluye las primas recibidas netas de las reservas técnicas estimadas de seguros.

Balances	NIIF 9 31-12-18	Δ%	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	27.841	106,8	13.463
Activos financieros a valor razonable	100.094	25,9	79.501
de los que préstamos y anticipos	28.451	n.s.	1.312
Activos financieros a coste amortizado	193.936	(12,4)	221.391
de los que préstamos y anticipos a la clientela	169.856	(7,3)	183.172
Posiciones inter-áreas activo	7.314	n.s.	1.806
Activos tangibles	1.263	44,1	877
Otros activos	4.846	103,6	2.380
Total activo/pasivo	335.294	5,0	319.417
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	66.255	80,0	36.817
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	44.043	(29,2)	62.226
Depósitos de la clientela	180.891	1,8	177.763
Valores representativos de deuda emitidos	30.451	(8,6)	33.301
Posiciones inter-áreas pasivo	-	-	-
Otros pasivos	5.756	n.s.	391
Dotación de capital económico	7.898	(11,5)	8.920

Indicadores relevantes y de gestión	31-12-18	Δ%	31-12-17
Préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽¹⁾	166.131	(0,7)	167.291
Riesgos dudosos	9.101	(16,0)	10.833
Depósitos de clientes en gestión ⁽²⁾	181.119	3,6	174.822
Recursos fuera de balance ⁽³⁾	62.557	0,8	62.054
Activos ponderados por riesgo	100.950	(6,6)	108.141
Ratio de eficiencia (%)	54,9		54,9
Tasa de mora (%)	4,6		5,5
Tasa de cobertura (%)	57		50
Coste de riesgo (%)	0,21		0,32

⁽¹⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.

⁽²⁾ No incluye las cesiones temporales de activos.

⁽³⁾ Incluye fondos de inversión, fondos de pensiones y otros recursos fuera de balance.

- Los **depósitos** de clientes en gestión crecieron un 3,6% frente al dato de cierre de diciembre del 2017 (+3,5% en el último trimestre del 2018). Por productos, el descenso del plazo (-20,4% interanual), ha sido más que compensado por el aumento experimentado por los depósitos a la vista (+12,7%), que a diciembre ya suponen en torno al 80% del total de los depósitos.
- Los **recursos fuera de balance** cerraron con un ligero crecimiento respecto al dato registrado doce meses antes (+0,8%), a pesar de la desfavorable evolución de los mercados, especialmente en el último trimestre.

Resultados

El **resultado** atribuido generado por la Actividad bancaria en España durante el 2018 alcanzó los 1.522 millones de euros, lo que supone un incremento interanual del 10,8%, muy influido por el favorable comportamiento de las comisiones, el estricto control en los gastos de explotación y el saneamiento crediticio. Lo más destacado de la trayectoria de la cuenta del área ha sido:

- El **margen de intereses** presentó un descenso interanual del 1,8% aunque un ligero crecimiento en el cuarto trimestre del 2018 (+1,2%). La menor contribución de las operaciones de financiación a plazo más largo con objetivo específico (TLTRO por sus siglas en inglés) explicaron en gran medida esta evolución.
- Positiva evolución de las **comisiones netas** (+7,7% interanual), que compensó ampliamente el comentado retroceso del margen de intereses. Destacó la significativa contribución de las comisiones de gestión de activos y de servicios bancarios.
- Menor aportación de los **ROF** en comparación con los del año anterior (-16,1%), asociada a las menores ventas de carteras COAP realizadas en el 2018.
- Disminución de la línea de **otros ingresos y cargas de explotación** (-62,0% interanual). Uno de los aspectos que explica esta trayectoria es el mayor importe de las aportaciones realizadas al FGD y FUR en comparación con las del 2017. Por su parte, los resultados netos de seguros mostraron un ascenso del 12,0%.
- Los **gastos de explotación** se redujeron un 3,8% durante el año 2018 y el ratio de eficiencia terminó en el 54,9%, en línea con el registrado a cierre del 2017.
- Retroceso del **deterioro de activos financieros** (-34,6% interanual) como consecuencia de la disminución de las entradas brutas en mora y unas menores necesidades de provisiones en grandes clientes. Por tanto, el coste de riesgo acumulado del área se situó en el 0,21% a 31-12-2018.
- Por último, la partida de **provisiones y otros resultados** mostró una disminución interanual del 20,9%, favorecida, fundamentalmente por los menores costes de reestructuración incurridos en el año.

Non Core Real Estate

Claves

- Se mantiene la tendencia positiva en el mercado inmobiliario español, aunque a tasas de crecimiento más moderadas.
- Significativa reducción de las pérdidas del área.
- Exitosa reducción de la exposición neta inmobiliaria hasta mínimos históricos.

Entorno sectorial

El mercado inmobiliario español continúa mostrando tendencia de crecimiento, si bien algo más moderada. El contexto macroeconómico sigue siendo favorable para la demanda residencial: los tipos de interés permanecen en niveles mínimos y la economía continúa creando empleo. Sin embargo, la incertidumbre en torno a la política económica podría repercutir en la toma de decisiones de los hogares y los empresarios del sector.

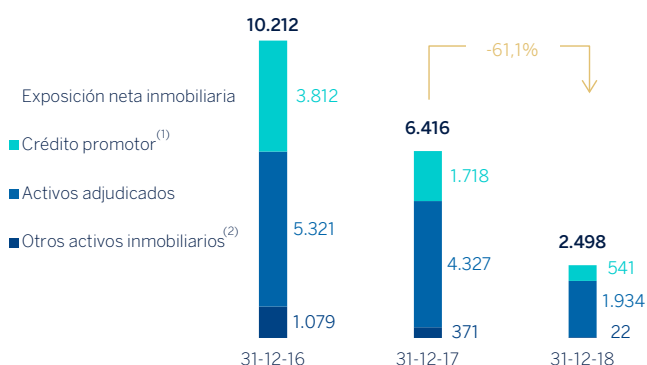
- La **inversión en vivienda** aceleró su crecimiento en el tercer trimestre del 2018, tras la desaceleración registrada en el trimestre precedente. Según los datos de la Contabilidad Nacional Trimestral, la inversión residencial creció el 1,6% entre julio y septiembre, un avance que, de nuevo, volvió a superar al del conjunto de la economía.
- Entre enero y noviembre se vendieron 526.840 viviendas en España, lo que supuso un incremento interanual del 8,5%, según la información del Consejo General del Notariado (CIEN).
- El crecimiento del **precio** de la vivienda en el tercer trimestre del 2018 fue del 7,2% en términos interanuales (datos del INE), superando al registrado en los dos trimestres anteriores.

- El tipo de interés aplicado a las nuevas operaciones de crédito permanece en el entorno del 2,3%, así, el **coste de financiación** hipotecaria sigue en niveles relativamente bajos. De este modo, el nuevo crédito destinado a la compra de vivienda creció un 17,1% en los once primeros meses del año.
- Por último, el avance de la **actividad constructora** sigue siendo robusto, dando respuesta al incremento de la demanda residencial. Según el Ministerio de Fomento, en los primeros diez meses del año 2018 se firmaron casi 84.000 visados para iniciar nuevas viviendas, un 23,2% más que en el mismo período del 2017.

Cobertura de la exposición inmobiliaria
(Millones de euros a 31-12-18)

	Importe del riesgo bruto	Provisiones	Exposición neta	% cobertura sobre riesgo
Crédito promotor ⁽¹⁾	1.006	465	541	46%
Riesgo vivo	174	23	150	13%
Edificios terminados	145	18	127	13%
Edificios en construcción	14	3	11	23%
Suelo	14	1	13	8%
Sin garantía hipotecaria y otros	1	-	-	46%
Dudosos	832	442	390	53%
Edificios terminados	361	160	201	44%
Edificios en construcción	23	11	13	45%
Suelo	392	237	156	60%
Sin garantía hipotecaria y otros	55	35	21	62%
Adjudicados	4.310	2.376	1.934	55%
Edificios terminados	3.037	1.501	1.536	49%
Edificios en construcción	209	131	78	63%
Suelo	1.064	744	320	70%
Otros activos inmobiliarios ⁽²⁾	25	3	22	11%
Exposición inmobiliaria	5.341	2.843	2.498	53%

Exposición neta inmobiliaria (Millones de euros)



⁽¹⁾ Comparado con el perímetro de transparencia (Circular 5/2011 del 30 de noviembre del Banco de España), el crédito promotor no incluye 2,1 miles de millones de euros (diciembre del 2018) relacionados principalmente con la cartera no dudosa transferida al área de Actividad bancaria en España.

⁽²⁾ Otros activos inmobiliarios no procedentes de adjudicados.

Actividad

La **exposición** inmobiliaria neta se situó en 2.498 millones de euros a 31-12-2018, lo que supone una reducción interanual muy significativa (-61,1%).

Con respecto al crédito promotor, en los últimos tres meses del año 2018 se ha producido un traspaso desde Non Core Real Estate a Actividad bancaria en España, de cartera viva no dudosa de crédito promotor, por un importe de 60 millones de euros, que unido al realizado durante el primer semestre totaliza 260 millones de euros en el año. Además, en julio se cerró el acuerdo con el fondo de pensiones canadiense Canada Pension Plan Investment Board (CPPIB) para la venta de una cartera de créditos promotor dudosos y fallidos por un importe aproximado de 1.000 millones de euros de valor bruto.

Una vez obtenidas las autorizaciones regulatorias, BBVA cerró el 10 de octubre del 2018 la operación de traspaso de su negocio inmobiliario en España a Cerberus Capital Management, L.P. (en adelante Cerberus). El cierre de la operación supone la venta a Cerberus de un 80% del capital social de Divarian, la *joint venture* a la que se ha traspasado el negocio inmobiliario, si bien la efectiva transmisión de algunos activos inmobiliarios ("REOs") está sujeta al cumplimiento de determinadas condiciones y mientras tanto, BBVA continuará gestionando dichos activos. De forma efectiva, a 31 de diciembre se habrían procedido a traspasar a Divarian 43.900 activos por valor de 2.828 millones de euros. Se encontrarían pendientes de ser transferidos 17.485 activos por un valor cercano a 900 millones de euros, sujetos a autorizaciones específicas en proceso de obtención.

A 31-12-2018, la participación del 20% que BBVA mantiene en Divarian se encuentra registrada en el Centro Corporativo.

Adicionalmente, el 21 de diciembre se cerró el acuerdo por el que BBVA se comprometía con Blackstone para vender su participación del 25,24% en Testa por 478 millones de euros.

La exposición inmobiliaria total, incluyendo el crédito promotor, los adjudicados y otros activos, reflejó una tasa de **cobertura** del 53% al cierre del 2018. En cuanto a la cobertura de los activos adjudicados, se situó en el 55%.

Los saldos **dudosos** de crédito mostraron una tendencia descendente a lo largo de todo el año, gracias a unas entradas en mora reducidas y a una actividad recuperatoria destacada. Por su parte, la cobertura de dudosos cerró en el 53%.

Resultados

A cierre del 2018, esta área de negocio presentó un **resultado** acumulado en negativo de 78 millones de euros, lo cual compara positivamente con una pérdida de 490 millones del ejercicio anterior.

Estados financieros (Millones de euros y porcentaje)

Cuentas de resultados	NIIF 9 2018	Δ%	NIC 39 2017
Margen de intereses	32	(55,8)	71
Comisiones netas	1	(56,7)	3
Resultados de operaciones financieras	64	n.s.	0
Otros ingresos y cargas de explotación	(59)	(35,7)	(91)
Margen bruto	38	n.s.	(17)
Gastos de explotación	(65)	(33,9)	(99)
Gastos de personal	(39)	(23,3)	(51)
Otros gastos de administración	(22)	(28,1)	(30)
Amortización	(5)	(73,3)	(18)
Margen neto	(28)	(76,1)	(116)
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(12)	(91,0)	(138)
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	(89)	(77,8)	(403)
Resultado antes de impuestos	(129)	(80,3)	(656)
Impuesto sobre beneficios	52	(68,8)	166
Resultado del ejercicio	(78)	(84,2)	(491)
Minoritarios	(0)	n.s.	1
Resultado atribuido	(78)	(84,2)	(490)

Balances	NIIF 9 31-12-18	Δ%	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	14	19,8	12
Activos financieros a valor razonable	1.358	n.s.	9
de los que préstamos y anticipos	1.368	n.s.	-
Activos financieros a coste amortizado	582	(83,5)	3.521
de los que préstamos y anticipos a la clientela	582	(83,5)	3.521
Posiciones inter-áreas activo	-	-	-
Activos tangibles	30	n.s.	0
Otros activos	2.179	(64,7)	6.172
Total activo/pasivo	4.163	(57,1)	9.714
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	36	n.s.	0
Depósitos de la clientela	36	187,5	13
Valores representativos de deuda emitidos	239	(69,6)	785
Posiciones inter-áreas pasivo	2.691	(53,4)	5.775
Otros pasivos	205	n.s.	-
Dotación de capital económico	956	(69,6)	3.141
Pro memoria:			
Activos ponderados por riesgo	3.022	(68,8)	9.692

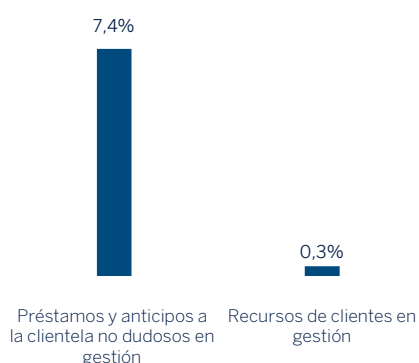
Estados Unidos

Claves

- Crecimiento de la inversión apoyado en la financiación a empresas y los segmentos minoristas.
- Buena evolución del margen de intereses y de los saneamientos.
- Mejora de la eficiencia.
- Resultado atribuido afectado positivamente por la reforma fiscal de finales del 2017.

Actividad ⁽¹⁾

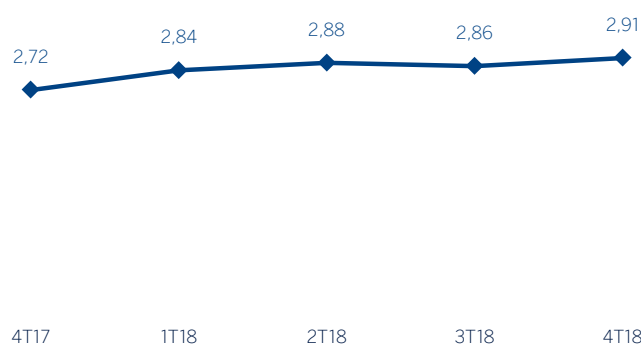
(Variación interanual a tipo de cambio constante. Datos a 31-12-18)



⁽¹⁾No incluye ni las adquisiciones ni las cesiones temporales de activos.

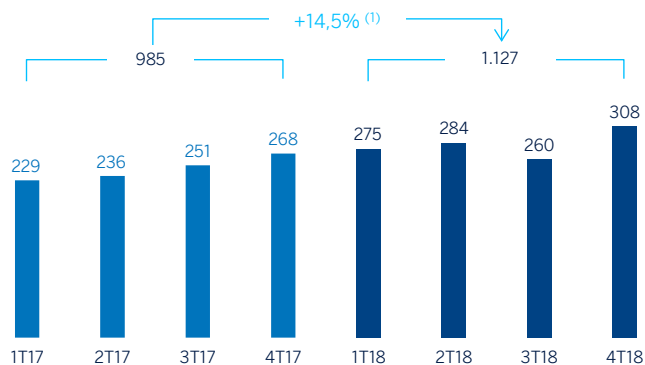
Margen de intereses sobre ATM

(Porcentaje. Tipo de cambio constante)



Margen neto

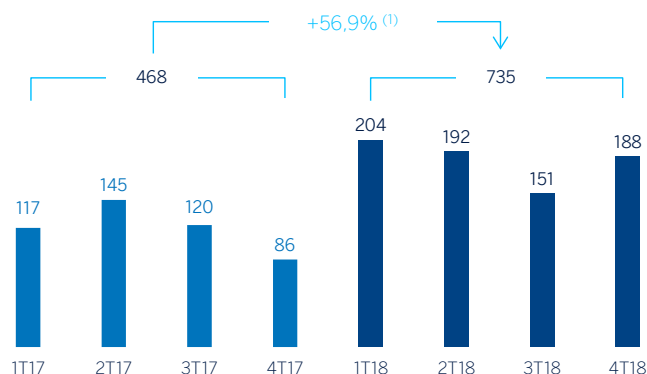
(Millones de euros a tipo de cambio constante)



⁽¹⁾A tipo de cambio corriente: +10,0%.

Resultado atribuido

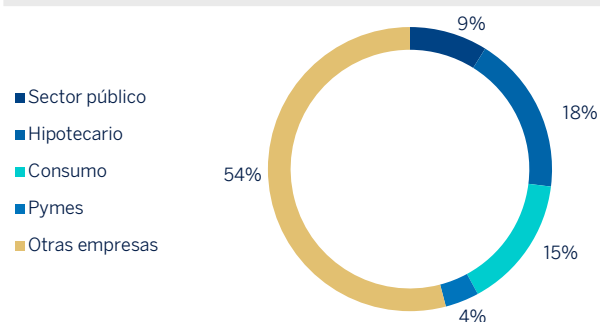
(Millones de euros a tipo de cambio constante)



⁽¹⁾A tipo de cambio corriente: +51,3%.

Composición de los préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽¹⁾

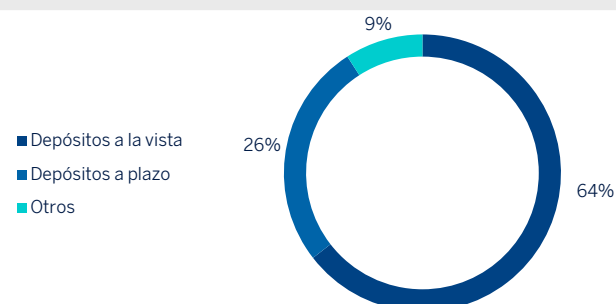
(31-12-18)



⁽¹⁾No incluye las adquisiciones temporales de activos.

Composición de los recursos de los clientes en gestión ⁽¹⁾

(31-12-18)



⁽¹⁾No incluye las cesiones temporales de activos.

Entorno macroeconómico y sectorial

De acuerdo con la última información disponible del Bureau of Economic Analysis (BEA), el crecimiento del PIB de Estados Unidos se moderó desde el 4,2% hasta el 3,4% en términos anualizados en el tercer trimestre del 2018, resultado de la moderación de la inversión no residencial y la caída de las exportaciones tras el fuerte rebote del trimestre anterior. Por su parte, el consumo privado sigue robusto, apoyado en el dinamismo del mercado de trabajo y el crecimiento de los salarios, al igual que el gasto público, impulsado por una política fiscal más expansiva. Según los indicadores más recientes el crecimiento podría situarse alrededor del 2,9% en el conjunto del 2018. A pesar de la fortaleza de la demanda doméstica y una tasa de paro por debajo del 4% el año pasado, la **inflación** subyacente (PCE, por sus siglas en inglés) se mantuvo relativamente estable alrededor del 2% en el 2018, mientras que la caída de los precios de los productos energéticos se reflejaron en una fuerte moderación de la inflación general hasta el 1,9% en diciembre desde tasas cercanas al 3% a mediados de año. La Fed siguió con el proceso de normalización, con cuatro alzas de 25 puntos básicos cada una en el 2018 (hasta el rango 2,25%-2,50%).

La persistencia del ciclo expansivo en el país, junto con el resurgimiento de la incertidumbre y la volatilidad financiera, asociado a una combinación de factores (entre ellos, el temor de una escalada proteccionista y una mayor percepción de riesgo sobre el crecimiento global) han revalorizado sustancialmente el **dólar** desde el segundo trimestre del 2018, que se apreció alrededor de un 7% en el conjunto del año, con datos de cierre de diciembre del tipo de cambio efectivo ponderado por la importancia de sus principales socios comerciales.

La situación general del **sistema bancario** del país siguió siendo favorable. De acuerdo con los últimos datos disponibles de la Fed a noviembre del 2018, el volumen total de crédito bancario en el sistema se incrementó un 5,0% sobre el mismo mes del año anterior, con un comportamiento especialmente positivo en el crédito a empresas (+17,0% interanual), mientras que el crédito a actividades inmobiliarias (incluyendo el crédito hipotecario) prácticamente no crece en los últimos doce meses. Por su parte, los depósitos se mantuvieron prácticamente en el mismo nivel que un año antes (-0,6%). Por último, la morosidad mantuvo su tendencia decreciente, con una tasa de mora del 1,58% a finales del tercer trimestre del 2018.

Actividad

Salvo que expresamente se comunique lo contrario, las tasas de variación que se comentan a continuación, tanto en actividad como en resultados, se hacen a tipo de cambio constante. Estas tasas, junto con las de variación a tipo de cambio corriente, se pueden observar en las tablas adjuntas de estados financieros e indicadores relevantes y de gestión.

Estados financieros e indicadores relevantes de gestión
(Millones de euros y porcentaje)

Cuentas de resultados	NIIF 9 2018	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 2017
Margen de intereses	2.276	7,4	12,1	2.119
Comisiones netas	596	(7,5)	(3,8)	644
Resultados de operaciones financieras	109	(1,9)	0,9	111
Otros ingresos y cargas de explotación	9	n.s.	256,4	2
Margen bruto	2.989	3,9	8,3	2.876
Gastos de explotación	(1.862)	0,6	4,9	(1.851)
Gastos de personal	(1.051)	(1,6)	2,7	(1.067)
Otros gastos de administración	(633)	6,0	10,5	(598)
Amortización	(178)	(4,6)	(0,4)	(187)
Margen neto	1.127	10,0	14,5	1.025
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(225)	(6,8)	(2,6)	(241)
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	16	n.s.	n.s.	(36)
Resultado antes de impuestos	919	22,9	27,6	748
Impuesto sobre beneficios	(184)	(29,8)	(26,9)	(262)
Resultado del ejercicio	735	51,3	56,9	486
Minoritarios	-	-	-	-
Resultado atribuido	735	51,3	56,9	486

Balances	NIIF 9 31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	4.835	(32,3)	(35,3)	7.138
Activos financieros a valor razonable	10.481	(5,3)	(9,6)	11.068
de los que préstamos y anticipos	156	179,2	n.s.	56
Activos financieros a coste amortizado	63.539	16,1	10,9	54.705
de los que préstamos y anticipos a la clientela	60.808	13,2	8,1	53.718
Posiciones inter-áreas activo	-	-	-	-
Activos tangibles	668	1,5	(3,1)	658
Otros activos	2.534	14,8	9,6	2.207
Total activo/pasivo	82.057	8,3	3,4	75.775
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	234	68,2	60,6	139
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	3.370	(5,9)	(10,1)	3.580
Depósitos de la clientela	63.891	5,1	0,3	60.806
Valores representativos de deuda emitidos	3.599	78,4	70,3	2.017
Posiciones inter-áreas pasivo	2.528	127,8	117,5	1.110
Otros pasivos	5.395	(0,7)	(5,2)	5.431
Dotación de capital económico	3.040	12,9	7,8	2.693

Indicadores relevantes y de gestión	31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	31-12-17
Préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽²⁾	60.784	12,5	7,4	54.036
Riesgos dudosos	802	15,1	9,9	696
Depósitos de clientes en gestión ⁽³⁾	63.888	5,1	0,3	60.806
Recursos fuera de balance ⁽⁴⁾	-	-	-	-
Activos ponderados por riesgo	64.146	9,3	4,4	58.688
Ratio de eficiencia (%)	62,3			64,4
Tasa de mora (%)	1,3			1,2
Tasa de cobertura (%)	85			104
Coste de riesgo (%)	0,39			0,43

⁽¹⁾ A tipo de cambio constante.

⁽²⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.

⁽³⁾ No incluye las cesiones temporales de activos.

⁽⁴⁾ Incluye fondos de inversión, fondos de pensiones y otros recursos fuera de balance.

Lo más relevante de la evolución de la actividad del área en el 2018 ha sido:

- La **inversión crediticia** del área (crédito a la clientela no dudoso en gestión) mostró un ascenso interanual del 7,4%.
 - Por **carteras**, las tasas de interés más altas continuaron afectando negativamente a las hipotecas y el crédito promotor (*construction real estate*). Por el contrario, la financiación al consumo y tarjetas de crédito, que cuenta con mayores márgenes y, por tanto, una rentabilidad más alta, avanzó un 28,2% desde el cierre del ejercicio previo. Buen comportamiento también de los préstamos a otras empresas (+7,0%) y a grandes empresas (+12,3%).
 - En cuanto a los **indicadores de riesgo**, ligero repunte de la tasa de mora en el trimestre, que se situó en el 1,3,% desde el 1,1% registrado a 30-9-2018, debido al deterioro de determinados clientes singulares. Por su parte, la cobertura terminó en el 85%.
 - Los **depósitos** de clientes en gestión cerraron en línea con la cifra de diciembre del 2017 (+0,3%), afectados por una intensa competencia en la captación, con un crecimiento de los depósitos a la vista (+2,2%) y una reducción en el plazo (-4,0%).
- ## Resultados
- Estados Unidos generó un **resultado** atribuido acumulado en el 2018 de 735 millones de euros, un 56,9% superior al registrado doce meses antes debido, fundamentalmente, al aumento del margen de intereses, a las menores provisiones y a un importe más reducido del gasto por impuestos. Adicionalmente cabe destacar:
- El **margen de intereses** continuó registrando un favorable desempeño, con una cifra acumulada que avanzó un 12,1% en términos interanuales y un 2,9% en el último trimestre del 2018. Esto se debió, por una parte, al aumento de los tipos de interés llevados a cabo por la Fed, pero también a las medidas estratégicas adoptadas por BBVA Compass para mejorar el rendimiento de la inversión y contener el incremento del coste del pasivo (mejora del *mix* de depósitos y financiación mayorista).
 - Las **comisiones netas** mostraron una reducción del 3,8% interanual, debido a un menor importe procedente de las de mercados, banca de inversión y remesas de dinero.
 - Crecimiento interanual de los **gastos de explotación** (+4,9%) como consecuencia principalmente de una mayor actividad comercial relacionada con el crecimiento de préstamos al consumo. Este incremento es inferior al mostrado por el margen bruto (+8,3%), en consecuencia, mejora del ratio de eficiencia.
 - El importe del **deterioro de activos financieros** disminuyó un 2,6% en los últimos doce meses, debido a menores requerimientos de saneamientos del colectivo afectado por los huracanes del 2017. En consecuencia, el coste de riesgo acumulado a 31-12-2018 se redujo hasta el 0,39%.
 - Por último, menor **gasto por impuesto**, debido a que la tasa fiscal efectiva aplicada en el 2018 resultó inferior a la del año anterior, como consecuencia de la reforma fiscal aprobada a finales del 2017, que además produjo un cargo extraordinario de 78 millones por la valoración de activos fiscales diferidos.

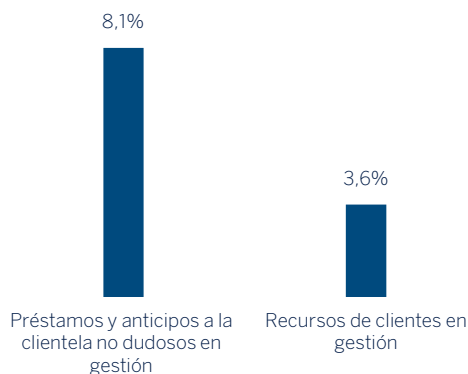
México

Claves

- Buen comportamiento de la actividad crediticia, con crecimiento en todos los segmentos.
- Incremento de los gastos por debajo del margen bruto.
- Avance interanual de doble dígito en el resultado atribuido.
- Buenos indicadores de calidad crediticia.

Actividad ⁽¹⁾

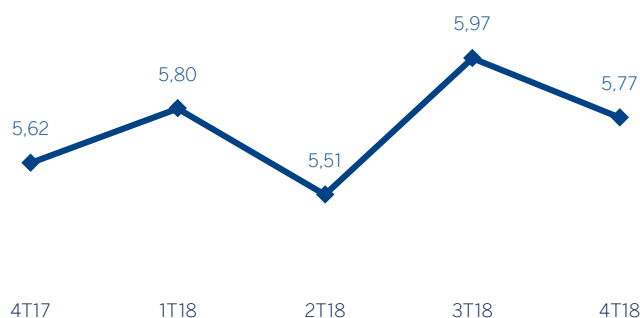
(Variación interanual a tipo de cambio constante. Datos a 31-12-18)



⁽¹⁾No incluye ni las adquisiciones ni las cesiones temporales de activos.

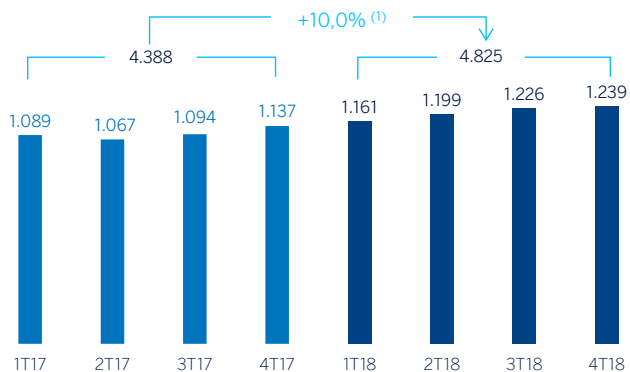
Margen de intereses sobre ATM

(Porcentaje. Tipo de cambio constante)



Margen neto

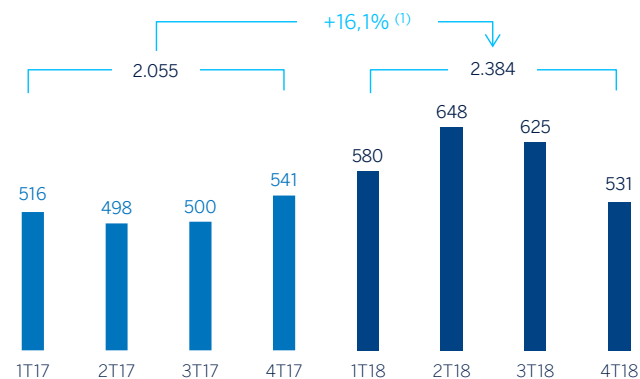
(Millones de euros a tipo de cambio constante)



⁽¹⁾A tipo de cambio corriente: +3,3%.

Resultado atribuido

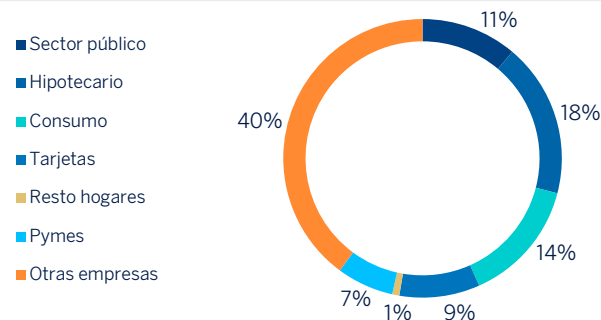
(Millones de euros a tipo de cambio constante)



⁽¹⁾A tipo de cambio corriente: +9,0%.

Composición de los préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽¹⁾

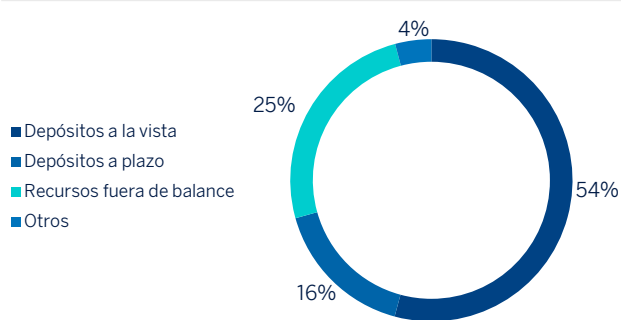
(31-12-18)



⁽¹⁾No incluye las adquisiciones temporales de activos.

Composición de los recursos de los clientes en gestión ⁽¹⁾

(31-12-18)



⁽¹⁾No incluye las cesiones temporales de activos.

Entorno macroeconómico y sectorial

El **crecimiento del PIB** en México se situó en el 0,8% trimestral en el tercer trimestre del 2018, medido en cifras ajustadas de estacionalidad. Esta expansión, que se manifiesta tras un crecimiento de 1,1% en el primer trimestre y una ligera contracción de 0,1% en el segundo trimestre, se explica principalmente por la expansión de los servicios y del sector manufacturero. Por el lado de la demanda, la principal contribución al crecimiento en el tercer trimestre ha venido del consumo mientras la inversión privada ha dado nuevas señales de debilidad. El acuerdo comercial alcanzado por México, Estados Unidos y Canadá, así como la reducción de la incertidumbre con respecto a la política económica de la administración de Andrés Manuel López Obrador, que asumió la presidencia del país el 1 de diciembre, podrían ayudar a mantener el dinamismo observado en el tercer trimestre en los períodos siguientes.

Con respecto a la **inflación**, se ha observado una moderación en los últimos meses, en línea con lo esperado. Las menores presiones inflacionistas, así como la relativa estabilidad del tipo de cambio, apunta a que Banxico podría mantener sin cambios los tipos de interés en los próximos meses.

Un trimestre más, el **sistema bancario** mexicano mostró unos excelentes niveles de solvencia y calidad de activos. Los datos de actividad, según la última información disponible de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) de noviembre del 2018, conservaron el dinamismo de trimestres anteriores, con crecimientos interanuales de la cartera de crédito y del volumen de depósitos (depósitos a la vista y a plazo) del 10,6% y 8,4%, respectivamente. La tasa de mora se mantiene estable (2,2%), mientras que la tasa de cobertura cae ligeramente hasta el 150%. Por último, la solvencia del sistema es holgada, con un índice de capitalización del 15,65% al cierre de octubre del 2018.

Actividad

Salvo que expresamente se comunique lo contrario, las tasas de variación que se comentan a continuación, tanto en actividad como en resultados, se hacen a tipo de cambio constante. Estas tasas, junto con las de variación a tipo de cambio corriente, se pueden observar en las tablas adjuntas de estados financieros e indicadores relevantes y de gestión.

Lo más relevante de la evolución de la actividad del área en el 2018 ha sido:

- Ascenso interanual de la **inversión crediticia** (crédito a la clientela no dudoso en gestión) del 8,1%. BBVA mantiene la posición de liderazgo en el país, con una cuota de mercado del 22,6% en cartera viva no dudosa, de acuerdo con las cifras locales de la CNBV al cierre de noviembre del 2018.

Estados financieros e indicadores relevantes de gestión
(Millones de euros y porcentaje)

Cuentas de resultados	NIIF 9 2018	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 2017
Margen de intereses	5.568	1,7	8,2	5.476
Comisiones netas	1.205	(1,2)	5,1	1.219
Resultados de operaciones financieras	223	(10,4)	(4,6)	249
Otros ingresos y cargas de explotación	197	11,2	18,3	177
Margen bruto	7.193	1,0	7,5	7.122
Gastos de explotación	(2.368)	(3,4)	2,8	(2.452)
Gastos de personal	(1.024)	(2,6)	3,7	(1.051)
Otros gastos de administración	(1.091)	(4,7)	1,5	(1.145)
Amortización	(253)	(1,3)	5,1	(256)
Margen neto	4.825	3,3	10,0	4.671
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(1.555)	(5,8)	0,2	(1.651)
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	24	n.s.	n.s.	(35)
Resultado antes de impuestos	3.294	10,4	17,5	2.984
Impuesto sobre beneficios	(909)	14,0	21,4	(797)
Resultado del ejercicio	2.385	9,0	16,1	2.187
Minoritarios	(0)	9,1	16,1	(0)
Resultado atribuido	2.384	9,0	16,1	2.187

Balances	NIIF 9 31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	8.274	(6,3)	(11,0)	8.833
Activos financieros a valor razonable	26.022	(9,1)	(13,6)	28.627
de los que préstamos y anticipos	72	(95,4)	(95,6)	1.558
Activos financieros a coste amortizado	57.709	21,0	15,0	47.691
de los que préstamos y anticipos a la clientela	51.101	11,7	6,1	45.768
Activos tangibles	1.788	2,2	(2,8)	1.749
Otros activos	2.663	(62,8)	(64,7)	7.160
Total activo/pasivo	96.455	2,5	(2,5)	94.061
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	18.028	91,7	82,2	9.405
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	683	(88,3)	(88,9)	5.853
Depósitos de la clientela	50.530	1,1	(3,9)	49.964
Valores representativos de deuda emitidos	8.566	17,1	11,4	7.312
Otros pasivos	14.508	(17,7)	(21,8)	17.627
Dotación de capital económico	4.140	6,2	0,9	3.901

Indicadores relevantes y de gestión	31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	31-12-17
Préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽²⁾	51.387	13,7	8,1	45.196
Riesgos dudosos	1.138	1,3	(3,7)	1.124
Depósitos de clientes en gestión ⁽³⁾	49.740	10,3	4,9	45.093
Recursos fuera de balance ⁽⁴⁾	20.647	6,0	0,8	19.472
Activos ponderados por riesgo	53.359	18,7	12,9	44.941
Ratio de eficiencia (%)	32,9			34,4
Tasa de mora (%)	2,1			2,3
Tasa de cobertura (%)	154			123
Coste de riesgo (%)	3,07			3,24

⁽¹⁾ A tipo de cambio constante.

⁽²⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.

⁽³⁾ No incluye las cesiones temporales de activos.

⁽⁴⁾ Incluye fondos de inversión, fondos de pensiones y otros recursos fuera de balance.

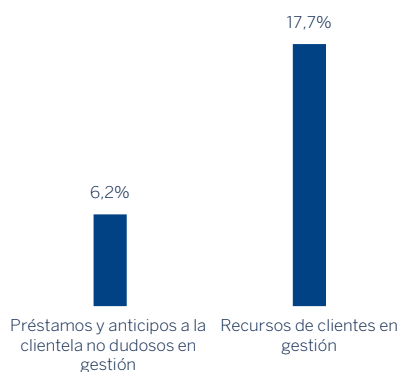
- Por carteras, la **mayorista**, que supone un 51,8% del total de inversión crediticia, se incrementó un 9,4% en el año, impulsada principalmente por las empresas medianas y el segmento de banca corporativa. En cuanto a la **cartera minorista** aumentó un 6,7% (incluyendo pymes), muy apoyada en los préstamos al consumo (nómina, personal y auto), que subieron un 8,7%.
 - En cuanto a los indicadores de **calidad crediticia**, la tasa de mora cerró en 2,1% desde el 2,3% registrado doce meses antes. La cobertura cerró en el 154%.
 - Los **recursos** totales de clientes (depósitos de clientes en gestión, fondos de inversión y otros recursos fuera de balance) mostraron un aumento interanual del 3,6%, con crecimiento notable en los depósitos a plazo (+7,6%), los depósitos a la vista (+ 4,0%) y los fondos de inversión (+ 2,6%).
 - **Mix rentable de financiación**: las partidas de bajo coste representan el 77% del total de los depósitos de clientes en gestión.
- ## Resultados
- BBVA en México alcanzó un **resultado** atribuido acumulado en el 2018 de 2.384 millones de euros, cifra que refleja un incremento interanual del 16,1%. Lo más relevante en la evolución de la cuenta de resultados de México se resume a continuación:
- Positiva evolución del **margen de intereses**, que presentó un crecimiento interanual del +8,2%, muy alineado con el que presentó la actividad crediticia (+8,1%).
 - Buen desempeño de las **comisiones netas**, que presentaron un aumento del 5,1%, resultado de la mayor actividad en fondos de inversión, así como por un mayor volumen de transacciones con clientes de banca electrónica y tarjetas de crédito.
 - Los **ROF** registraron un descenso (-4,6%) debido a la desfavorable evolución de la unidad de Global Markets durante el 2018.
 - La línea de **otros ingresos y cargas de explotación** registró un crecimiento interanual del 18,3%, debido principalmente al positivo desempeño de seguros.
 - Los **gastos de explotación** mantuvieron un ritmo de crecimiento muy controlado (+2,8% interanual) y por debajo del avance mostrado por el **margen bruto** del área (+7,5%). Con ello, el ratio de eficiencia siguió mejorando y se situó en el 32,9% a 31-12-2018.
 - La adecuada gestión del riesgo se vio reflejada en la evolución de la rúbrica de **deterioro de activos financieros**, que se mantiene en el mismo nivel del 2017 (+0,2% interanual) a pesar del crecimiento de la actividad en el año, explicado principalmente por un cambio en el *mix* de cartera crediticia. Lo anterior hizo que el coste de riesgo acumulado del área terminara en el 3,07%, desde el 3,24% de diciembre del 2017.
 - La evolución positiva dentro de la línea de **otros resultados** incluyó, en el 2018, el ingreso extraordinario derivado de la venta de la participación de BBVA Bancomer en un desarrollo inmobiliario y la plusvalía por la venta de un edificio corporativo.

Turquía

Claves

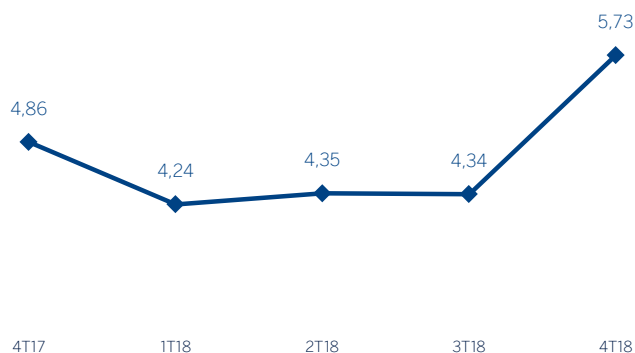
- **Actividad impactada por la evolución de los tipos de cambio.**
- **Buena evolución de los ingresos de carácter más recurrente, favorecidos por el comportamiento de los bonos ligados a la inflación.**
- **Crecimiento de los gastos de explotación por debajo de la inflación.**
- **Indicadores de riesgo afectados por el deterioro del entorno macroeconómico y ciertos impactos negativos de la cartera de clientes mayoristas.**

Actividad ⁽¹⁾
(Variación interanual a tipo de cambio constante. Datos a 31-12-18)

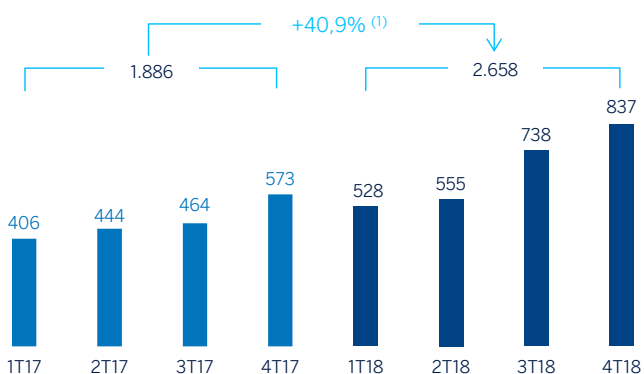


⁽¹⁾No incluye ni las adquisiciones ni las cesiones temporales de activos.

Margen de intereses sobre ATM
(Porcentaje. Tipo de cambio constante)

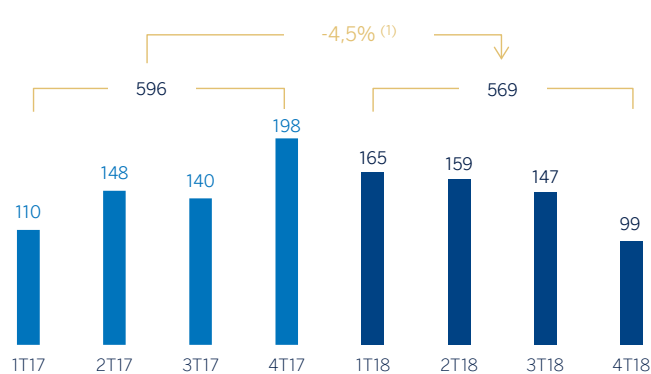


Margen neto
(Millones de euros a tipo de cambio constante)



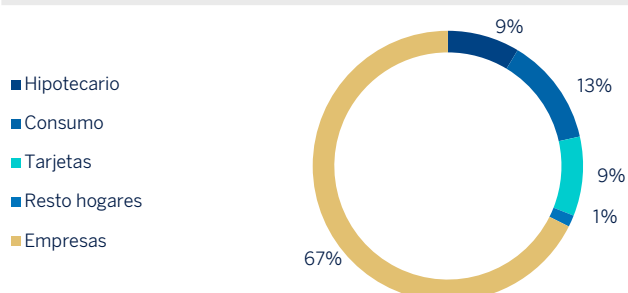
⁽¹⁾A tipo de cambio corriente: +1,8%.

Resultado atribuido
(Millones de euros a tipo de cambio constante)



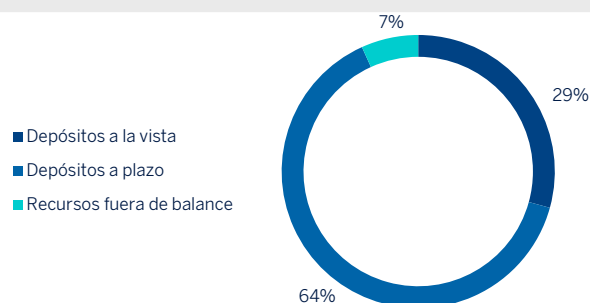
⁽¹⁾A tipo de cambio corriente: -31,0%.

Composición de los préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽¹⁾
(31-12-18)



⁽¹⁾No incluye las adquisiciones temporales de activos.

Composición de los recursos de los clientes en gestión ⁽¹⁾
(31-12-18)



⁽¹⁾No incluye las cesiones temporales de activos.

Entorno macroeconómico y sectorial

De acuerdo con los datos más recientes del Turkish Statistical Institute, el **crecimiento económico** interanual de Turquía en el tercer trimestre del 2018 fue del 1,6%, apoyado en la considerable contribución positiva de la demanda externa, mientras que, la demanda interna, incluidas las existencias, lastraron el crecimiento.

La **inflación interanual** fue objeto de una rápida corrección al descender desde el 24,5% en septiembre hasta el 20,3% en diciembre como resultado de las rebajas impositivas sobre determinados artículos, las campañas de descuentos en los precios, la contracción en el precio del crudo y la apreciación de alrededor del 20% de la lira turca durante los últimos cuatro meses del 2018.

A lo largo del año el Banco Central (CBRT) incrementó su **tipo de interés** de financiación en 1,125 puntos básicos. Sin embargo, en su reunión de diciembre optó por mantenerlo en el 24,0%. Con esta decisión, el CBRT reforzó su mensaje frente a las expectativas de bajada del mercado, aduciendo que los riesgos en torno a la estabilidad de los precios no han desaparecido pese a la reciente mejoría de las perspectivas de inflación derivadas de los acontecimientos que han tenido lugar en los precios de importación y las condiciones de la demanda interna. En cuanto a la orientación en materia de política fiscal el gobierno alcanzó los objetivos presupuestarios a finales del 2018 con la ayuda de ingresos puntuales.

En lo que respecta a la evolución del **sector financiero** turco, el crecimiento interanual del crédito se ha continuado desacelerando durante el último trimestre del 2018, principalmente debido a la financiación empresarial. Ya en la última semana de diciembre del 2018, la tasa de crecimiento interanual del total de inversión crediticia (ajustada por el efecto de la depreciación de la lira turca) cayó hasta el 3,1%. Por su parte, los depósitos de clientes también mostraron signos de desaceleración. El crecimiento interanual del total de depósitos de clientes retrocedió hasta el 6,2% (ajustado también por el efecto de la depreciación de la lira). Los depósitos en lira turca se incrementaron en un 10,6%, y los depósitos en moneda extranjera (principalmente en dólares estadounidenses) cayeron un 7,6%. Por último, la tasa de mora cerró el 28 de diciembre en el 3,66% (porcentaje que supone un aumento de 59 puntos básicos en el último trimestre).

Actividad

Salvo que expresamente se comunique lo contrario, las tasas de variación que se comentan a continuación, tanto de actividad como de resultados, se hacen a tipo de cambio constante. Estas tasas, junto con las de variación a tipo de cambio corriente, se pueden observar en las tablas adjuntas de estados financieros e indicadores relevantes y de gestión.

Estados financieros e indicadores relevantes de gestión
(Millones de euros y porcentaje)

Cuentas de resultados	NIIF 9 2018	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 2017
Margen de intereses	3.135	(5,9)	30,3	3.331
Comisiones netas	686	(2,4)	35,1	703
Resultados de operaciones financieras	11	(24,2)	5,0	14
Otros ingresos y cargas de explotación	70	3,4	43,1	67
Margen bruto	3.901	(5,2)	31,3	4.115
Gastos de explotación	(1.243)	(17,3)	14,5	(1.503)
Gastos de personal	(656)	(17,9)	13,6	(799)
Otros gastos de administración	(449)	(14,6)	18,2	(526)
Amortización	(138)	(22,4)	7,5	(178)
Margen neto	2.658	1,8	40,9	2.612
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(1.202)	165,3	267,4	(453)
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	(8)	(33,7)	(8,2)	(12)
Resultado antes de impuestos	1.448	(32,5)	(6,6)	2.147
Impuesto sobre beneficios	(294)	(31,0)	(4,5)	(426)
Resultado del ejercicio	1.154	(32,9)	(7,1)	1.720
Minoritarios	(585)	(34,6)	(9,5)	(895)
Resultado atribuido	569	(31,0)	(4,5)	826

Balances	NIIF 9 31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	7.853	94,6	159,3	4.036
Activos financieros a valor razonable	5.506	(14,2)	14,3	6.419
de los que préstamos y anticipos	410	n.s.	n.s.	-
Activos financieros a coste amortizado	50.315	(22,7)	3,0	65.083
de los que préstamos y anticipos a la clientela	41.478	(19,3)	7,6	51.378
Activos tangibles	1.059	(21,2)	5,1	1.344
Otros activos	1.517	(16,3)	11,6	1.811
Total activo/pasivo	66.250	(15,8)	12,2	78.694
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	1.852	185,9	281,0	648
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	6.734	(39,8)	(19,8)	11.195
Depósitos de la clientela	39.905	(10,7)	19,0	44.691
Valores representativos de deuda emitidos	5.964	(28,5)	(4,8)	8.346
Otros pasivos	9.267	(18,1)	9,1	11.321
Dotación de capital económico	2.529	1,4	35,2	2.493

Indicadores relevantes y de gestión	31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	31-12-17
Préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽²⁾	40.996	(20,3)	6,2	51.438
Riesgos dudosos	2.876	12,7	50,1	2.553
Depósitos de clientes en gestión ⁽³⁾	39.897	(10,4)	19,4	44.539
Recursos fuera de balance ⁽⁴⁾	2.894	(25,8)	(1,2)	3.902
Activos ponderados por riesgo	56.486	(10,0)	19,9	62.768
Ratio de eficiencia (%)	31,9			36,5
Tasa de mora (%)	5,3			3,9
Tasa de cobertura (%)	81			85
Coste de riesgo (%)	2,44			0,82

⁽¹⁾ A tipo de cambio constante.

⁽²⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.

⁽³⁾ No incluye las cesiones temporales de activos.

⁽⁴⁾ Incluye fondos de inversión, fondos de pensiones y otros recursos fuera de balance.

Lo más relevante de la evolución de la actividad del área en el 2018 ha sido:

- La **inversión** crediticia (crédito a la clientela no dudoso en gestión) se incrementó un 6,2% en el año, favorecido por la evolución de los tipos de cambio (-11,2% en el trimestre). Por otro lado, Garanti Bank continuó reduciendo su exposición al crédito en moneda extranjera (en dólares estadounidenses) en todos los trimestres del 2018, en línea con sus estrategia corporativa, mientras que el crecimiento de los préstamos en lira turca se desaceleró en el tercer trimestre y registró una caída significativa durante el último trimestre del 2018.
- Por **segmentos**, durante el cuarto trimestre se aceleró la contracción en todos los tipos de préstamos a excepción de los créditos para la compra de automóviles y las tarjetas de crédito, que crecieron por encima del sector. Por el contrario, la contracción que se observa en los préstamos al consumo e hipotecarios se aceleró en el trimestre en línea con el sector, junto con la contracción en los préstamos a empresas en lira turca, que estuvo en línea con la del resto de bancos privados.
- En términos de **calidad de activos**, la tasa de mora subió hasta el 5,3% debido al deterioro del entorno macro y la entrada en dudosos de ciertos clientes. Por su parte, la cobertura se situó en el 81%.
- Los **depósitos** de la clientela (60% del pasivo total del área a 31-12-2018) continuaron siendo la principal fuente de financiación del balance de Turquía y subieron un 19,4% durante el 2018, muy apoyados en el mayor crecimiento mostrado por los denominados en lira turca. Sin embargo, continuó la contracción de los depósitos de la clientela en moneda extranjera (dólares estadounidenses) debido a los mayores tipos de interés de los depósitos en lira turca.
- Todos los ratios de financiación y liquidez se mantuvieron dentro de los niveles de confort y Garanti mantuvo los niveles de **solvencia** muy por encima de los requeridos.

Resultados

En el 2018, Turquía generó un **resultado** atribuido acumulado de 569 millones de euros, lo que supone una variación interanual negativa del 4,5%. Los aspectos más relevantes de la evolución interanual de la cuenta de resultados del área fueron:

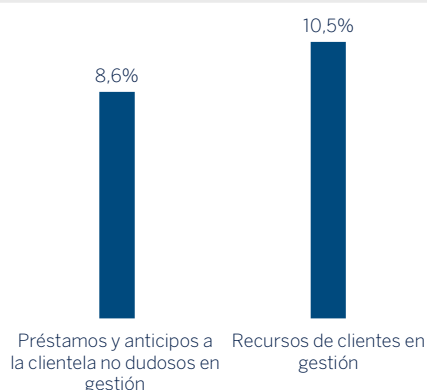
- Favorable desempeño del **margen de intereses** (+30,3%) pese a la presión de los diferenciales de la clientela, gracias principalmente a los mayores ingresos de los bonos ligados a la inflación, cuya aportación resulta más que el doble en comparación con el año anterior.
- Crecimiento de las **comisiones netas** del 35,1%. Este aumento significativo se debió principalmente al buen desempeño de las procedentes de sistemas de pago, anticipos, transferencias y otras comisiones.
- Crecimiento de los **ROF** (+5,0%) donde el comportamiento de los mercados, la gestión de las carteras COAP y ganancias en derivados compensan la depreciación de la lira.
- El **margen bruto** fue en el 2018 un 31,3% superior al del 2017, gracias al incremento de la actividad bancaria tradicional y a la ya mencionada mayor contribución de los bonos ligados a la inflación.
- Los **gastos de explotación** se incrementaron un 14,5%, por debajo del nivel medio de inflación (16,2%) y muy inferior a la tasa de incremento interanual del margen bruto. Resultado de una estricta disciplina de control de costes el ratio de eficiencia se redujo hasta el 31,9%.
- El **deterioro de activos financieros** se incrementó en un 267,4%, debido a ciertos impactos negativos de la cartera de clientes mayoristas y a la actualización del escenario macroeconómico. Como resultado, el coste de riesgo acumulado del área se situó en el 2,44%.

América del Sur

Claves

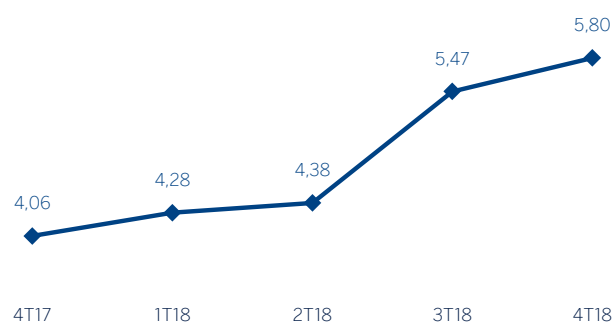
- Excluyendo BBVA Chile, la actividad evoluciona a buen ritmo.
- Ajuste por hiperinflación de Argentina que impacta en todas las líneas de la cuenta de resultados.

Actividad ⁽¹⁾
(Variación interanual a tipos de cambio constantes. Datos a 31-12-18)

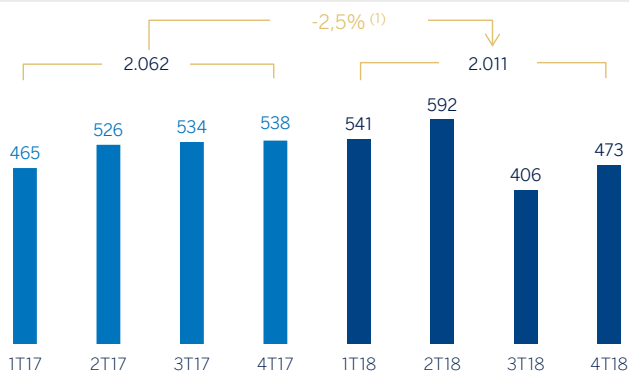


⁽¹⁾ No incluye ni las adquisiciones ni las cesiones temporales de activos. Excluye BBVA Chile.

Margen de intereses sobre ATM
(Porcentaje. Tipos de cambio constantes)

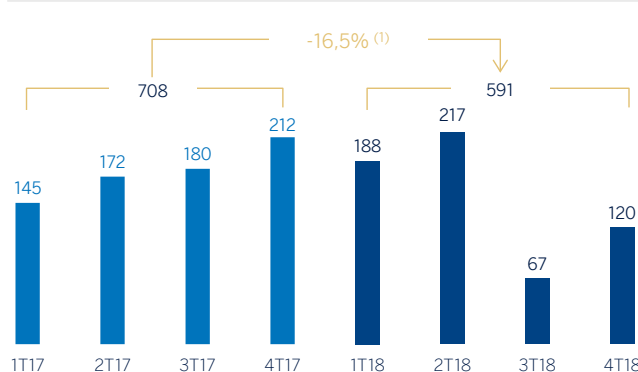


Margen neto
(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



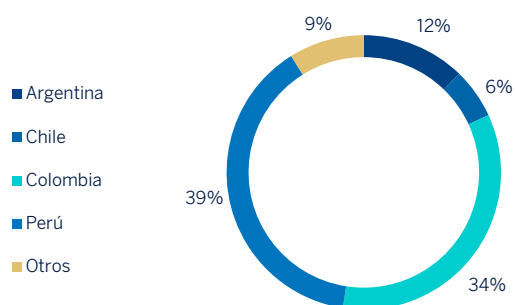
⁽¹⁾ A tipos de cambio corrientes: -17,7%.

Resultado atribuido
(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



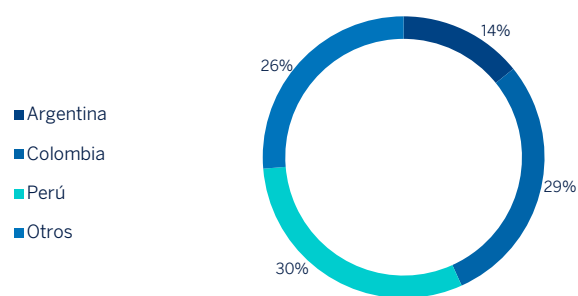
⁽¹⁾ A tipos de cambio corrientes: -31,3%

Composición de los préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽¹⁾
(31-12-18)



⁽¹⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.

Composición de los recursos de los clientes en gestión ⁽¹⁾
(31-12-18)



⁽¹⁾ No incluye las cesiones temporales de activos.

Entorno macroeconómico y sectorial

La **actividad** de las economías de América del Sur ha mostrado un tono, en general, positivo en el tercer trimestre del 2018, principalmente en los países andinos, apoyados por una política monetaria relativamente expansiva. En contraste, en Argentina la actividad económica se contrajo una vez más, aunque de manera significativamente menos pronunciada que en el segundo trimestre, en un entorno en el que empiezan a aparecer señales de estabilización tras las tensiones financieras registradas anteriormente y en el que se mantienen políticas económicas restrictivas. En el resto de los países de la región, el consumo sigue recuperándose, apoyado por niveles de inflación relativamente bajos, y también la inversión, impulsada por el incremento de la demanda interna y la recuperación de la confianza.

La **inflación** en la región se mantiene en general bajo control, en niveles cercanos a los objetivos de los respectivos bancos centrales. En este sentido, se podría estar llegando al fin de la fase de política monetaria laxa, y en los próximos meses podrían comenzar las subidas graduales de los tipos de interés por parte de las autoridades monetarias. Al igual que en el caso de la actividad económica, la situación de Argentina contrasta con la de los demás países de la región. A pesar de las señales de moderación recientes, la inflación se mantiene elevada, en un contexto en el que el tono restrictivo de la política monetaria se ejecuta a través de la estabilidad nominal de los agregados monetarios.

En cuanto a los **sistemas bancarios** de los países en los que BBVA está presente, el entorno macroeconómico y los reducidos niveles de bancarización permitieron que, en términos agregados (con lógicas diferencias entre países), los principales indicadores de rentabilidad y solvencia registraran unas cifras elevadas y la morosidad siguiera contenida. Adicionalmente, tanto el crédito como los depósitos mostraron crecimientos sostenidos.

Actividad

El 6 de julio del 2018 BBVA completó la **venta** de su participación accionarial en la entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Chile (**BBVA Chile**), así como en otras sociedades de su grupo en Chile con actividades conexas con dicho negocio bancario (entre ellas, BBVA Seguros Vida, S.A.) a favor de The Bank of Nova Scotia. Los impactos de esta operación se registraron en los estados financieros del Grupo BBVA durante el tercer trimestre del año 2018. Adicionalmente, tal y como se anunció al mercado mediante hecho relevante el 19 de diciembre del 2018, BBVA ha tomado la decisión de iniciar un proceso de estudio de alternativas estratégicas para su negocio de financiación de autos en Chile desarrollado principalmente a través de la sociedad Forum Servicios Financieros, S.A. ("Forum"). A pesar del elevado atractivo de Forum, la venta por parte de BBVA de su negocio bancario en Chile, aconseja iniciar este proceso de revisión.

Estados financieros e indicadores relevantes de gestión
(Millones de euros y porcentaje)

Cuentas de resultados	NIIF 9 2018	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 2017
Margen de intereses	3.009	(6,0)	12,8	3.200
Comisiones netas	631	(11,4)	10,9	713
Resultados de operaciones financieras	405	(15,7)	5,2	480
Otros ingresos y cargas de explotación	(344)	n.s.	n.s.	59
Margen bruto	3.701	(16,9)	1,9	4.451
Gastos de explotación	(1.690)	(15,8)	7,7	(2.008)
Gastos de personal	(846)	(18,3)	5,9	(1.035)
Otros gastos de administración	(719)	(15,5)	7,4	(851)
Amortización	(125)	3,2	24,7	(121)
Margen neto	2.011	(17,7)	(2,5)	2.444
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(638)	(1,9)	5,2	(650)
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	(65)	(36,3)	(15,5)	(103)
Resultado antes de impuestos	1.307	(22,7)	(5,1)	1.691
Impuesto sobre beneficios	(475)	(2,2)	23,9	(486)
Resultado del ejercicio	833	(30,9)	(16,3)	1.205
Minoritarios	(241)	(29,9)	(15,9)	(345)
Resultado atribuido	591	(31,3)	(16,5)	861

Balances	NIIF 9 31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	8.987	(0,6)	11,0	9.039
Activos financieros a valor razonable	5.634	(51,5)	(47,0)	11.627
de los que préstamos y anticipos	129	n.s.	n.s.	3
Activos financieros a coste amortizado	36.649	(28,4)	(21,3)	51.207
de los que préstamos y anticipos a la clientela	34.469	(28,6)	(21,6)	48.272
Activos tangibles	813	12,1	33,3	725
Otros activos	302	(85,2)	(83,9)	2.038
Total activo/pasivo	52.385	(29,8)	(22,7)	74.636
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	1.357	(51,9)	(48,4)	2.823
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	3.076	(59,3)	(57,9)	7.552
Depósitos de la clientela	35.842	(21,5)	(13,0)	45.666
Valores representativos de deuda emitidos	3.206	(55,5)	(53,0)	7.209
Otros pasivos	6.551	(23,0)	(10,4)	8.505
Dotación de capital económico	2.355	(18,3)	(7,5)	2.881

Indicadores relevantes y de gestión	31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	31-12-17
Préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽²⁾	34.518	(28,2)	(21,2)	48.068
Riesgos dudosos	1.747	(7,3)	(3,2)	1.884
Depósitos de clientes en gestión ⁽³⁾	35.984	(21,7)	(13,2)	45.970
Recursos fuera de balance ⁽⁴⁾	11.662	(4,4)	(1,1)	12.197
Activos ponderados por riesgo	42.736	(23,7)	(14,4)	55.975
Ratio de eficiencia (%)	45,7			45,1
Tasa de mora (%)	4,3			3,4
Tasa de cobertura (%)	97			89
Coste de riesgo (%)	1,44			1,32

⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes.

⁽²⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.

⁽³⁾ No incluye las cesiones temporales de activos e incluye determinados valores negociables.

⁽⁴⁾ Incluye fondos de inversión, fondos de pensiones y otros recursos fuera de balance.

Salvo que expresamente se comunique lo contrario, las tasas de variación que se comentan a continuación, tanto en actividad como en resultados, se hacen a tipos de cambio constantes y están impactadas por la desinversión en BBVA Chile. Estas tasas, junto con las de variación a tipos de cambio corrientes, se pueden observar en las tablas adjuntas de estados financieros e indicadores relevantes y de gestión.

Lo más relevante de la evolución de la actividad del área en el 2018 ha sido:

- La **actividad crediticia** (crédito a la clientela no dudoso en gestión) se situó un 21,2% por debajo del cierre del año anterior. Excluyendo BBVA Chile de la comparativa, el crédito a la clientela subió un 8,6% desde 31-12-2017. Por países, el incremento más significativo se observó en Argentina (+41,6% interanual), unido a la mejoría en la inversión en Colombia y en Perú. Por carteras y excluyendo BBVA Chile de la comparativa, la evolución fue especialmente positiva en hipotecas, consumo y empresas.
- En **calidad crediticia** de la cartera, la tasa de mora se situó a 31-12-2018 en el 4,3%, en línea con el trimestre anterior, mientras que la cobertura se redujo hasta el 97% (101% a 30-9-2018).
- Por el lado de los **recursos**, los depósitos de la clientela se redujeron un 13,2%, aunque a perímetro constante, esto es, excluyendo BBVA Chile de la comparativa, subieron un 10,7%. Por su parte, los recursos fuera de balance se redujeron un 1,1%. A perímetro constante los recursos fuera de balance se incrementaron un 10,1%. Por países, positiva trayectoria de Argentina, Colombia y en menor medida Perú, con tasas de crecimiento del total de recursos de la clientela del +61,8%, +8,3% y +4,7%, respectivamente.

Resultados

América del Sur generó un **resultado** atribuido acumulado de 591 millones de euros en el 2018, lo que representa una

variación interanual del -16,5% (-31,3% a tipos de cambio corrientes). Esta evolución está afectada por el impacto negativo de la contabilización de la hiperinflación en Argentina en el resultado atribuido del área (-266 millones de euros), así como por el cambio de perímetro derivado de la venta de BBVA Chile. A pesar de todo esto, los ingresos de carácter más recurrente (margen de intereses y comisiones) y los ROF crecieron a una tasa del 11,7% interanual, que compensan unas mayores necesidades por deterioro de activos financieros (+5,2% respecto al cierre del 2017). En consecuencia, el coste de riesgo acumulado a cierre de diciembre del 2018 se situó en el 1,44%.

Por países, las trayectorias registradas en el 2018 fueron las siguientes:

- En **Argentina**, crecimiento interanual del margen bruto del 29,2%. Este avance se sustentó tanto en la evolución de los ingresos de carácter más recurrente (impulsados por los mayores volúmenes de actividad) como en la positiva trayectoria de los ROF (principalmente por diferencias de cambio). Lo anterior junto con el aumento del deterioro de activos financieros y el efecto negativo de la corrección monetaria por hiperinflación sitúan el resultado atribuido en -29 millones de euros.
- En **Colombia**, el incremento de los resultados se sustentó en el buen desempeño del margen de intereses (por positivo comportamiento tanto de actividad como de diferenciales de la clientela) y el aumento de las comisiones, lo cual impulsó el crecimiento del margen bruto (+5,3%). Lo anterior, junto con la reducción del deterioro de activos financieros, repercutió en un ascenso interanual del resultado atribuido del 16,6%.
- En **Perú**, el resultado atribuido se incrementó un 14,3% en los últimos doce meses, apalancado en la buena evolución del margen de intereses (incremento de la inversión crediticia) y de las comisiones, así como por un mejor comportamiento del deterioro de activos financieros.

América del Sur. Información por países (Millones de euros)

País	Margen neto				Resultado atribuido			
	NIIF 9 2018	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 2017	NIIF 9 2018	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 2017
Argentina	179	(65,7)	(20,6)	522	(29)	n.s.	n.s.	219
Chile	289	(31,2)	(28,9)	421	137	(27,1)	(24,7)	188
Colombia	645	0,3	4,8	644	229	11,6	16,6	206
Perú	736	1,3	6,7	726	195	8,4	14,3	180
Otros países ⁽²⁾	161	23,0	29,7	131	59	(13,6)	(8,2)	68
Total	2.011	(17,7)	(2,5)	2.444	591	(31,3)	(16,5)	861

⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes.

⁽²⁾ Venezuela, Paraguay, Uruguay y Bolivia. Adicionalmente, incluye eliminaciones y otras imputaciones.

América del Sur. Indicadores relevantes y de gestión por países (Millones de euros)

	Argentina		Chile		Colombia		Perú	
	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17	31-12-18	31-12-17
Préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ^(1,2)	4.221	2.982	2.045	13.542	11.835	11.385	13.351	13.021
Riesgos dudosos ⁽¹⁾	87	24	58	390	768	643	709	648
Depósitos de clientes en gestión ^(1,3)	5.986	3.531	10	8.975	12.543	11.702	12.843	12.263
Recursos fuera de balance ^(1,4)	783	654	-	1.201	1.287	1.070	1.666	1.589
Activos ponderados por riesgo	8.036	9.364	2.243	14.398	12.672	12.299	15.760	14.879
Ratio de eficiencia (%)	73,0	56,1	42,1	45,2	36,3	36,0	35,4	35,6
Tasa de mora (%)	2,0	0,8	2,8	2,6	6,0	5,3	4,0	3,8
Tasa de cobertura (%)	111	198	93	60	100	88	93	100
Coste de riesgo (%)	1,60	0,61	0,81	0,76	2,16	2,59	0,98	1,14

⁽¹⁾ Cifras a tipos de cambio constantes.⁽²⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.⁽³⁾ No incluye las cesiones temporales de activos e incluye determinados valores negociables.⁽⁴⁾ Incluye fondos de inversión, fondos de pensiones y otros recursos fuera de balance.

Resto de Eurasia

Claves

- **Positiva trayectoria de la actividad crediticia.**
- **Evolución de los depósitos muy influida por el entorno de tipos de interés negativos.**
- **Resultado afectado por la disminución de los ingresos, a pesar del control de costes.**
- **Mejora en las tasas de mora y cobertura.**

Entorno macroeconómico y sectorial

El **crecimiento** en la Eurozona se moderó en el tercer trimestre del 2018 hasta el 0,2% trimestral desde el 0,4% del segundo trimestre, según la última información de Eurostat. Este comportamiento se explica principalmente por el peor desempeño de las exportaciones, mientras que la contribución de la demanda doméstica se mantuvo estable a pesar del menor crecimiento del consumo privado. Los fundamentales domésticos siguen sólidos, con una mejora del mercado de trabajo que, junto con la moderación de los precios, sigue apoyando el crecimiento del gasto privado, mientras que las favorables condiciones financieras y la absorción de la capacidad ociosa de la economía seguirán sosteniendo la recuperación de la inversión. Por su parte, la depreciación del euro desde el segundo trimestre del 2018 seguirá dando soporte a la competitividad de las exportaciones. Como resultado, el PIB podría haber crecido algo por debajo del 2% en el 2018 tras el 2,5% del 2017.

La **inflación** general se moderó hasta el 1,6% en diciembre tras el fuerte repunte desde mediados de año por la fuerte desaceleración de los precios de los productos energéticos, mientras que la inflación subyacente se mantuvo relativamente estable en niveles bajos (1,1%). En este contexto, el BCE anunció la finalización de compras de activos en diciembre del 2018, aunque seguirá reinvertiendo los que vayan venciendo y mantendrá los tipos de interés en niveles bajos hasta, al menos, el verano del 2019. El reciente aumento de los riesgos a la baja sobre el crecimiento mantendrá la cautela del BCE.

Actividad y resultados

Esta área de negocio incluye, básicamente, los negocios minoristas y mayoristas desarrollados por el Grupo en Europa (excluyendo España) y Asia.

Lo más relevante de la actividad y de los resultados del área durante el año 2018 fue:

- La **inversión** crediticia (crédito a la clientela no dudoso en gestión) presentó un ascenso interanual del 7,7%.

Estados financieros e indicadores relevantes de gestión
(Millones de euros y porcentaje)

	NIIF 9 2018	Δ%	NIC 39 2017
Cuentas de resultados			
Margen de intereses	175	(2,5)	180
Comisiones netas	138	(15,9)	164
Resultados de operaciones financieras	101	(17,3)	123
Otros ingresos y cargas de explotación	(0)	n.s.	1
Margen bruto	415	(11,4)	468
Gastos de explotación	(291)	(5,6)	(308)
Gastos de personal	(136)	(12,8)	(156)
Otros gastos de administración	(149)	5,4	(141)
Amortización	(6)	(44,2)	(11)
Margen neto	124	(22,5)	160
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	24	4,0	23
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	(3)	(40,4)	(6)
Resultado antes de impuestos	144	(18,5)	177
Impuesto sobre beneficios	(51)	(2,6)	(52)
Resultado del ejercicio	93	(25,2)	125
Minoritarios	-	-	-
Resultado atribuido	93	(25,2)	125
Balances			
	NIIF 9 31-12-18	Δ%	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	273	(68,9)	877
Activos financieros a valor razonable	504	(49,1)	991
de los que préstamos y anticipos	-	-	-
Activos financieros a coste amortizado	16.930	12,8	15.009
de los que préstamos y anticipos a la clientela	15.731	5,8	14.864
Posiciones inter-áreas activo	-	-	-
Activos tangibles	39	10,4	36
Otros activos	254	(27,8)	352
Total activo/pasivo	18.000	4,3	17.265
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	42	(6,3)	45
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	1.316	(44,3)	2.364
Depósitos de la clientela	4.876	(27,2)	6.700
Valores representativos de deuda emitidos	213	(39,9)	354
Posiciones inter-áreas pasivo	9.977	76,8	5.643
Otros pasivos	819	(34,2)	1.246
Dotación de capital económico	757	(17,1)	913
Indicadores relevantes y de gestión			
	31-12-18	Δ%	31-12-17
Préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽¹⁾	16.553	7,7	15.362
Riesgos dudosos	430	(22,7)	556
Depósitos de clientes en gestión ⁽²⁾	4.876	(27,2)	6.700
Recursos fuera de balance ⁽³⁾	388	3,2	376
Activos ponderados por riesgo	15.449	(0,3)	15.150
Ratio de eficiencia (%)	70,2		65,9
Tasa de mora (%)	1,7		2,4
Tasa de cobertura (%)	83		74
Coste de riesgo (%)	(0,11)		(0,16)

⁽¹⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.

⁽²⁾ No incluye las cesiones temporales de activos.

⁽³⁾ Incluye fondos de inversión, fondos de pensiones y otros recursos fuera de balance.

- Los indicadores de **riesgo de crédito** mejoraron en los últimos doce meses: la tasa de mora terminó en el 1,7% (2,4% a cierre del 2017) y la cobertura lo hizo en el 83% (74% a 31-12-2017).
- Los **depósitos** de clientes en gestión estuvieron muy influidos por el entorno de tipos de interés negativos de la región y presentaron un descenso del 27,2%.
- En **resultados**, disminución del margen bruto (-11,4% interanual): descenso en Europa (excluyendo España),

-13,6%, y crecimiento en Asia, +11,0%. Por su parte, continuó la reducción de los gastos de explotación (-5,6%), justificada por la contención de los costes de personal. La línea de deterioro de activos financieros registró liberaciones un 4,0% superiores al año anterior, resultado de las menores necesidades de provisiones en Europa. Así, el resultado acumulado del 2018 se situó en 93 millones de euros (-25,2% interanual).

Centro corporativo

El Centro Corporativo incorpora, fundamentalmente, los costes de las unidades centrales que tienen una función corporativa; la gestión de las posiciones estructurales de tipo de cambio; determinadas emisiones de instrumentos de patrimonio realizadas para el adecuado manejo de la solvencia global del Grupo; carteras, con sus correspondientes resultados, cuya gestión no está vinculada a relaciones con la clientela, tales como las participaciones industriales; ciertos activos y pasivos por impuestos; fondos por compromisos con empleados; fondos de comercio y otros intangibles. A cierre del 2018 incorpora la participación del 20% que BBVA mantiene en Divarian.

El Centro Corporativo registró un **resultado** atribuido acumulado negativo de -494 millones de euros durante el 2018, lo cual compara positivamente con la pérdida de 1.848 millones registrada en el 2017. Por líneas, lo más relevante es:

- La contribución negativa de los **ROF**, frente a las plusvalías, de 436 millones de euros antes de impuestos acumuladas a cierre del 2017, que incluyen aquellas procedentes de las ventas en mercado de la participación en CNCB (204 millones en el primer trimestre, por la venta del 1,7%, y 24 millones de euros en el tercero por la venta del 0,34% restante).
- Menores **dotaciones por deterioro de activos financieros**, ya que en el 2017 esta línea registraba las minusvalías latentes, de 1.123 millones de euros, procedentes de la participación de BBVA en el capital de Telefónica, S.A.
- El **resultado de operaciones corporativas**, que registra las plusvalías (netas de impuestos) originadas por la **venta de BBVA Chile** y que ascienden a 633 millones de euros. Sin tener en cuenta este efecto, esto es, el resultado atribuido sin operaciones corporativas, se situó en -1.127 millones de euros, lo que supone una pérdida un 39,0% inferior a la que se registró 12 meses antes.

Estados financieros (Millones de euros y porcentaje)

Cuentas de resultados	NIIF 9 2018	Δ%	NIC 39 2017
Margen de intereses	(276)	(22,8)	(357)
Comisiones netas	(59)	(32,1)	(86)
Resultados de operaciones financieras	(155)	n.s.	436
Otros ingresos y cargas de explotación	57	(29,2)	80
Margen bruto	(432)	n.s.	73
Gastos de explotación	(920)	3,6	(888)
Gastos de personal	(507)	2,4	(496)
Otros gastos de administración	(199)	106,3	(96)
Amortización	(214)	(27,8)	(297)
Margen neto	(1.352)	65,9	(815)
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(2)	(99,8)	(1.125)
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	(65)	(10,8)	(73)
Resultado antes de impuestos	(1.420)	(29,5)	(2.013)
Impuesto sobre beneficios	290	75,0	166
Resultado después de impuestos de operaciones continuadas	(1.130)	(38,8)	(1.847)
Resultado de operaciones corporativas ⁽¹⁾	633	-	-
Resultado del ejercicio	(497)	(73,1)	(1.847)
Minoritarios	3	n.s.	(1)
Resultado atribuido	(494)	(73,3)	(1.848)
Resultado atribuido sin operaciones corporativas	(1.127)	(39,0)	(1.848)

⁽¹⁾ Incluye plusvalías netas de la venta de BBVA Chile.

Balances	NIIF 9 31-12-18	Δ%	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	119	n.s.	5
Activos financieros a valor razonable	3.304	31,5	2.514
de los que préstamos y anticipos	-	-	-
Activos financieros a coste amortizado	-	-	-
de los que préstamos y anticipos a la clientela	-	-	-
Posiciones inter-áreas activo	(7.314)	n.s.	(1.501)
Activos tangibles	1.567	(17,2)	1.893
Otros activos	24.406	38,8	17.585
Total activo/pasivo	22.084	7,7	20.497
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	-	-	-
Depósitos de la clientela	-	-	-
Valores representativos de deuda emitidos	8.874	1,2	8.772
Posiciones inter-áreas pasivo	(15.195)	(7,3)	(16.384)
Otros pasivos	153	(65,5)	443
Dotación de capital económico	(21.674)	(13,1)	(24.941)
Capital y reservas	49.927	(5,1)	52.606

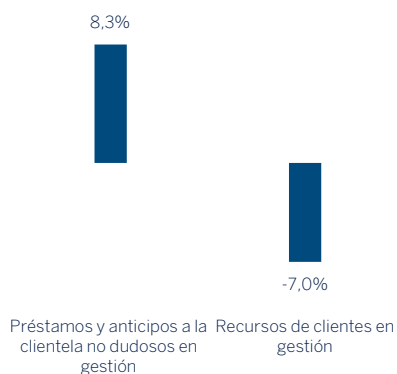
Información adicional: Corporate & Investment Banking

Claves

- Se mantiene el contexto de presión en márgenes y exceso de liquidez.
- Mejora el comportamiento interanual de la actividad crediticia.
- Buen desempeño del margen de intereses.
- Resultado atribuido impactado por mayores saneamientos.

Actividad ⁽¹⁾

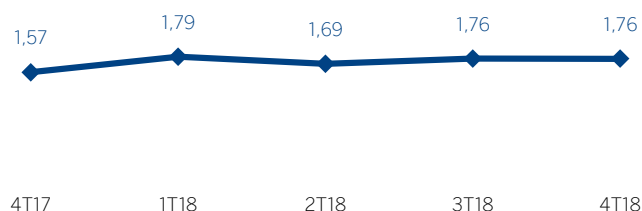
(Variación interanual a tipos de cambio constantes. Datos a 31-12-18)



⁽¹⁾No incluye ni las adquisiciones ni las cesiones temporales de activos.

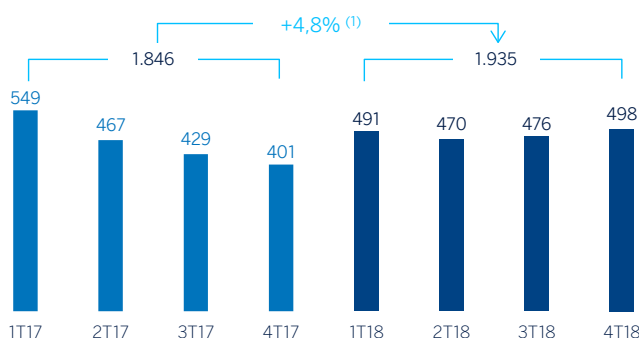
Margen bruto sobre ATM

(Porcentaje. Tipos de cambio constantes)



Margen neto

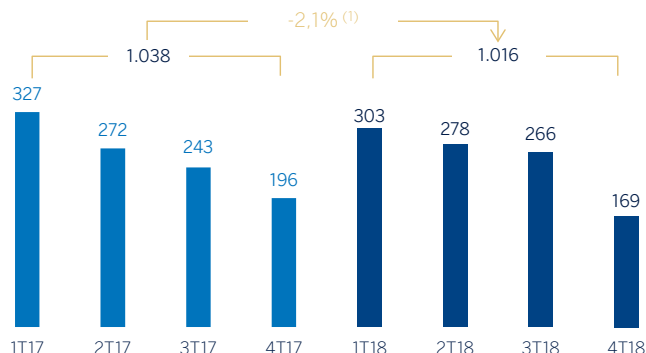
(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



⁽¹⁾A tipos de cambio corrientes: -6,1%.

Resultado atribuido

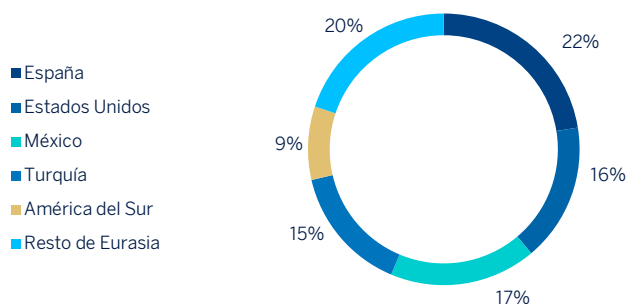
(Millones de euros a tipos de cambio constantes)



⁽¹⁾A tipos de cambio corrientes: -9,8%.

Composición de los préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽¹⁾

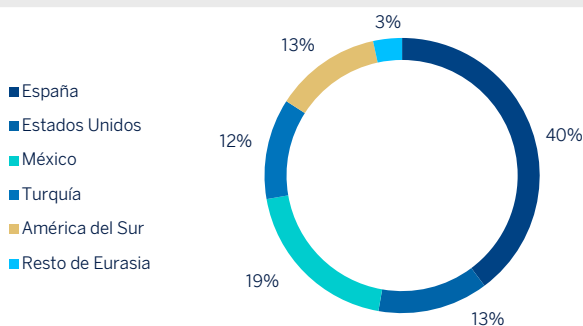
(31-12-18)



⁽¹⁾No incluye las adquisiciones temporales de activos.

Composición de los recursos de los clientes en gestión ⁽¹⁾

(31-12-18)



⁽¹⁾No incluye las cesiones temporales de activos.

Evolución de los mercados financieros

En el cuarto trimestre del año, se produjo una corrección de los **activos financieros** de mayor riesgo. Esta vez, los países desarrollados, y en especial Estados Unidos, sufrieron la mayor parte del ajuste. En un primer momento, el movimiento a la baja se inició por una revaluación de los activos a unos niveles de tipos de interés más altos. Pero el temor a una desaceleración de las economías desarrolladas terminó por acentuar la tendencia. Las dudas sobre el proceso de desconexión entre Reino Unido y la Unión Europea, las tensiones comerciales entre China y Estados Unidos, junto con el pulso entre la Comisión Europea y el gobierno italiano también contribuyeron a incrementar la cautela en los mercados financieros. En este entorno, la volatilidad implícita en la renta variable y en los tipos de interés volvió a situarse en niveles elevados, cerca de los alcanzados en el primer trimestre del 2018. Los inversores buscaron refugio en los bonos soberanos, lo que propició un descenso significativo en las rentabilidades de la deuda, tanto en Estados Unidos, donde se situaron en niveles de enero del 2018, como en Alemania, donde retrocedieron hasta niveles de octubre del 2016.

Los bancos centrales continuaron con sus procesos de normalización de las **políticas monetarias**. La Fed elevó su tasa de interés de referencia por cuarta vez en el año, hasta 2.25-2.50%, en diciembre, y mantuvo la estrategia de reducción del balance. Por su parte, el BCE mantuvo los tipos de interés sin cambios, pero confirmó el fin del programa de compra de activos financieros en diciembre del 2018; aunque continuará presente en el mercado a través del programa de reinversión del principal de los vencimientos de su cartera de activos. La desaceleración económica y la incertidumbre derivada del Brexit pesaron sobre el euro, que terminó el trimestre ligeramente depreciado. La lira turca revirtió parte de la depreciación sufrida en el tercer trimestre del 2018. Por el contrario, la volatilidad en el peso mexicano se mantuvo.

Actividad

Salvo que expresamente se comunique lo contrario, las **tasas de variación** que se comentan a continuación, tanto en actividad como en resultados, se hacen a tipos de cambio constantes. Estas tasas, junto con las de variación a tipos de cambio corrientes, se pueden observar en las tablas adjuntas de estados financieros e indicadores relevantes y de gestión.

Lo más relevante de la evolución en lo que va de año de la actividad del área en el 2018 ha sido:

Estados financieros e indicadores relevantes de gestión
(Millones de euros y porcentaje)

Cuentas de resultados	NIIF 9 2018	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 2017
Margen de intereses	1.441	5,0	16,2	1.372
Comisiones netas	692	(10,5)	(2,3)	774
Resultados de operaciones financieras	849	(2,5)	6,4	871
Otros ingresos y cargas de explotación	(40)	n.s.	n.s.	112
Margen bruto	2.941	(6,0)	2,9	3.128
Gastos de explotación	(1.007)	(5,8)	(0,7)	(1.068)
Gastos de personal	(450)	(11,3)	(7,9)	(508)
Otros gastos de administración	(448)	(1,2)	6,9	(453)
Amortización	(109)	1,1	2,6	(108)
Margen neto	1.935	(6,1)	4,8	2.060
Deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados	(340)	131,6	175,0	(147)
Provisiones o reversión de provisiones y otros resultados	(36)	(14,7)	(12,2)	(42)
Resultado antes de impuestos	1.558	(16,7)	(7,3)	1.871
Impuesto sobre beneficios	(362)	(25,9)	(17,7)	(489)
Resultado del ejercicio	1.196	(13,5)	(3,6)	1.382
Minoritarios	(180)	(29,4)	(11,0)	(255)
Resultado atribuido	1.016	(9,8)	(2,1)	1.127

Balances	NIIF 9 31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 31-12-17
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	5.084	21,0	15,1	4.200
Activos financieros a valor razonable	92.394	26,8	26,4	72.878
de los que préstamos y anticipos	28.870	n.s.	n.s.	648
Activos financieros a coste amortizado	65.120	(30,7)	(28,9)	93.948
de los que préstamos y anticipos a la clientela	58.718	(13,0)	(10,4)	67.529
Posiciones inter-áreas activo	-	-	-	-
Activos tangibles	29	(17,3)	(14,0)	35
Otros activos	2.119	(9,5)	(7,3)	2.342
Total activo/pasivo	164.747	(5,0)	(3,9)	173.403
Pasivos financieros mantenidos para negociar y designados a valor razonable con cambios en resultados	81.312	65,7	65,9	49.060
Depósitos de bancos centrales y entidades de crédito	14.805	(67,4)	(67,7)	45.427
Depósitos de la clientela	40.026	(18,0)	(15,9)	48.792
Valores representativos de deuda emitidos	1.117	113,7	112,9	523
Posiciones inter-áreas pasivo	20.155	(7,1)	(2,3)	21.687
Otros pasivos	3.915	0,2	(0,5)	3.908
Dotación de capital económico	3.416	(14,7)	(12,8)	4.007

Indicadores relevantes y de gestión	NIIF 9 31-12-18	Δ%	Δ% ⁽¹⁾	NIC 39 31-12-17
Préstamos y anticipos a la clientela no dudosos en gestión ⁽²⁾	58.783	4,4	8,3	56.315
Depósitos de clientes en gestión ⁽³⁾	40.007	(9,3)	(6,7)	44.095
Recursos fuera de balance ⁽⁴⁾	993	(26,9)	(15,4)	1.357
Ratio de eficiencia (%)	34,2			34,1

⁽¹⁾ A tipos de cambio constantes.

⁽²⁾ No incluye las adquisiciones temporales de activos.

⁽³⁾ No incluye las cesiones temporales de activos.

⁽⁴⁾ Incluye fondos de inversión, fondos de pensiones y otros recursos fuera de balance.

- Continúa el contexto de mercado en términos de presión en márgenes y exceso de liquidez. La **inversión crediticia** (crédito a la clientela no dudoso en gestión) creció un 8,3% en el año.
- Los **recursos** de clientes se sitúan en línea con el trimestre anterior (+0,1%), aunque la comparativa interanual es negativa (-7,0%).
- En el negocio de **mergers & acquisitions (M&A)**, la actividad del mercado español en el 2018 ha sido positiva presentando un crecimiento en número de operaciones, motivado principalmente por la fuerza de inversores extranjeros. Se espera que la disponibilidad de liquidez en el mercado, las condiciones de financiación atractivas y la coyuntura de crecimiento económico en España continúen estimulando el apetito inversor durante el 2019.
- En el negocio de **equity capital markets (ECM)**, el último trimestre del año ha estado marcado por altos niveles de volatilidad que han hecho más difícil completar las operaciones esperadas en el mercado primario. El mercado de Salidas a Bolsa ha sufrido especialmente en toda Europa durante el 2018, no siendo el mercado español una excepción a esa tendencia, ya que se han visto canceladas o pospuestas operaciones relevantes en la última parte del año. A pesar del deterioro en el entorno de mercado, BBVA ha sido uno de los bancos más activos medido por el número de transacciones primarias en el mercado primario de *equity* español, excluyendo ABBs y convertibles.
- En el 2018, BBVA ha consolidado su liderazgo en el ámbito de los préstamos sostenibles, a la vez que ha seguido apostando por la innovación marcando nuevos hitos, en particular con la aplicación de la tecnología *blockchain* a los préstamos corporativos, además usando plataforma propia.
- En el mercado de los **préstamos sostenibles**, BBVA ha sido el banco más activo a nivel global liderando 17 transacciones (de las 23 participadas) no sólo en España, sino también en México, Italia, Estados Unidos, Turquía y Perú, poniendo de manifiesto la globalidad de este mercado en fuerte crecimiento.

- En cuanto a **soluciones innovadoras** para sus clientes, BBVA ha sido la primera entidad en aplicar la tecnología *blockchain* al ámbito de las financiaciones corporativas con 4 operaciones formalizadas.

Resultados

CIB registró un **resultado** atribuido de 1.016 millones de euros en el 2018, lo que supone un 2,1% menos que en el 2017. Lo más relevante de la evolución interanual de la cuenta de resultados de este agregado se resume a continuación:

- Comportamiento positivo del **margen de intereses** (+16,2% interanual), especialmente en la segunda mitad del año, motivado por el buen desempeño en Estados Unidos, América del Sur y Turquía.
- Retroceso de las **comisiones** netas, donde sigue impactando la ausencia de operativa de Corporate Finance.
- Aumento de los **ROF** en un 6,4% que, sin embargo, no logra compensar la menor aportación de la línea e otros ingresos y cargas de explotación.
- Resultado de lo anterior, el **margen bruto** registró un incremento interanual del +2,9%.
- Los **gastos de explotación** cierran en línea con el 2017 (-0,7%), gracias a una adecuada gestión de los gastos discrecionales, que logra contrarrestar aquellos afectados por la inflación de las economías emergentes y los asociados a las inversiones en tecnología.
- Por último, incremento del **deterioro de activos financieros** (+175,0%), como consecuencia, principalmente, de unas mayores necesidades de saneamiento, especialmente en Turquía.

A photograph of three people in an office setting, overlaid with a teal color filter. A man with glasses and a woman are looking at a laptop screen, both smiling. A third person's hands are visible in the foreground, holding a pen over a document. The text 'Relación con el cliente' is in the top right, and three bullet points are in the middle right.

Relación con el cliente

- Experiencia de cliente

- Atención al cliente

- Soluciones a clientes

Relación con el cliente

Experiencia de cliente

Una de las Prioridades Estratégicas del Grupo es **la mejor experiencia de cliente**, esto es, que la experiencia de la clientela se distinga por su sencillez, transparencia y rapidez; incrementar su empoderamiento y ofrecerle un asesoramiento personalizado. En el 2018, la propuesta de valor de BBVA con sus clientes evolucionó con foco en varias verticales estratégicas: mercado abierto (*Open Market*), hágalo usted mismo (DIY - *Do it yourself* -), atención personal y remota (*Physical & Human touchpoints*), asesoramiento (*Advice*) e interacciones inteligentes (*Smart Interactions*), tanto para proyectos de *retail* como de empresas. En este sentido las soluciones estuvieron más alineadas con las necesidades de los clientes, lo que tuvo un efecto directo en la experiencia de cliente. En paralelo, BBVA quiere estar también preparado para afrontar posibles tendencias disruptivas que pueden cambiar el paradigma actual, por eso también se trabaja en proyectos que pueden tener impacto en un horizonte temporal superior.

A través de nuevas formas de hacer y de organización (trabajando en *agile* y aplicando un nuevo modelo operativo) se prioriza el desarrollo de soluciones, se origina una mayor alineación y coordinación a nivel Grupo y se motiva el desarrollo de **soluciones globales**. Todo esto contribuye a ofrecer mejores soluciones en menos tiempo para los clientes a la vez que se mejora la eficiencia interna. Además, BBVA trabaja con mentalidad *open banking*, lo que significa conectarse con terceros para ofrecer a los clientes las mejores soluciones existentes en el mercado y para poder ofrecer también estas soluciones a los clientes de estos terceros.

Durante el 2018, BBVA siguió construyendo productos y capacidades globales. Un ejemplo es **GloMo** (Global Mobile), una plataforma de banca móvil desarrollada globalmente por BBVA que ya está disponible en México y Uruguay, y que tiene previsto su lanzamiento en Perú en el 2019. Esta nueva aplicación de BBVA es la primera que se ha construido sobre una plataforma de desarrollo global, lo cual aporta eficiencia y optimiza recursos, permitiendo la reutilización de componentes. Este tipo de desarrollos posibilita la modularidad de los servicios, lo que facilita unificar la experiencia del cliente en todos los países con un diseño único, pero con una lógica de navegación adaptada a las necesidades del cliente en cada país.

Net Promoter Score

BBVA consolida en el 2018 el modelo de calidad y experiencia de cliente que se puso en marcha en el año anterior, colocando al cliente en el centro de las decisiones con un objetivo muy claro y ambicioso: brindar un servicio diferencial, con independencia del canal de contacto que el cliente elija, que genere confianza y permita ser líderes en satisfacción de la clientela en todos los países en los que opera.

La metodología del **Net Promoter Score** (NPS o Índice de Recomendación Neta -IReNe-), conocida y reconocida a nivel internacional, permite conocer el grado de recomendación y, por ende, el grado de satisfacción de los clientes de BBVA para los diferentes productos, canales y servicios. Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, si los clientes de un banco son promotores (puntuación de 9 o 10), neutros (puntuación de 7 u 8) o detractores (puntuación de 0 a 6) cuando se les pregunta si recomendarían su banco, un producto concreto o el uso de un determinado canal a un amigo o familiar. Esta información es de vital importancia para detectar sus necesidades y establecer planes de mejora que, materializados por diversos equipos multidisciplinares, permiten crear experiencias únicas y personales.

La interiorización y aplicación de esta metodología en los últimos ocho años por parte del Grupo se traduce en un incremento constante de la confianza de los clientes, que reconocen a BBVA como una de las entidades bancarias más seguras y recomendables en cada uno de los países en los que está presente.

En el **2018**, BBVA ocupó el primer lugar en el indicador NPS en seis países: España, México, Turquía, Perú, Uruguay y Paraguay y el segundo en Colombia.

Comunicación TCR

Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) es un proyecto que promueve relaciones transparentes, claras y responsables entre BBVA y sus clientes.

- La T es Transparencia; esto es, proporcionar al cliente la información relevante en el momento adecuado, equilibrando ventajas y costes.
- La C es Claridad y significa fácil de entender. El Grupo lo consigue mediante el lenguaje, la estructura y el diseño.
- Y la R es Responsabilidad, que implica cuidar de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo.

Los **objetivos** son ayudar al cliente a tomar decisiones informadas, mejorar la relación del cliente con el Banco, cuidar de sus intereses y hacer de BBVA el Banco más transparente y claro en los mercados en los que opera. Con todo ello, BBVA logra, a la vez, aumentar la atracción de nuevos clientes y la recomendación de los que ya lo son.

En el 2018, el proyecto contaba con **tres líneas de trabajo**:

- Implantar los principios TCR en las nuevas soluciones digitales, con la participación de expertos TCR en el diseño global de la aplicación móvil BBVA, cuyo desarrollo, adaptación e implantación se realizó para México y Perú, y la colaboración en el desarrollo de la nueva Web Pública en México, Colombia y Perú. Se continúa trabajando en un amplio número de proyectos digitales globales, tanto para móvil como para la web.

- Incorporar los principios TCR en los contenidos clave para los clientes, con la realización de trabajos de mantenimiento de los materiales TCR (fichas entregables a clientes, contratos, *scripts* de ventas y respuestas de cartas de reclamaciones) y el objetivo de continuar con las actualizaciones poniendo foco en mejorar la experiencia de cliente.
- Difundir los principios TCR en todo el Grupo, a través de formación impartida en talleres dirigidos, principalmente, a los equipos de proyectos digitales en España, México, Argentina, Colombia y Perú. Además, se lanzaron dos nuevas ediciones del Programa Lenguaje Claro en BBVA, que cuenta con un grado de satisfacción del 4,8 sobre 5; se creó el curso online Aplica TCR, para ayudar a aplicar los estos principios en el día a día; y se extendió la formación TCR a los departamentos jurídicos en España, Argentina y Colombia.

La **coordinación** del proyecto la realiza un equipo global junto con una red de TCR *owners* locales en los principales países en los que el Grupo tiene presencia, y en su ejecución participan diferentes áreas y personas de la Entidad.

Indicadores TCR

BBVA cuenta con un indicador, el Net TCR Score (NTCRS), que permite medir el grado en el que los clientes perciben a BBVA como un banco transparente y claro, en comparación con sus *peers*, en los principales países en los que el Grupo está presente.

Atención al cliente

Quejas y reclamaciones

BBVA dispone de un **modelo** de gestión y atención de reclamaciones adecuado, que transforma positivamente la experiencia del cliente. En esta línea, cada una de las interacciones que el Grupo tiene con sus clientes es una oportunidad para mejorar dicho modelo, asegurando de esta forma que se pone al cliente en el centro del negocio y se transforman de manera positiva estas experiencias. Y ello porque se considera que uno de los principales momentos que determinan la experiencia de los clientes es cuando comunican cualquier insatisfacción con un producto o servicio, esto es, cuando se reciben quejas y reclamaciones.

Siguiendo la senda de la **transformación digital**, se pone en común cualquier tipo de opinión que el cliente facilita y por cualquier medio que lo haga (NPS, *feedback* digital, quejas, reclamaciones, etc.), con el objetivo de conocer sus opiniones y tener la oportunidad de ayudarles a resolver cualquier problema ofreciendo respuestas sencillas, claras, ágiles y de una forma personalizada.

Datos básicos de reclamaciones (Grupo BBVA)

	2018	2017
Número de reclamaciones ante la autoridad supra-bancaria por cada 10.000 clientes activos	9,40	10,02
Tiempo medio de resolución de reclamaciones (días naturales)	7	7
Reclamaciones resueltas por First Contact Resolution (FCR) (% sobre total reclamaciones)	26	31

Las diferentes **unidades de reclamaciones** del Grupo continúan en constante evolución, optimizando procesos y mejorando el modelo de gestión y atención, como un aspecto clave de diferenciación en un entorno cada vez más competitivo, reforzando así el objetivo de ofrecer una experiencia única a los clientes y el cumplimiento de la aspiración de BBVA: afianzar la relación con sus clientes.

Estas unidades de reclamaciones están enfocando sus esfuerzos en:

- revisar y seguir de forma constante las tendencias de las métricas de reclamaciones y las causas que las generan;
- implementar planes de acción enfocados a resolver las causas raíz que generan estas reclamaciones; y
- mejorar la ejecución de procesos a través de su optimización o automatización, encontrando un equilibrio adecuado de eficiencia y de mejora en la experiencia de clientes.

Toda la información registrada y disponible sobre las reclamaciones en el Grupo se revisa periódicamente a través de un **site** global, con consultas personalizadas en función del indicador o variable que se quiera analizar. La alta dirección del Banco tiene una involucración directa en el seguimiento de las reclamaciones y quejas de los clientes.

En definitiva, la gestión de reclamaciones en BBVA es una oportunidad para ofrecer mayor valor a los clientes y fortalecer su vinculación con el Grupo, para lograr así su **aspiración** de afianzar la relación con el cliente. En este sentido, BBVA tiene el objetivo de promover una mayor agilidad y sencillez en la gestión de las quejas y reclamaciones, a través de la implementación de procesos óptimos dicha gestión, con el foco puesto en la eliminación de las principales causas que generan las reclamaciones y con alternativas de resolución en el primer contacto.

Resultado de las mejoras implementadas en el proceso de gestión de las reclamaciones en BBVA, estas registraron un descenso significativo en el **2018** (-39,0% con respecto a la cifra del año anterior), básicamente en España y en México. Este último país, con la mayor base de clientes del Grupo, es el que registra el mayor número de reclamaciones.

Reclamaciones ante la autoridad supra-bancaria por país (Número por cada 10.000 clientes activos) ⁽¹⁾

	2018	2017
España	3,54	4,87
Estados Unidos	4,56	4,96
México	17,94	16,12
Turquía	4,03	3,21
Argentina	1,11	2,68
Chile	-	5,55
Colombia	21,56	21,65
Perú	1,19	2,21
Venezuela	0,47	1,04
Paraguay	1,19	0,79
Uruguay	0,68	0,41
Portugal	21,92	34,84

Alcance: Grupo BBVA

⁽¹⁾ La autoridad supra-bancaria se refiere al organismo externo de autoridad financiera en cada país, en el que un cliente puede presentar una reclamación.

El **tiempo medio de resolución** de las reclamaciones en el Grupo se mantiene en 7 días, mejorando en España (10 días frente a los 25 del año anterior) y en Perú.

Tiempo medio de resolución de reclamaciones por país (Días naturales)

	2018	2017
España	10	25
Estados Unidos	5	3
México	5	4
Turquía	2	2
Argentina	7	7
Chile	-	5
Colombia	5	4
Perú	9	12
Venezuela	14	13
Paraguay	6	6
Uruguay	7	8
Portugal	3	5

Las reclamaciones resueltas mediante el modelo First Contact Resolution (FCR) suponen el 26% del total de reclamaciones, gracias a que la gestión y atención de estas reclamaciones están orientadas a la reducción del tiempo de resolución y al aumento de la calidad del servicio, mejorando así la experiencia de cliente.

Reclamaciones resueltas por First Contact Resolution (FCR. Porcentaje sobre total reclamaciones)

	2018	2017
España ⁽¹⁾	n.a.	n.a.
Estados Unidos	54	63
México	30	38
Turquía ⁽²⁾	38	44
Argentina	21	27
Chile	-	6
Colombia	69	73
Perú	8	4
Venezuela	0	1
Paraguay	39	28
Uruguay	14	12
Portugal ⁽³⁾	n.a.	n.a.

n.a. = no aplica.

⁽¹⁾ En España se aplica un tipo de FCR llamado RRI (Respuesta de Resolución Inmediata) a las incidencias de tarjetas, pero no a reclamaciones.

⁽²⁾ En Turquía, la ponderación se realiza a partir del número de clientes totales.

⁽³⁾ En Portugal no se aplica este tipo de gestión.

Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente

Las **actividades** del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente en el 2018 se desarrollaron de acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Orden Ministerial (OM) ECO/734/2004, del 11 de marzo, del Ministerio de Economía, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, y en línea con el Reglamento para la Defensa del Cliente en España del Grupo BBVA, aprobado en el 2015 por el Consejo de Administración del Banco, en el que se regulan las actividades y competencias del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

Con base en la citada normativa, el Defensor del Cliente ha conocido y resuelto, en primera instancia, las **quejas y reclamaciones** presentadas por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, así como aquéllas que, relativas a seguros y resto de productos financieros, el Servicio de Atención al Cliente del Grupo BBVA consideró oportuno trasladarle por su cuantía o especial complejidad, conforme establece el artículo 4 del Reglamento para la Defensa del Cliente.

Igualmente, el Defensor del Cliente ha conocido y resuelto, en segunda instancia, aquellas quejas y reclamaciones que los clientes decidieron someter a su consideración tras haber obtenido una resolución desestimatoria por parte del Servicio de Atención al Cliente.

Informe de actividad del defensor del cliente en España

La actividad del Servicio de Atención al Cliente se desarrolla dentro del ámbito de la O.M ECO/734 y en cumplimiento de las competencias y procedimientos establecidos en el Reglamento para la Defensa del Cliente en España del Grupo BBVA. Conforme se estipula en el Reglamento, el Servicio de Atención al Cliente tiene encomendada la función de atender y resolver las reclamaciones recibidas de los clientes en relación a los productos y servicios comercializados y contratados en territorio español por las entidades del Grupo BBVA.

El Servicio de Atención al Cliente en cumplimiento de las directrices europeas en materia de reclamaciones establecidas por las autoridades competente ESMA (European Securities Market Authority) y EBA (European Banking Authority), trabaja en detectar los problemas recurrentes, sistémicos o potenciales de la Entidad.

El año 2018 ha estado marcado, como años anteriores, por un entorno complejo. Las principales tipologías de reclamaciones han estado relacionadas con los préstamos hipotecarios.

El Servicio de Atención al Cliente continuó el **plan de formación** para todo su equipo que se puso en marcha en el 2017. Dicho plan ha tratado, entre otros temas, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios. El objetivo del plan es garantizar el conocimiento adecuado de los gestores para la mejora continua en la gestión de las reclamaciones y la identificación de las causas raíz de las mismas.

Las **reclamaciones** de clientes admitidas en el Servicio de Atención al Cliente de BBVA en España ascendieron a 84.533 expedientes en el 2018, un 51% menos que en el 2017, de

los que 81.626 fueron resueltos por el propio Servicio de Atención al Cliente y concluidos en el mismo ejercicio, lo que supone el 97% del total. Quedaron pendientes de análisis 2.907. Por otro lado, 42.688 expedientes no fueron admitidos a trámite por no cumplir con los requisitos previstos en la OM ECO/734. Prácticamente el 40% de las reclamaciones recibidas correspondieron a préstamos hipotecarios, principalmente gastos de formalización de las hipotecas.

Reclamaciones gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente por tipo de reclamación (Porcentaje)

Tipo	2018	2017
Recursos	29	9
Productos activo	39	79
Seguros	3	1
Servicios, recibos	5	2
Calidad del servicio y asesoramiento	4	2
Tarjetas	13	4
Valores de renta fija y renta variable	1	1
Resto	6	2
Total	100	100

Reclamaciones gestionadas por el Servicio de Atención al Cliente según resolución (Número)

	2018	2017
A favor del reclamante	25.970	29.041
Parcialmente a favor del reclamante	18.563	90.047
A favor del Grupo BBVA	37.093	52.058
Total	81.626	171.146

Informe de actividad del defensor del cliente en España

En el ejercicio 2018, el defensor del cliente ha mantenido el objetivo, común con el Grupo BBVA, de unificar criterios y favorecer la defensa y seguridad de los clientes, de forma que se avance en la promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela. Con la finalidad de trasladar eficazmente sus reflexiones y criterios sobre las materias sometidas a su consideración, el defensor fomentó diversas reuniones con Áreas y Unidades del Grupo: Seguros, Gestora de Planes de Pensiones, Negocio, Servicios Jurídicos, etc.

En este sentido, el defensor ha venido celebrando con periodicidad mensual un Comité de seguimiento de reclamaciones, con el objetivo primordial del diálogo permanente con los servicios del Grupo BBVA que contribuyen a fijar la posición del Grupo con los clientes. A dicho Comité asisten los directores de Calidad, de Servicios Jurídicos y del Servicio de Atención al Cliente. Asimismo, el defensor participa en el Comité de transparencia y buenas prácticas, en el que se analizan las actuaciones del Banco, para adecuarlas a la normativa sobre transparencia y buenos usos y prácticas bancarias.

Las **reclamaciones** de clientes del Grupo en España gestionadas en la Oficina del Defensor del Cliente para su decisión durante el ejercicio 2018 ascendieron a 3.020 expedientes. De ellas, 114 no han sido admitidas a trámite finalmente por no cumplir con los requisitos previstos en la OM ECO/734/2004, y quedan 133 pendientes al 31-12-18.

Reclamaciones gestionadas por la Oficina del Defensor del Cliente por tipo de reclamación (Número)

Tipo	2018	2017
Seguros y fondos de pensiones	753	600
Operaciones de activo	709	367
Servicios de inversión	146	133
Operaciones de pasivo	753	257
Otros productos bancarios (tarjetas, cajeros...)	437	140
Servicios de cobro y pago	106	69
Otros	116	95
Total	3.020	1.661

La **tipología** de las reclamaciones gestionadas del cuadro anterior sigue el criterio establecido por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, en sus peticiones de información.

Reclamaciones gestionadas por la Oficina del Defensor del Cliente según resolución (Número)

	2018	2017
A favor del reclamante	-	-
Parcialmente a favor del reclamante	1.482	797
A favor del Grupo BBVA	1.290	622
Tramitación suspendida	1	8
Total	2.773	1.427

El 51,3% de los clientes que reclamaron ante el defensor del cliente en el año obtuvieron algún tipo de satisfacción, total o parcial, por resolución del defensor del cliente en el 2018. Los clientes no satisfechos por la respuesta del defensor del cliente pueden acudir a los **organismos supervisores** oficiales (Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones). El número de reclamaciones remitidas por los clientes a los organismos supervisores ha sido de 260 en el 2018.

En el 2018, el Grupo BBVA continuó avanzando en la implantación de las distintas recomendaciones y sugerencias del defensor del cliente relativas a la adecuación de los productos al perfil de los clientes y en la necesidad de la información transparente, clara y responsable. Las recomendaciones y sugerencias del defensor del cliente se centran en elevar el nivel de **transparencia y claridad** de la información que el Grupo BBVA facilita a sus clientes, tanto en la oferta comercial que pone a su disposición en cada producto, como en el cumplimiento de las órdenes e instrucciones de estos, de forma que se garantice:

- la comprensión por los clientes de la naturaleza y riesgos de los productos financieros que se les ofrecen;
- la adecuación del producto al perfil del cliente; y
- la imparcialidad y claridad de las informaciones de la Entidad, incluidas las publicitarias, dirigidas a los clientes.

Además, y ante el avance en la digitalización de los productos ofrecidos a los clientes y la creciente complejidad de los mismos, se precisa de una especial sensibilidad con determinados colectivos que, por su perfil, edad o situación personal, presentan un cierto grado de vulnerabilidad.

Gestión de riesgos operativos y protección del cliente

Las **medidas de seguridad** en BBVA se continuaron reforzando en el 2018 a través de sus capacidades de monitorización y ciberprotección, tanto de empleados como de clientes. En este sentido, y acompañando la estrategia de usar los datos como polo principal de relación con el cliente, se desarrollaron **capacidades** analíticas que permiten, a través de los datos, identificar nuevas amenazas asociadas a la ciberseguridad y combatirlas desde un punto de vista preventivo. Adicionalmente, se creó un nuevo programa orientado a la adecuada protección de la información del Grupo, considerado como uno de los principales activos y que, además, le permite adaptarse a las nuevas regulaciones que surgen en la industria.

Durante el año 2018 se han introducido y mejorado una serie de servicios de procesos y servicios de seguridad en el ámbito de Engineering. Todo ello ha sido posible gracias al fruto del trabajo en equipo de las distintas áreas técnicas que colaboraron para mejorar la experiencia del usuario y la seguridad. Destacan la mejora en España del proceso de *onboarding* digital, introducido de forma pionera en el mercado financiero en el 2016; la mejora en el tiempo necesario para hacerse cliente mediante nuevas técnicas de validación que garantizan la identidad del cliente; y el inicio por cuenta propia de desarrollos *in-house* que permiten el pago biométrico facial, ya en marcha con empleados y previsto con clientes.

En el ámbito de la **continuidad de negocio**, es decir, de los incidentes de baja probabilidad de ocurrencia y muy alto impacto, se han tomado diversas iniciativas en el 2018, principalmente en la potenciación de las herramientas de gestión de los Planes de Continuidad. Esto es, se actualizaron los *business impact analysis* (análisis de impacto en el

negocio) y se revisaron las dependencias tecnológicas sobre los procesos críticos, informando a los correspondientes comités de continuidad de sus resultados para que conozcan y mejoren, en su caso, las respuestas ante el escenario de indisponibilidad por fallos en los sistemas de información.

Durante el año se activaron diversas estrategias de continuidad de negocio en el Grupo, entre las que destacan las relacionadas con las lluvias torrenciales y huracanes en Estados Unidos, y por eventos puntuales de conflictividad social, problemas con suministros eléctricos/agua y la especial monitorización del proceso de reconversión monetaria en Venezuela.

En materia de **protección de datos personales**, en el 2018 culminó el proyecto de implantación del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés) en las sociedades y sucursales del Grupo. Se trata de un proceso continuo y vivo, que implica que cada nuevo producto o servicio debe cumplir con la privacidad desde el diseño, lo que requiere el firme compromiso de velar por el respeto al derecho fundamental a la protección de datos personales. Además, se está potenciando la protección de los datos personales en otros ámbitos relacionados con proveedores y empleados, donde se han adoptado nuevos protocolos acordes con dicha regulación.

Adicionalmente, BBVA realizó un proceso de comunicación a sus clientes sobre las novedades que impone el GDPR y los nuevos derechos que asisten a los titulares de los datos. Para ello se utilizaron diferentes vías de comunicación: red de oficinas, correo postal, cajeros automáticos y canales digitales.

En el ámbito de formación a empleados, se realizaron acciones educativas y de concienciación en esta materia, planificadas para todos aquellos que forman parte del Grupo, por áreas y departamentos, y que culminan en la incorporación de un curso específico de protección de datos en el catálogo de formación corporativa.

La función del delegado de protección de datos como garante del respeto al derecho fundamental a la protección de datos personales fue reforzada y potenciada en el 2018. Su equipo se ha dotado progresivamente de los recursos y herramientas necesarias para acometer las labores encomendadas por la regulación, con objeto de garantizar el cumplimiento de sus competencias y funciones.

Finalmente, se está trabajando en la adaptación interna que exige la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Soluciones a clientes

En BBVA involucramos a los clientes en el proceso de diseño y desarrollo de nuevos productos y servicios, esto es, en el lanzamiento de **nuevas soluciones**. Para ello, contamos con un equipo de *design researchers* que trata de conocer a los clientes y los problemas a los que se enfrentan en relación a los servicios prestados y, de esta forma, poder darles soluciones.

Se consigue así diseñar servicios centrados en el cliente y cumplir nuestra máxima de El cliente es lo primero, solucionamos sus necesidades, **hablando** con ellos. En este sentido, en el periodo 2017-2018 se realizaron 93 estudios en 8 países diferentes, con entrevistas a más de 1.500 clientes particular, 1.300 clientes empresa y 241 contactos con gestores. Unos datos que demuestran nuestra capacidad de escuchar y entender a las personas y definirnos como empresa que realiza diseños centrados en los clientes. Es importante entender los problemas tanto funcionales como emocionales de los usuarios para darles una solución. Esto significa que se tiene que estudiar el problema, hablar con las personas, clientes, clientes potenciales, empleados; y una vez que todos (grupos de interés y diseñadores) entienden el problema, se puede diseñar la solución.

Además, nuestro objetivo es ser un banco que toma todas sus decisiones basadas en **datos**. Para ello, estamos acometiendo con fuerza un proceso de democratización de la información, de modo que las decisiones a todos los niveles de la Organización están cada vez más basadas en evidencias derivadas de los datos y del conocimiento profundo de nuestros clientes. A partir de este conocimiento, se construyen interacciones inteligentes, adaptando y personalizando las **experiencias** para ayudar a los clientes a alcanzar sus metas y reducir sus preocupaciones financieras.

Por otro lado, los datos tienen un papel muy relevante en los propios productos, a los que, a través del uso de técnicas de aprendizaje automático e inteligencia artificial, dotamos de **capacidades** para adaptarse y aprender de las distintas situaciones que se presentan. Los datos y la analítica están presentes desde la fase de ideación hasta la construcción, medición y realimentación en los productos que desarrollamos, y son un pilar fundamental en el que basamos nuestra **propuesta de valor** y nuestra evolución para convertirnos en una compañía digital.

Soluciones lanzadas en el 2018

Como ya se menciona en el apartado de Experiencia de cliente, durante el 2018, BBVA siguió construyendo productos y capacidades globales, poniendo como ejemplo GloMo (Global Mobile).

En esta línea, BBVA continuó desarrollando **soluciones globales** en las distintas áreas geográficas en las que opera el Grupo, como **Automik**, una experiencia de financiación de auto 100% digital en España y en México, o **Global Home Experience**, una solución *end-to-end* que busca acompañar a los clientes en todos los pasos relacionados con la búsqueda y compra de una vivienda, así como los servicios posteriores. En México, ya está disponible la funcionalidad de búsqueda a través de mapa o mediante una dirección determinada.

En empresas y corporaciones, continuó el avance en **Digital Workplace**, una herramienta única para que los gestores puedan establecer interacciones inteligentes con los clientes basadas en una visión completa de los mismos, y una completa trazabilidad de su relación con BBVA, ya disponible en España, México y Perú. Fruto de este avance se ha contabilizado durante el último año un aumento del número de *leads* por encima del 25% y dado el grado de reutilización de componentes técnicos se han obtenido eficiencias superiores al 70%. Además, para garantizar la mejor experiencia del cliente, se están utilizando los servicios de *cloud computing* de **salesforce** para agilizar la resolución de incidencias y reclamaciones de nuestros clientes.

En el 2018 también se lanzó la solución global de **tarjetas corporativas** que permite a las empresas de los segmentos Corporate & Investment Banking, Banca Empresarial y Pymes con ámbito local, regional o global, gestionar de forma homogénea los consumos realizados por sus empleados con tarjetas BBVA Corporate y Business, automatizando la conciliación de los mismos en las principales soluciones del mercado. La solución ya está disponible en España, Portugal, México, Argentina, Colombia, Paraguay y Uruguay. En los próximos meses se incorporará Turquía, Estados Unidos y Perú.

Finalmente, se reforzaron las capacidades para ofrecer a los clientes soluciones globales, incrementando la capacidad del **hub global de pagos**, para procesar cada vez más transacciones. Se han incrementado tanto el número de clientes y volúmenes procesados en más de un 20% cada año desde el 2016. También se siguió impulsando tecnologías emergentes como la nueva **DLT (distributed ledger technology)** gracias a la cual se realizó un préstamo sindicado en un tiempo récord, traducándose en ventajas de transaccionalidad de los clientes y mejoras de eficiencia.

Por áreas de negocio, estas son algunas de las nuevas iniciativas y soluciones adaptadas al cliente lanzadas en el 2018, así como la evolución que han tenido otras soluciones que se lanzaron en el 2016 y el 2017:

España

- **OneView**, primer agregador financiero para empresas que permite al cliente controlar sus posiciones en todas las entidades con las que trabaja desde un único punto de entrada. Disponible también un agregador financiero para particulares, integrado en las mismas *app* y *web* BBVA, donde los clientes pueden agregar los productos de otras entidades financieras (cuentas, tarjetas, préstamos, fondos, planes de pensiones y depósitos de otros bancos).
- **Avalbox**, nueva herramienta digital de BBVA para empresas que permite solicitar, presentar y consultar avales de forma *online*, algo que hasta ahora solo podía gestionarse de manera presencial y en papel.
- **BBVA Invest**, un modelo de asesoramiento y contratación de fondos de inversión para particulares disponible en el móvil, la *web* y la red de oficinas.

Las soluciones lanzadas en el 2017 evolucionaron de forma positiva: uno de cada tres clientes digitales utiliza mensualmente **Bconomy** para seguir el comportamiento de su salud financiera como consecuencia de la evolución de sus ingresos y gastos (más del 40% en clientes móviles); y 56.000 pymes utilizan **Click&Pay** de forma recurrente, con un crecimiento anual del 44%. Del total de las disposiciones, más del 80% son ya digitales.

México

- **App S.O.S Seguros Bancomer**, nueva funcionalidad que permite a los clientes contratar un seguro de coche a través de la *app* de banca móvil en menos de tres minutos.
- Integración del *smart assistant* **AI Chatbot** con *app* de mensajería como WhatsApp. Este *chatbot* ayuda a nuestros clientes en su operativa diaria de *servicing*.
- **Link Card**, cuenta diseñada para jóvenes menores de 18 años que cuenta con funcionalidades como BBVA Send a través de la cual los padres pueden enviar dinero fácilmente a sus hijos.

Las soluciones lanzadas en el 2017 han tenido una buena evolución. Desde su lanzamiento **Check Up** Financiero recibió 7 millones de consultas. Se está trabajando con la integración en GloMo con tips y explicaciones de Why Health que asesoran al cliente sobre cómo mejorar su salud financiera. Y se aprobaron 650 hipotecas a través de Hipoteca Digital, un producto para clientes y no clientes que les permite verificar si son aptos para un crédito hipotecario y estimar su capacidad de pago mediante un simulador, pudiendo obtener así un crédito aprobado y listo para ser formalizado.

Estados Unidos

- **Botón Verde Único**, una nueva forma más rápida y fácil de apertura de cuentas a través de la *app*. Este punto de acceso presenta los productos disponibles en un único repositorio para que los clientes puedan navegar fácilmente a través de ellos.
- Implementación de Net Cash, que incluye la introducción del producto Real Time ARP y Positive Pay, que permite la supervisión y prevención de fraudes en tiempo real en un entorno DIY; y la introducción de la *app* móvil para clientes empresa.
- **Tarjetas de recompensa**, tarjetas de crédito *revolving* para mercado masivo con las que los clientes pueden ganar recompensas en un porcentaje del 1,5% en compras y posibilidad de bono adicional.

Turquía

- **Transferencias de dinero a través de códigos QR**, que supone simplificar las transferencias de dinero integrando códigos QR en la banca móvil.
- **Solicitud de hipoteca online**, a través de los canales *web* y móvil, que permite a los clientes completar la fase de evaluación preliminar del proceso de préstamo de vivienda y hacer que el resultado de la solicitud de préstamos de vivienda se comparta instantáneamente con el cliente.

América del Sur

- En **Argentina**, desarrollo de una nueva funcionalidad que permite a los clientes empresa negociar sus cheques en Frances NetCash y Frances NetCash Mobile desde cualquier lugar, descontando el 100% de los mismos y recibiendo el dinero en cuenta en el día mediante un proceso totalmente digital.

En el 2017 se lanzó BBVA Referidos Nóminas, herramienta que evalúa a los referidos y genera una oferta comercial y una comunicación de la misma. Al final del 2018 acumula más de 7.000 referidos con más de 5.000 ofertas crediticias realizadas, y con una aprobación por encima del 60%.

- En **Colombia** se lanzó la posibilidad de contratar de forma 100% digital préstamos de consumo preaprobados, con simulación *online* y la posibilidad de refinanciar los mismos.

Desde el 2016, gracias a BBVA Wallet, aumentó la transaccionalidad en un 30% y la *app* cuenta con más de un millón de descargas y más de 500 mil usuarios. El seguro de Hurto en Cajeros, lanzado en el 2017, tuvo un promedio de más de 300 mil altas.

- En **Perú**, desarrollo de la venta de tarjetas de crédito en el canal digital. Un cliente o no cliente puede ser evaluado *online* y contratar una tarjeta de crédito (con entrega en la sucursal de su elección) desde la *web* o aplicación móvil mediante un proceso 100% digital. Y lanzamiento de Lukita, para transferir y recibir dinero de manera más fácil y rápida desde la App Banca Móvil a través de un teléfono móvil.
- En **Venezuela**, estabilización de canales a través de acciones que permitieran mantener y garantizar el servicio en los canales digitales. Lanzamiento de una nueva funcionalidad P2C dentro de la aplicación móvil Dinero
- Rápido, que permite realizar pagos inmediatos desde el móvil no solo a personas naturales, sino a comercios que estén afiliados al servicio pago móvil interbancario.
- En **Paraguay**, se lanzó una nueva *app* de banca móvil que incluye un diseño totalmente renovado, mejora de servicios y transacciones digitales, analítica digital y optimizaciones en los flujos de ventas de productos digitales.
- En **Uruguay**, los no clientes tienen la posibilidad de abrir una cuenta digital iniciando el ingreso de datos en la *web* pública y terminando el proceso en una sucursal.

Gestión de personas

Desarrollo profesional

Entorno laboral

Remuneración

Voluntariado

Gestión de personas

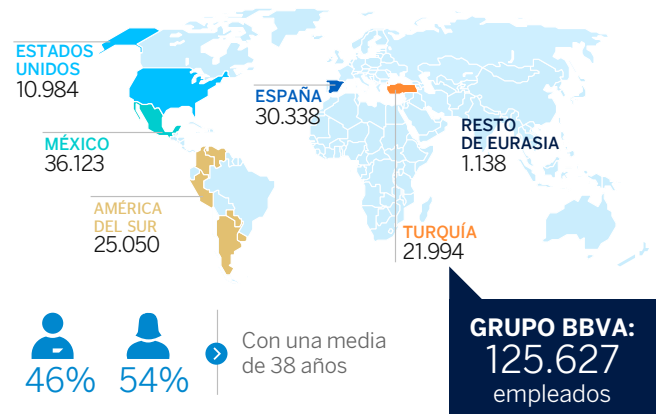
El activo más importante de BBVA es su equipo, las personas que componen el Grupo. Por este motivo, una de las seis Prioridades Estratégicas es **el mejor equipo**. En este sentido, BBVA acompaña su estrategia de transformación con diferentes iniciativas en las cuestiones relativas al personal, como son:

- Desarrollo de un **modelo de gestión de personas** más transversal, transparente y efectivo, de tal forma que cada empleado pueda ocupar el rol más adecuado a su perfil para aportar el mayor valor a la Organización, con el mayor compromiso; y, a su vez, formándose y creciendo profesionalmente.
- Evolución en las **formas de trabajo** hacia un modelo de organización *agile*, en el que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo desde el *feedback* del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Impulso de una cultura corporativa de colaboración y emprendimiento, que gira en torno a un conjunto de valores y comportamientos que son compartidos por las personas que forman el Grupo y que generan unos rasgos de identidad que la diferencian de otras entidades (se pueden consultar **Nuestros Valores** en el apartado correspondiente del capítulo de Estrategia y modelo de negocio).
- Incorporación del talento de una serie de **capacidades** que no eran habituales en el sector financiero, pero que son claves en la nueva etapa en la que el Grupo se encuentra (especialistas en datos, experiencia de cliente, etc.).

Todo ello ha favorecido la capacidad de convertirse en una *purpose-driven company*, esto es, en una compañía en la que todas las personas guíen sus actuaciones conforme a los Valores, y estén realmente inspiradas y motivadas por el mismo Propósito.

A 31 de diciembre del **2018**, el Grupo BBVA tenía 125.627 empleados ubicados en más de 30 países, de los que el 54% eran mujeres y el 46% hombres. La edad media de la plantilla se situaba en 37,6 años. La antigüedad media de permanencia en la Organización era de 10,3 años, con una rotación del 7,6% en el año.

Grupo BBVA (Diciembre 2018)



El número de empleados del Grupo descendió en el 2018 (-6.229) debido, en gran medida, a las variaciones de perímetro como la operación de venta de BBVA Chile (-4.005) finalizada en el tercer trimestre del año.

Desarrollo profesional

El nuevo modelo de **gestión de personas** se consolidó y desplegó en el 2018, un proceso que culminó con el lanzamiento global de un nuevo sistema de valoración de personas, en el que todos los empleados del Grupo fueron invitados a participar en un proceso 360°, en tanto que el conjunto de personas que trabajan por proyectos, cerca de 1.400, lo hicieron a través de un modelo especialmente diseñado para ellas. Las valoraciones calibradas resultantes de este proceso son la base para construir el mapa de talento de BBVA, sobre el que descansa la segmentación de la plantilla, así como las políticas de gestión diferenciada.

La combinación de lo anterior con la identificación y valoración de los roles existentes en el Grupo, permite conocer aún mejor las posibilidades profesionales de los empleados así como establecer planes de desarrollo individuales, que impulsan la movilidad funcional y el crecimiento profesional.

Selección y desarrollo

En el 2018 se incorporaron en el Grupo 18.656 profesionales siendo uno de los focos la atracción, selección e incorporación de perfiles de **nuevas capacidades** necesarias para BBVA en su proceso de transformación.

De este modo, con el objetivo de ser una organización *data-driven*, en el 2018 se lanzó la primera edición del programa global Young Data Professionals. A través de este programa, 35 recién graduados de universidades de España, Argentina o Colombia participan en **proyectos reales** con equipos empoderados y multidisciplinares, reciben una formación de primer nivel, tanto en su especialidad como en competencias transversales, y son acompañados en todo momento por mentores que impulsan su desarrollo.

Gracias a las acciones de posicionamiento de marca e impulso de las **oportunidades** profesionales disponibles en BBVA a través de diversos canales, se consiguió atraer a 204.148 candidatos. En el 2018, BBVA eliminó el género y la edad como campos diferenciales de los candidatos, para evitar discriminaciones en la selección por ambas razones, por lo que no se puede facilitar la distribución por género y edad de los candidatos externos.

Por su parte, BBVA reforzó su modelo de **movilidad interna** a lo largo del año, poniendo en el centro del proceso al empleado como protagonista de su carrera. En este sentido, se implantó un nuevo portal interno en el Grupo, donde todos los empleados pueden conocer las oportunidades

disponibles en las distintas áreas y países, inscribirse en las que sean de su interés y conocer su avance en los distintos procesos de selección en los que participan. Se hacen así realidad nuevas políticas basadas en la transparencia, la confianza y la flexibilidad.

Formación

La prioridad de formación de BBVA en el 2018 fue desarrollar una cultura de **aprendizaje continuo**, necesaria para impulsar la estrategia de transformación del Grupo. El modelo de gestión de personas posiciona al empleado como el verdadero protagonista de su desarrollo y para ello se pone al alcance de todos los empleados el conocimiento necesario para el desarrollo de sus funciones, con un acceso rápido al catálogo de formación. Durante el 2018, se incorporaron recursos formativos existentes en el mercado procedentes de plataformas, proveedores y ponentes de reconocido prestigio, lo que permitió disponer de un catálogo global de formación de más de 9.000 acciones formativas.

Los contenidos formativos del **2018** se centraron en la formación en los Valores del Grupo, en los requerimientos regulatorios, en las competencias necesarias vinculadas al modelo de gestión de personas y, especialmente, en las nuevas capacidades requeridas: *Agile*, *Design Thinking*, *Data* o *Behavioral Economics*, entre otros. Esta formación permitió tener más de 1.000 *Design Ambassadors*, más de 50 *Agile Coaches* o 250 *Data Scientists*.

Los requerimientos legales de la Directiva MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive) fue otro foco prioritario de formación a través de los diferentes programas diseñados y que garantizan los conocimientos que deben tener los empleados que distribuyen información o asesoran sobre productos y servicios financieros a clientes en el ámbito europeo. En el 2018, fueron certificados oficialmente 14.021 profesionales en España, en las diferentes modalidades de European Financial Planner Advisor (DAF/EIP, EFA y EFP).

En cuanto a los canales de formación, el *online* sigue siendo el canal prioritario y representa un 71% de la formación impartida en el Grupo. Un total de 92.290 empleados al cierre del 2018 tienen acceso a la plataforma de formación. La principal novedad de formación *online* en el 2018 fue el lanzamiento en el Grupo de B-Token, un nuevo modelo que permite el acceso a la formación a través de un sistema de *tokens* que otorga al empleado el protagonismo de su desarrollo, siendo éste el que elige qué formación realizar, cómo y cuándo.

Datos básicos de formación (Grupo BBVA)

	2018	2017
Inversión en formación (millones de euros)	49,5	52,2
Inversión en formación por empleado (euros) ⁽¹⁾	394	396
Horas de formación por empleado ⁽²⁾	47,3	38,9
Empleados que han recibido formación (%)	88	84
Satisfacción de la formación (sobre 10)	9,3	8,6
Cantidades percibidas para formación del FORCEM en España (millones de euros)	3,3	3,1

⁽¹⁾ Ratio calculado considerando como total la plantilla del Grupo a cierre.

⁽²⁾ Ratio calculado considerando como total la plantilla de BBVA con acceso a la plataforma de formación.

Datos de formación por categoría profesional y género (Grupo BBVA. 2018. Número)

	Empleados con formación			Horas de formación		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Equipo gestor ⁽¹⁾	2.501	1773	728	118.099	80.542	37.557
Mandos Medios	6.599	3.947	2.652	265.789	160.147	105.643
Especialistas	26.831	13.231	13.600	1.102.703	570.189	532.514
Fuerza Ventas	35.794	16.665	19.129	2.198.559	1.020.344	1.178.215
Puestos base	37.004	14.069	22.935	1.462.670	544.211	918.458
Total	108.729	49.685	59.044	5.147.820	2.375.433	2.772.387

⁽¹⁾ El equipo gestor incluye el rango más alto de dirección en el Grupo.

Diversidad e inclusión

BBVA apuesta por la diversidad en su plantilla como uno de los elementos clave para atraer y retener el mejor talento y ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Está demostrado que los equipos formados por personas con distintas formas de pensar, de abordar problemas y de tomar decisiones obtienen mejores resultados.

En términos de **diversidad** de género, las mujeres suponen el 53,9% de la plantilla del Grupo. Las mujeres desempeñan el 48% de los puestos de gestión, el 30,3% de los puestos de tecnología e ingeniería y el 58,1% de los puestos de generación de negocio y beneficio.

En el 2018 se pusieron en marcha iniciativas para **derribar barreras** que impiden una mayor diversidad, con el foco puesto en facilitar el acceso a las mujeres a puestos de responsabilidad. Las iniciativas más destacadas puestas en marcha son:

- Implementación de la Regla de Rooney que obliga a que el 50% de los candidatos para puestos directivos sean mujeres.
- Formación en sesgos inconscientes: diversos programas, tanto físicos como *online* para que los responsables de equipos en BBVA sean conscientes de sus sesgos inconscientes, que perjudican principalmente a mujeres y a minorías y aprendan a neutralizarlos.

- Mejora de la forma en que las ofertas de empleo son redactadas, para hacerlas más atractivas para mujeres y minorías.
- Programas de *coaching* para mujeres de alto potencial que las ayude a asumir puestos de máxima responsabilidad y, a su vez, a apoyar a otras mujeres en su carrera.

El esfuerzo de BBVA en pro de la diversidad le ha valido ser incluido en Bloomberg Gender-Equality Index, *ranking* que recoge a las 100 compañías mundiales con mejores prácticas en diversidad de género, y en Equileap Global Report on Gender Equality, que selecciona a las 200 mejores empresas mundiales en igualdad de género. BBVA es, además, firmante del Charter de la Diversidad a nivel europeo y de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas.

En **España**, BBVA renovó en el 2018 el Distintivo de Igualdad en la Empresa que otorga el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad a las empresas que son un referente de buenas prácticas en esta materia. Asimismo el Plan de Igualdad de Trato y Oportunidades suscrito con la representación de los trabajadores permitió un avance en el acceso de la mujer a los puestos de más responsabilidad en la Organización.

Además, BBVA España resultó ganadora en el concurso de buenas prácticas presentadas por las empresas de la red creada por el mismo Ministerio para analizar indicadores y herramientas de evaluación, por el seguimiento semestral que se realiza de métricas en la Comisión de Igualdad de Trato y de Oportunidades con la participación de la representación sindical, así como por la creación del *Dashboard* de diversidad. Este tablero da visibilidad a las métricas por género, edad, formación, país de origen, etc. dentro de la propia Entidad, por el cual se puede comprobar el grado de diversidad de los equipos y las áreas de mejora.

Adicionalmente, BBVA renovó el certificado de Empresa Familiarmente Responsable que otorga la Fundación Más Familia por las prácticas y regulación existente en BBVA en igualdad de trato y conciliación laboral, familiar y personal. Y fue incluida en el informe Variable D2019 que recoge a las 30 empresas de España con mejores prácticas en diversidad e inclusión.

En **Estados Unidos**, BBVA Compass recibió la nota más alta posible (100%) en el Corporate Equality Index 2018, índice que evalúa las prácticas y políticas corporativas para los empleados pertenecientes al colectivo LGBT (Lesbianas, Gais, Bisexuales y Transexuales). Este índice también funciona como una comparativa nacional entre las principales y más influyentes compañías del país.

En **México**, BBVA Bancomer realizó el estudio Women Matter a nivel país, para entender las oportunidades de mejora en temas

de diversidad. En este sentido, se continúa con el programa de maternidad y paternidad, que supone un acompañamiento para facilitar el paso del empleado por esta nueva etapa y tener información útil para generar nuevas iniciativas.

En **Turquía**, Garanti implementó su programa de maternidad renovando el proceso previo y posterior a la misma. Entre otras políticas de apoyo a las mujeres que sufren violencia doméstica, el Banco mantiene una línea directa para sus empleadas.

Finalmente, al término del 2018 todos los bancos del Grupo en los diferentes países en los que está presente, disponen de protocolos de **prevención de acoso** sexual, en España y

Estados Unidos desde hace años, y elaborados en el año en el resto.

En concreto, en el protocolo del Banco en España, la Entidad y las representaciones sindicales firmantes del documento dejan expresa constancia de su rechazo ante cualquier comportamiento de carácter o connotación sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo, y se comprometen a la aplicación del presente acuerdo como vía de solución para prevenir, detectar, corregir y sancionar este tipo de conductas en el ámbito de la empresa.

Empleados por países y género (Grupo BBVA)

	2018			2017		
	Número de empleados	Hombres	Mujeres	Número de empleados	Hombres	Mujeres
España	30.338	14.930	15.408	30.584	15.097	15.487
Estados Unidos	10.984	4.566	6.418	10.928	4.470	6.458
México	36.123	16.843	19.280	37.207	17.271	19.936
Turquía	21.994	9.505	12.489	22.615	9.719	12.896
América del Sur	25.050	11.492	13.558	29.423	13.385	16.038
Argentina	6.262	3.372	2.890	6.264	3.389	2.875
Colombia	6.803	2.819	3.984	6.769	2.765	4.004
Venezuela	3.384	1.148	2.236	4.159	1.400	2.759
Perú	6.267	3.027	3.240	5.955	2.873	3.082
Chile	923	436	487	4.852	2.244	2.608
Paraguay	430	219	211	446	228	218
Uruguay	578	314	264	592	330	262
Bolivia	396	154	242	379	153	226
Brasil	6	2	4	6	2	4
Cuba	1	1	-	1	1	-
Resto de Eurasia	1.138	637	501	1.099	611	488
Francia	72	46	26	72	44	28
Reino Unido	126	87	39	125	87	38
Italia	52	29	23	56	31	25
Alemania	41	24	17	44	27	17
Bélgica	24	15	9	27	17	10
Portugal	469	235	234	472	234	238
Suiza	122	77	45	121	76	45
Irlanda	4	3	1	4	3	1
Luxemburgo	-	-	-	3	2	1
Finlandia	83	54	29	39	29	10
Hong Kong	89	46	43	85	42	43
China	25	9	16	20	7	13
Japón	3	2	1	3	2	1
Singapur	8	1	7	8	1	7
Emiratos Árabes Unidos	2	1	1	2	1	1
Rusia	3	2	1	3	2	1
India	2	1	1	2	1	1
Indonesia	2	1	1	2	1	1
Corea del Sur	2	1	1	2	1	1
Taiwan	9	3	6	9	3	6
Total	125.627	57.973	67.654	131.856	60.553	71.303

Empleados promocionados por género (Grupo BBVA)

	2018			2017		
	Número de empleados promocionados	Hombres	Mujeres	Número de empleados promocionados	Hombres	Mujeres
España	4.827	2.172	2.655	3.878	2.066	1.812
Estados Unidos	1.049	461	588	450	292	158
México	11.422	3.844	7.578	8.928	4.391	4.537
Turquía	4.284	1.749	2.535	4.082	1.822	2.260
América del Sur	3.266	1.243	2.023	3.131	1.318	1.813
Resto de Eurasia	75	36	39	290	186	104
Total	24.923	9.505	15.418	20.759	10.075	10.684

Edad media de los empleados y distribución por tramos de edad (Grupo BBVA. Años y porcentaje)

	2018				2017			
	Edad media	<25	25-45	>45	Edad media	<25	25-45	>45
España	42,8	0,9	63,7	35,4	42,5	0,8	65,6	33,6
Estados Unidos	41,1	6,7	58,0	35,2	40,9	6,4	58,8	34,8
México	33,8	10,8	75,1	14,1	34,2	10,3	74,6	15,1
Turquía	34,3	4,8	87,9	7,2	33,7	5,3	88,7	6,0
América del Sur	37,8	7,3	67,3	25,4	37,8	6,7	68,7	24,6
Resto de Eurasia	43,1	1,5	56,0	42,5	43,1	0,5	57,7	41,8
Total	37,6	6,2	71,4	22,4	37,5	6,0	72,2	21,8

Antigüedad media de los empleados por género (Grupo BBVA. Años)

	2018			2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España	16,3	17,0	15,5	16,1	17,1	15,1
Estados Unidos	6,6	5,3	7,5	7,2	5,8	8,1
México	7,4	7,4	7,4	7,9	8,0	7,9
Turquía	8,1	8,2	7,9	7,6	7,7	7,4
América del Sur	10,8	11,4	10,2	10,1	10,9	9,4
Resto de Eurasia	12,1	11,4	13,0	12,2	11,5	13,1
Total	10,3	10,7	10,0	10,2	10,7	9,7

Distribución de los empleados por categoría profesional y género (Grupo BBVA. Porcentaje)

	2018			2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España						
Equipo gestor ⁽¹⁾	3,5	76,6	23,4	3,4	77,1	22,9
Mandos Medios	6,4	63,1	36,9	6,3	64,1	35,9
Especialistas	30,7	51,5	48,5	24,5	54,1	45,9
Fuerza Ventas	45,2	44,2	55,8	45,8	44,7	55,3
Puestos Base	14,2	47,3	52,7	19,9	44,8	55,2
Estados Unidos						
Equipo gestor ⁽¹⁾	0,4	93,0	7,0	0,3	85,7	14,3
Mandos Medios	18,7	59,3	40,7	19,0	59,8	40,2
Especialistas	17,8	43,0	57,0	18,2	42,2	57,8
Fuerza Ventas	35,9	49,4	50,6	32,7	50,8	49,2
Puestos Base	27,3	17,4	82,6	29,9	16,9	83,1
México						
Equipo gestor ⁽¹⁾	0,5	84,4	15,6	0,6	84,0	16,0
Mandos Medios	2,1	66,4	33,6	1,8	68,9	31,1
Especialistas	34,1	49,4	50,6	35,6	50,6	49,4
Fuerza Ventas	29,4	52,4	47,6	29,9	52,6	47,4
Puestos Base	33,9	37,1	62,9	32,0	34,0	66,0
Turquía						
Equipo gestor ⁽¹⁾	0,0	85,7	14,3	0,0	90,0	10,0
Mandos Medios	29,2	40,9	59,1	23,5	41,8	58,2
Especialistas	34,9	35,3	64,7	33,5	36,0	64,0
Fuerza Ventas	28,0	41,0	59,0	35,3	39,2	60,8
Puestos Base	7,8	95,2	4,8	7,6	94,7	5,3
América del Sur						
Equipo gestor ⁽¹⁾	0,7	72,1	27,9	0,8	75,2	24,8
Mandos Medios	8,0	54,5	45,5	7,6	57,2	42,8
Especialistas	39,2	51,5	48,5	38,2	50,5	49,5
Fuerza Ventas	38,7	40,3	59,7	39,6	38,8	61,2
Puestos Base	13,4	38,9	61,1	13,8	43,0	57,0
Resto de Eurasia						
Equipo gestor ⁽¹⁾	5,2	86,4	13,6	5,6	86,9	13,1
Mandos Medios	9,7	70,0	30,0	9,6	67,9	32,1
Especialistas	45,8	51,8	48,2	43,0	52,4	47,6
Fuerza Ventas	33,7	57,8	42,2	35,2	56,3	43,7
Puestos Base	5,6	26,6	73,4	6,6	27,8	72,2
Media del Grupo						
Equipo gestor ⁽¹⁾	1,2	77,9	22,1	1,2	78,4	21,6
Mandos Medios	10,6	50,8	49,2	9,4	52,8	47,2
Especialistas	33,1	47,5	52,5	31,9	48,2	51,8
Fuerza Ventas	35,4	45,4	54,6	37,0	44,7	55,3
Puestos Base	19,6	40,7	59,3	20,6	39,6	60,4

⁽¹⁾ El equipo gestor incluye el rango más alto de dirección en el Grupo.

Distribución de los empleados por tipo de contrato y género (Grupo BBVA. Porcentaje)

	2018			2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España						
Fijos o indefinidos tiempo completo	92,6	51,3	48,7	93,1	51,3	48,7
Fijos o indefinidos tiempo parcial	3,1	6,1	93,9	2,6	4,6	95,4
Temporales	4,3	35,2	64,8	4,3	34,8	65,2
Estados Unidos						
Fijos o indefinidos tiempo completo	97,2	42,2	57,8	97,1	41,5	58,5
Fijos o indefinidos tiempo parcial	2,7	19,5	80,5	2,9	21,7	78,3
Temporales	0,0	100,0	0,0	0,1	62,5	37,5
México						
Fijos o indefinidos tiempo completo	90,7	46,3	53,7	89,7	46,1	53,9
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,0	20,0	80,0	0,7	24,0	76,0
Temporales	9,3	50,2	49,8	9,5	51,0	49,0
Turquía						
Fijos o indefinidos tiempo completo	99,6	43,2	56,8	99,4	43,0	57,0
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temporales	0,4	54,5	45,5	0,6	47,3	52,7
América del Sur						
Fijos o indefinidos tiempo completo	89,1	46,8	53,2	89,6	46,4	53,6
Fijos o indefinidos tiempo parcial	2,8	34,3	65,7	2,7	34,1	65,9
Temporales	8,1	39,4	60,6	7,7	38,7	61,3
Resto de Eurasia						
Fijos o indefinidos tiempo completo	99,6	56,0	44,0	98,5	55,8	44,2
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temporales	0,4	50,0	50,0	1,5	43,8	56,3
Media del Grupo						
Fijos o indefinidos tiempo completo	93,1	46,7	53,3	92,8	46,5	53,5
Fijos o indefinidos tiempo parcial	1,5	18,3	81,7	1,7	20,2	79,8
Temporales	5,4	44,1	55,9	5,5	44,2	55,8

Distribución de los empleados por tipo de contrato y tramos de edad (Grupo BBVA. Porcentaje)

	2018				2017			
	Total	<25	25-45	>45	Total	<25	25-45	>45
España								
Fijos o indefinidos tiempo completo	92,6	0,5	61,8	37,7	93,1	0,4	63,9	35,7
Fijos o indefinidos tiempo parcial	3,1	0,0	89,8	10,2	2,6	0,0	89,5	10,5
Temporales	4,3	10,1	86,1	3,8	4,3	9,1	88,5	2,5
Estados Unidos								
Fijos o indefinidos tiempo completo	97,2	5,8	58,6	35,6	93,1	5,3	59,5	35,2
Fijos o indefinidos tiempo parcial	2,7	39,4	37,7	22,8	2,9	38,9	38,2	22,9
Temporales	0,0	100,0	0,0	0,0	0,1	75,0	25,0	0,0
México								
Fijos o indefinidos tiempo completo	90,7	7,7	76,8	15,5	89,7	7,1	76,3	16,6
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,0	0,0	80,0	20,0	0,7	34,7	59,0	6,3
Temporales	9,3	40,8	58,7	0,5	9,5	38,9	59,8	1,3
Turquía								
Fijos o indefinidos tiempo completo	99,6	4,8	88,0	7,2	99,4	5,2	88,8	6,0
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temporales	0,4	11,7	76,6	11,7	0,6	29,0	66,4	4,6
América del Sur								
Fijos o indefinidos tiempo completo	89,1	4,2	67,8	27,9	89,6	3,8	69,3	26,9
Fijos o indefinidos tiempo parcial	2,8	19,6	75,1	5,3	2,7	21,9	73,7	4,3
Temporales	8,1	36,2	59,2	4,6	7,7	35,8	59,7	4,5
Resto de Eurasia								
Fijos o indefinidos tiempo completo	99,6	1,4	56,0	42,6	98,5	0,5	57,2	42,3
Fijos o indefinidos tiempo parcial	0,1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Temporales	0,4	25,0	75,0	0,0	1,5	6,3	87,5	6,3
Media del Grupo								
Fijos o indefinidos tiempo completo	93,1	4,5	71,7	23,7	92,8	4,3	72,6	23,2
Fijos o indefinidos tiempo parcial	1,5	13,1	76,4	10,5	1,7	17,9	72,6	9,5
Temporales	5,4	33,2	64,3	2,5	5,5	32,4	65,0	2,6

Distribución de los empleados por categoría profesional y tipo de contrato (Grupo BBVA. Porcentaje)

	2018			2017		
	Fijos o indefinidos tiempo completo	Fijos o indefinidos tiempo parcial	Temporales	Fijos o indefinidos tiempo completo	Fijos o indefinidos tiempo parcial	Temporales
España						
Equipo gestor ⁽¹⁾	99,9	0,1	0,0	99,8	0,2	0,0
Mandos Medios	98,5	1,5	0,0	97,8	2,2	0,0
Especialistas	88,3	4,9	6,8	96,7	2,7	0,5
Fuerza Ventas	96,5	1,9	1,6	97,4	1,6	1,0
Puestos Base	84,9	4,6	10,5	76,3	5,4	18,3
Estados Unidos						
Equipo gestor ⁽¹⁾	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Mandos Medios	99,8	0,2	0,0	99,9	0,1	0,0
Especialistas	99,6	0,3	0,1	99,6	0,3	0,1
Fuerza Ventas	99,9	0,1	0,0	99,9	0,0	0,1
Puestos Base	90,3	9,7	0,0	90,6	9,3	0,1
México						
Equipo gestor ⁽¹⁾	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Mandos Medios	98,9	0,1	0,9	99,4	0,1	0,4
Especialistas	95,8	0,0	4,2	87,9	0,0	12,1
Fuerza Ventas	94,9	0,0	5,1	92,9	0,0	7,1
Puestos Base	81,2	0,0	18,7	88,1	2,3	9,6
Turquía						
Equipo gestor ⁽¹⁾	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Mandos Medios	99,8	0,0	0,2	99,8	0,0	0,2
Especialistas	99,4	0,0	0,6	99,2	0,0	0,8
Fuerza Ventas	99,7	0,0	0,3	99,3	0,0	0,7
Puestos Base	99,9	0,0	0,1	99,9	0,0	0,1
América del Sur						
Equipo gestor ⁽¹⁾	97,7	2,3	0,0	97,3	2,7	0,0
Mandos Medios	99,5	0,1	0,3	99,5	0,1	0,4
Especialistas	98,4	0,4	1,2	98,3	0,4	1,3
Fuerza Ventas	87,6	4,1	8,2	88,1	4,1	7,8
Puestos Base	59,3	7,4	33,3	64,0	6,8	29,2
Resto de Eurasia						
Equipo gestor ⁽¹⁾	98,3	1,7	0,0	100,0	0,0	0,0
Mandos Medios	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Especialistas	99,6	0,0	0,4	97,7	0,0	2,3
Fuerza Ventas	99,7	0,0	0,3	99,2	0,0	0,8
Puestos Base	98,4	0,0	1,6	97,2	0,0	2,8
Media del Grupo						
Equipo gestor ⁽¹⁾	99,6	0,4	0,0	99,5	0,5	0,0
Mandos Medios	99,5	0,3	0,2	99,4	0,4	0,2
Especialistas	95,6	1,2	3,1	94,9	0,6	4,4
Fuerza Ventas	95,0	1,5	3,6	94,6	1,4	3,9
Puestos Base	81,4	3,0	15,6	82,9	4,3	12,7

⁽¹⁾ El equipo gestor incluye el rango más alto de dirección en el Grupo.

Capacidades diferentes

BBVA manifiesta su compromiso con la integración laboral de las personas con capacidades diferentes a través del **Plan Integra**, que nace del convencimiento de que el empleo es un pilar fundamental en el fomento de la igualdad de oportunidades de todas las personas. El Plan Integra se desarrolla a través de alianzas con las principales organizaciones españolas del sector de la discapacidad y es un plan transversal que persigue favorecer la accesibilidad, impulsar la integración laboral y promover un mayor conocimiento y sensibilización de las necesidades y potencial de las personas con discapacidad. En el marco del Plan se entregan cada año en España, desde el 2009, los Premios Integra BBVA, que reconocen la labor de entidades que desarrollan proyectos de integración laboral e impulsan el desarrollo de iniciativas y buenas prácticas en este ámbito de actuación.

En **México**, BBVA Bancomer realizó sendos acuerdos con el Ministerio de Educación y con la Secretaría de Educación

Pública para que estudiantes con discapacidad intelectual lleven a cabo sus prácticas profesionales en el Banco, así como una prueba piloto de inclusión en el circuito de Carreras Bancomer.

Al 31 de diciembre del **2018**, BBVA contaba con 727 personas con capacidades diferentes en la plantilla del Grupo, de los que 215 están en España, 192 en Estados Unidos, 28 en México, 279 en Turquía y 33 en América del Sur.

Adicionalmente, BBVA sigue avanzando en la accesibilidad de las sucursales de los distintos bancos que forman el Grupo. Las sedes corporativas de BBVA en Madrid, BBVA Bancomer en México y BBVA Francés en Argentina son accesibles. Y en el 2018, se lanzó en España una nueva aplicación móvil destinada a facilitar la operativa en cajeros a las personas ciegas, con discapacidad física o intelectual leve.

Entorno laboral

BBVA realiza, con carácter general y periodicidad bienal, una encuesta para medir el compromiso de los empleados y conocer su opinión. En el 2017, última realizada, participó el 87% de los empleados que BBVA tiene en todo el mundo. Uno de los aspectos más destacados de los resultados es la media de las 12 preguntas principales de la encuesta, que ha sido de 4,02 sobre 5, lo que supone un incremento de 11 puntos básicos. El nivel de compromiso de los empleados de BBVA se situó en el 4,40, sobre 5, mejorando gracias a los más de 11.000 planes de acción que se acordaron como resultado de la encuesta anterior.

Libertad de asociación y representación

De conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente, las **condiciones laborales** y los derechos de los empleados, tales como la libertad de asociación y representación sindical, se encuentran recogidos en normas, convenios y acuerdos suscritos, en su caso, con las correspondientes representaciones de los trabajadores. El diálogo y la negociación forman parte del modo de abordar cualquier diferencia o conflicto en el Grupo, para lo que existen procedimientos específicos de consulta con los representantes sindicales en los diferentes países.

En BBVA España, el **convenio colectivo** del sector de banca se aplica a la totalidad de la plantilla, complementado por acuerdos colectivos de empresa que desarrollan y mejoran lo previsto en dicho convenio, y que son firmados con la representación de los trabajadores. Los representantes de los trabajadores son elegidos cada cuatro años por sufragio personal, libre, directo y secreto, y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la organización del trabajo en la Entidad, en los términos previstos en la legislación en vigor.

En otros países, los empleados del Grupo están incluidos en algún convenio colectivo de tal forma que en México el 35% de la plantilla está cubierta por convenio, alcanzando el 100% en Argentina, Colombia, Venezuela y Paraguay, y el 6% en Perú. Como ejemplo de este tipo de coberturas, en la legislación colombiana existen dos formas de representación para los empleados, lo que conlleva a que existan en el Banco dos convenios: el Pacto Colectivo, que cubre al 77% de la plantilla, cuya representación se ejerce de manera directa por los empleados; y la Convención Colectiva, que beneficia al 22% de la plantilla y se suscribe con las organizaciones sindicales, siendo sus representantes las personas que cada sindicato elige. Por su parte, las normativas vigentes en Estados Unidos y Turquía no requieren la misma aplicación de convenio a sus plantillas.

Salud y seguridad laboral

BBVA considera primordial la promoción de la seguridad y la salud laboral como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales, a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo.

En este sentido, el modelo de **prevención de riesgos laborales** en BBVA España está regulado legalmente y se basa en el derecho de los trabajadores a la consulta y participación en estos ámbitos, que ejercen y desarrollan a través de la asistencia de los representantes de los trabajadores en los comités paritarios existentes, donde se exponen las consultas y se tratan sobre las materias propias de la salud y seguridad en el trabajo, haciendo un seguimiento de toda la actividad en materia de prevención.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales es el encargado de definir y llevar a cabo la política preventiva que afecta al 100% de la plantilla del Banco, y que se materializa en dos líneas de actuación: a) la técnico-preventiva, en la que se realizan, entre otras actividades, las evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo, la implantación de planes de emergencia y evacuación y la coordinación de las actividades preventivas; y b) la de medicina del trabajo, con la realización de los reconocimientos médicos al personal, la protección de empleados especialmente sensibles y la adecuación de los puestos de trabajo con material ergonómico específico, además de la realización de actividades y campañas preventivas con el objetivo de mantener y mejorar la salud de los trabajadores y de contribuir al desarrollo de una cultura preventiva y al fomento de hábitos saludables.

Datos básicos de salud laboral (BBVA España. Número)

	2018	2017
Gestiones técnico-preventivas	3.078	2.655
Acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales	3.854	3.429
Citaciones a exámenes de salud	15.590	18.471
Empleados representados en comités de salud y seguridad (%)	100	100
Tasa de absentismo (%)	2,8	2,6

En otras áreas geográficas en las que el Grupo está presente también se registraron avances en el 2018 en el campo de la salud laboral y seguridad en el trabajo, muchos de ellos como consecuencia de la actividad de los comités de salud y seguridad en los que los empleados están representados al 100% en la mayor parte de los países. Así:

- En **Estados Unidos**, el programa de bienestar Wellthy for Life de BBVA Compass brinda a los empleados un programa de bienestar integral que pueden personalizar

según sus necesidades e intereses (físico, médico, y socioeconómico) sin importar dónde se encuentren. En el año se realizaron 6 gestiones técnico-preventivas y registró una tasa de absentismo del 1,1%.

- En **México**, cuya plantilla está 100% representada en comités de salud y seguridad, se realizaron diversas campañas para fomentar la concienciación y prevención en materia de salud y seguridad laboral, concretamente la campaña nacional de prevención de cáncer de mama y próstata, así como la campaña nacional de prevención y control de la influenza estacional. En el año se realizaron 106 gestiones técnico-preventivas y registró una tasa de absentismo del 2,0%.
- En **Turquía**, el Banco utiliza un *software* de salud y seguridad laboral (OHS, por sus siglas en inglés) para realizar un seguimiento de diversas actividades, incluida la evaluación de riesgos, los programas de capacitación, las acciones correctivas y preventivas, etc. En el año se realizaron 174 gestiones técnico-preventivas, 816 acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales, más de

40.000 citaciones a exámenes de salud y registró una tasa de absentismo del 1,1%. El 100% de los empleados están representados en los comités de salud y seguridad.

- En **América del Sur**, no existe un modelo uniforme de gestión de salud y seguridad laboral para toda la zona. Por países, en el año se realizaron 24 gestiones técnico-preventivas en Argentina, 2.256 en Colombia, 116 en Perú, 9 en Venezuela y 5 en Paraguay. Las acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales fueron 15, 5.621, 662, 6, y 10, respectivamente, y registró una tasa de absentismo del 1,6%, 3,6%, 1,2%, 13,6% y 0,9%, respectivamente. En conjunto se realizaron cerca de 10.000 citaciones a exámenes de salud. El 100% de los empleados de Colombia, Perú y Paraguay están representados en los comités de salud y seguridad, el 3% en Argentina y el 60% en Venezuela. Uruguay cuentan con un comité de seguridad laboral integrado por los representantes sindicales y del banco para considerar las condiciones de trabajo, la salud y seguridad ocupacional de sus empleados. Asimismo, ofrece como beneficio al 100% de la plantilla un chequeo médico completo.

Volumen y tipología de absentismo de empleados (Grupo BBVA)

	2018			2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número de bajas	30.696	10.181	20.515	40.187	13.512	26.675
Número de horas de baja por enfermedad o accidente totales en el año	4.027.728	1.335.408	2.692.320	4.826.776	1.597.272	3.229.504
Número de accidentes con baja médica	437	147	290	473	132	341
Índice de frecuencia	2,58	1,84	3,23	2,93	2,09	3,66
Índice de severidad	2,24	1,62	2,79	2,30	1,38	3,09
Tasa de absentismo (%)	1,2	0,9	1,5	1,5	1,1	1,9

BBVA registró en el 2018 un total de 437 casos de **accidentes laborales** con baja médica en todo el Grupo (solo dos de cada cien bajas son por accidentes), la mayor parte de ellos *in itinere*, que suponen un 7,6% menos que el año anterior.

En España no se registró ningún caso de enfermedad profesional en tanto que el número de accidentes de trabajo fue de 200 en el año, dato que representa una severidad muy baja. Así, el índice de gravedad del Banco se sitúa en 0,15 (0,11 hombres y 0,19 mujeres), mientras que el índice de frecuencia se sitúa en 3,92 (2,68 hombres y 5,14 mujeres).

Organización del trabajo

En el 2018 se han impulsado ideas prácticas para favorecer la **conciliación** laboral y familiar como es fijar una hora tope de salida del trabajo que sirva de referencia para todo el equipo, y así evitar el presencialismo, y para respetar el tiempo de **desconexión digital** con la iniciativa de no enviar correos electrónicos desde las 8 pm hasta las 8 am ni fines de semana.

En cuanto a la organización del tiempo de trabajo, y con el objetivo de ser más productivos y más eficientes, se han implementado iniciativas como hacer un mejor uso de las reuniones, reduciendo el número de las mismas, su duración (por defecto 45 minutos) y el número de personas convocadas, siendo más puntuales y utilizando documentación más sintética, clara y sencilla.

Dimisiones voluntarias de la plantilla (turn-over) ⁽¹⁾ y distribución por género (Grupo BBVA. Porcentaje)

	2018			2017		
	Tasa rotación total empleados	Hombres	Mujeres	Tasa rotación total empleados	Hombres	Mujeres
España	1,3	62,6	37,4	1,0	66,3	33,7
Estados Unidos	13,0	41,2	58,8	14,0	39,1	60,9
México	13,3	50,7	49,3	12,9	51,3	48,7
Turquía	3,9	41,2	58,8	3,4	36,8	63,2
América del Sur	7,7	42,7	57,3	7,6	45,6	54,4
Resto de Eurasia	4,5	46,0	54,0	5,4	63,1	36,9
Total	7,6	47,1	52,9	7,3	47,5	52,5

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

Alta de empleados por género (Grupo BBVA. Número)

	2018			2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España	3.242	1.494	1.748	2.714	1.175	1.539
Estados Unidos	2.657	1.184	1.473	2.987	1.373	1.614
México	8.133	4.184	3.949	7.664	4.024	3.640
Turquía	2.223	987	1.236	1.931	827	1.104
América del Sur	3.386	1.569	1.817	3.787	1.708	2.079
Resto de Eurasia	155	96	59	68	36	32
Total	19.796	9.514	10.282	19.151	9.143	10.008

De las que nuevas incorporaciones son ⁽¹⁾:

España	1.252	786	466	1.237	827	410
Estados Unidos	2.650	1.177	1.473	2.951	1.350	1.601
México	5.951	2.997	2.954	6.468	3.314	3.154
Turquía	2.186	973	1.213	1.823	795	1.028
América del Sur	2.521	1.213	1.308	2.765	1.427	1.338
Resto de Eurasia	142	88	54	55	30	25
Total	14.702	7.234	7.468	15.299	7.743	7.556

⁽¹⁾ Se incluyen las altas por consolidaciones.

Bajas de empleados por tipo de baja y género (Grupo BBVA. Número)

	2018			2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
España						
Jubilaciones y prejubilaciones	525	366	159	839	621	218
Bajas incentivadas	71	33	38	129	83	46
Bajas voluntarias (dimisiones)	406	254	152	323	214	109
Despidos	79	48	31	69	39	30
Otras ⁽¹⁾	2.407	960	1.447	2.221	816	1.405
Estados Unidos						
Jubilaciones y prejubilaciones	59	10	49	51	11	40
Bajas incentivadas	2	1	1	1	1	0
Bajas voluntarias (dimisiones)	1.420	585	835	1.479	578	901
Despidos	101	45	56	144	61	83
Otras ⁽¹⁾	1.019	447	572	928	439	489
México						
Jubilaciones y prejubilaciones	385	190	195	362	207	155
Bajas incentivadas	105	59	46	47	28	19
Bajas voluntarias (dimisiones)	4.931	2.499	2.432	4.814	2.469	2.345
Despidos	2.613	1.193	1.420	1.711	925	786
Otras ⁽¹⁾	1.183	671	512	901	460	441
Turquía						
Jubilaciones y prejubilaciones	90	46	44	101	46	55
Bajas incentivadas	110	57	53	46	28	18
Bajas voluntarias (dimisiones)	883	364	519	810	298	512
Despidos	19	13	6	10	7	3
Otras ⁽¹⁾	1.742	721	1.021	2.027	774	1.253
América del Sur						
Jubilaciones y prejubilaciones	54	29	25	32	22	10
Bajas incentivadas	416	231	185	855	382	473
Bajas voluntarias (dimisiones)	2.273	971	1.302	2.335	1.064	1.271
Despidos	334	164	170	682	322	360
Otras ⁽¹⁾	4.682	2.067	2.615	1.003	460	543
Resto de Eurasia						
Jubilaciones y prejubilaciones	3	2	1	12	7	5
Bajas incentivadas	10	4	6	47	33	14
Bajas voluntarias (dimisiones)	50	23	27	65	41	24
Despidos	10	6	4	13	7	6
Otras ⁽¹⁾	43	35	8	30	19	11
Total Grupo						
Jubilaciones y prejubilaciones	1.116	643	473	1.397	914	483
Bajas incentivadas	714	385	329	1.125	555	570
Bajas voluntarias (dimisiones)	9.963	4.696	5.267	9.826	4.664	5.162
Despidos	3.156	1.469	1.687	2.629	1.361	1.268
Otras ⁽¹⁾	11.076	4.901	6.175	7.110	2.968	4.142

⁽¹⁾ Otras incluye bajas definitivas y fallecimientos. En el 2018 se incluye la venta de BBVA Chile en América del Sur y en el Total Grupo.

Despidos por categoría profesional y tramos de edad (Grupo BBVA. Número)

	2018				2017			
	Total	<25	25-45	>45	Total	<25	25-45	>45
España								
Equipo gestor ⁽¹⁾	12	0	2	10	7	0	3	4
Mandos Medios	3	0	0	3	6	0	3	3
Especialistas	23	1	15	7	33	0	23	10
Fuerza Ventas	27	0	18	9	0	0	0	0
Puestos Base	14	0	8	6	23	0	16	7
Estados Unidos								
Equipo gestor ⁽¹⁾	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Medios	4	0	2	2	6	0	3	3
Especialistas	3	0	0	3	16	0	12	4
Fuerza Ventas	44	6	28	10	51	6	37	8
Puestos Base	50	13	34	3	71	19	40	12
México								
Equipo gestor ⁽¹⁾	10	0	1	9	13	0	3	10
Mandos Medios	23	0	6	17	29	0	14	15
Especialistas	1.338	39	897	402	1.132	30	842	260
Fuerza Ventas	824	35	602	187	180	6	136	38
Puestos Base	418	44	340	34	357	15	257	85
Turquía								
Equipo gestor ⁽¹⁾	0	0	0	0	0	0	0	0
Mandos Medios	3	0	3	0	4	0	4	0
Especialistas	11	2	9	0	5	0	5	0
Fuerza Ventas	5	0	5	0	0	0	0	0
Puestos Base	0	0	0	0	1	0	1	0
América del Sur								
Equipo gestor ⁽¹⁾	3	0	0	3	6	0	1	5
Mandos Medios	20	0	8	12	101	0	55	46
Especialistas	77	2	45	30	308	10	229	69
Fuerza Ventas	178	12	132	34	47	1	35	11
Puestos Base	56	20	27	9	220	48	134	38
Resto de Eurasia								
Equipo gestor ⁽¹⁾	2	0	0	2	2	0	0	2
Mandos Medios	1	0	0	1	0	0	0	0
Especialistas	4	0	3	1	10	0	2	8
Fuerza Ventas	3	0	1	2	1	0	1	0
Puestos Base	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Grupo								
Equipo gestor ⁽¹⁾	27	0	3	24	28	0	7	21
Mandos Medios	54	0	19	35	146	0	79	67
Especialistas	1.456	44	969	443	1.504	40	1.113	351
Fuerza Ventas	1.081	53	786	242	279	13	209	57
Puestos Base	538	77	409	52	672	82	448	142

⁽¹⁾ El equipo gestor incluye el rango más alto de dirección en el Grupo.

Remuneración

BBVA cuenta con una **política retributiva** diseñada en el marco de la normativa específica aplicable a las entidades de crédito, y orientada hacia la generación recurrente de valor para el Grupo, buscando además el alineamiento de los intereses de sus empleados y accionistas con una gestión prudente del riesgo. Esta política se adapta en cada momento a lo que establecen las normas legales aplicables e incorpora los estándares y principios de las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Esta política forma parte de los elementos diseñados por el Consejo de Administración como parte del sistema de gobierno corporativo de BBVA para garantizar una gestión adecuada del Grupo y atiende a las siguientes premisas:

- es compatible y promueve una gestión prudente y eficaz de los riesgos, no ofreciendo incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por el Grupo;
- es compatible con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de BBVA, e incluye medidas para evitar los conflictos de intereses;
- distingue de forma clara los criterios para el establecimiento de la retribución fija y la retribución variable;
- promueve un trato igualitario para todo el personal, no instaurando diferencias por razón de género ni personales de cualquier otro tipo; y
- persigue que la remuneración no se base exclusivamente o primordialmente en criterios cuantitativos y tenga en cuenta criterios cualitativos adecuados, que reflejen el cumplimiento de las normas aplicables.

El **modelo retributivo** aplicable con carácter general a toda la plantilla del Grupo BBVA se materializa a través de dos elementos diferenciados:

- Una retribución fija, que tiene en cuenta el nivel de responsabilidad, las funciones desarrolladas y la trayectoria profesional de cada empleado, los principios de equidad interna y el valor de la función en el mercado, constituyendo una parte relevante de la compensación total. La concesión y el importe de la retribución fija se basan en criterios objetivos predeterminados y no discrecionales.

- Una retribución variable constituida por aquellos pagos o beneficios adicionales a la retribución fija, monetarios o no, que giren sobre parámetros variables. Esta retribución deberá estar ligada, con carácter general, a la consecución de objetivos previamente establecidos, y tendrá en cuenta los riesgos actuales y futuros.

La política de remuneraciones del Grupo BBVA promueve un trato igualitario entre hombres y mujeres, que no establezca ni fomente la diferenciación salarial. El modelo retributivo recompensa el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, velando por la equidad interna y la competitividad externa.

La brecha salarial por categorías profesionales homogéneas en el conjunto del Grupo es del -10,6%. Las diferencias que se observan en las remuneraciones medias de algunos colectivos se derivan de factores tales como la antigüedad, y la variada composición de los mismos, y no son representativas de la brecha salarial. Esto es debido a que estas remuneraciones medias incluyen categorías profesionales muy diversas, y por tanto se ven influenciadas por aspectos como la distinta distribución de hombres y mujeres por categoría profesional o la mayor proporción de mujeres en países con remuneraciones medias más bajas.

En este sentido, el Grupo ha puesto en marcha diversas iniciativas para seguir avanzando en una representación más equilibrada de todos los colectivos en los distintos ámbitos y niveles de responsabilidad (ver apartado de Desarrollo profesional).

Brecha salarial ⁽¹⁾ (Porcentaje)

	2018	2017
Grupo BBVA	(10,6)	(10,1)

⁽¹⁾ Brecha salarial medida como diferencia de las remuneraciones medianas entre mujeres y hombres, expresado como un porcentaje sobre la remuneración mediana de hombres.

Remuneración total media por categoría profesional (Grupo BBVA. Euros)

	2018	2017
Equipo gestor ⁽¹⁾	110.159	106.651
Mandos Medios	59.594	59.866
Especialistas	28.384	28.194
Puestos Base	20.757	19.510

⁽¹⁾ El equipo gestor incluye el rango más alto de dirección en el Grupo.

Remuneración total media por tramos de edad y género (Grupo BBVA. Euros)

	2018			2017		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
<25 años	8.880	10.829	9.714	8.333	9.722	8.897
25-45 años	23.651	31.884	27.263	23.413	32.317	27.293
>45 años	44.755	66.114	56.358	42.487	63.952	54.324

Las remuneraciones de los consejeros se encuentran recogidas en la Nota 54 de la Memoria Anual correspondiente a las Cuentas Anuales Consolidadas, de manera individualizada y por concepto retributivo. Por lo que se refiere a los miembros de la alta dirección, la remuneración total media fue de 1.965 miles de euros en el caso de los hombres y de 1.759 miles de euros en el caso de las mujeres.

Pensiones y otros beneficios

BBVA cuenta con un sistema de previsión social, que se ordena en función de las áreas geográficas y coberturas que ofrece a diferentes colectivos de empleados. Con carácter general, el sistema de previsión social es de aportación definida para la contingencia de jubilación. La política de pensiones del Grupo es compatible con la estrategia empresarial, los objetivos y los intereses a largo plazo de la Entidad.

Las aportaciones a los **sistemas de previsión social** de los empleados del Grupo se efectúan en el marco de la normativa laboral de aplicación y de los acuerdos individuales o colectivos de aplicación en cada entidad,

sector o área geográfica. Las bases de cálculo sobre las que giran las prestaciones (compromisos por jubilación, fallecimiento e invalidez) reflejan cuantías fijas de carácter anual, no existiendo fluctuaciones temporales derivadas de componentes variables o resultados individuales.

En cuanto al resto de **beneficios**, el Grupo contempla un marco local de aplicación, según el cual, cada entidad, de acuerdo con su sector de actividad y el área geográfica en el que opera, cuenta con un paquete de beneficios para los empleados dentro de su esquema retributivo específico.

En el 2018, el Banco en España realizó un pago de 23,5 millones de euros en concepto de aportaciones de ahorro a planes de pensiones y primas de seguros de vida y accidentes, de los que 13,3 millones de euros corresponden a las aportaciones a hombres y 10,2 millones a las de mujeres. Este pago supone más del 95% del gasto en pensiones en España, excluyendo las pólizas singulares. En promedio, la aportación percibida por cada empleado es de 964 euros en el año (1.105 euros los hombres y 826 euros las mujeres).

Voluntariado

En la **Política de Voluntariado Corporativo**, BBVA manifiesta su compromiso con este tipo de actividades y facilita las condiciones para que sus empleados puedan realizar acciones de voluntariado corporativo que generen impacto social. Esta política se aplica en todos los países en los que el Grupo está presente. Las actividades de voluntariado corporativo potencian el desarrollo de los empleados, canalizando su espíritu solidario, permitiéndoles hacer un aporte personal de su tiempo y conocimiento para ayudar a las personas que más lo necesitan. Esto redundará en una mejora de la autoestima, incrementando el orgullo de pertenencia a la empresa, y, por consiguiente, en la atracción y retención del talento. Además genera un impacto positivo a nivel de responsabilidad social del Grupo. Durante el 2018, contamos con más de 14.000 participaciones de empleados en acciones de voluntariado impulsadas por BBVA.

Como novedad, destaca la Semana Global del Voluntariado, que tuvo lugar durante el mes de septiembre. Más de 8.000 empleados de BBVA se organizaron en torno a 325 actividades solidarias desarrolladas en más de 15 países. Los empleados, acompañados en muchos casos por familiares y amigos, demostraron su preocupación por los problemas sociales y medioambientales y durante una semana participaron en actividades que reforzaron su relación entre compañeros, trabajando como un sólo equipo y contribuyendo a la mejora de su entorno. A continuación, un breve resumen por país:

- **En Argentina**, los empleados participaron en casi 30 actividades como las charlas de sensibilización, preparación y clasificación de alimentos, talleres de educación financiera en colegios o una jornada de expresión artística en un hospital pediátrico. Han colaborado con Fundación Techo o Banco de Alimentos.
- **En Colombia**, los empleados participaron en iniciativas de apoyo a niños y jóvenes en riesgo de exclusión social de la mano de Hogar San Pedro Claver, Fundación Esperanza de Amalý, o la Casa de la Madre y el Niño.
- **En España**, los empleados han podido escoger entre 90 actividades: recogida de alimentos y ropa, formación en apoyo escolar, reforestación, apoyo en comedores, mercadillos solidarios... con entidades como la Federación Española de Banco de Alimentos, Cruz Roja, la Fundación Theodora o la Fundación San Vicente de Paúl. Se recogieron más de 36 toneladas de alimentos en España.
- **En México**, la iniciativa con mayor participación fue la reforestación y rehabilitación del bosque de Chapultepec, vecino de la Torre BBVA Bancomer y el pulmón más importante de la Ciudad de México. Se plantaron 4.000 plantas de diferentes especies, y se pintó uno de los foros abiertos más relevantes del bosque. Se llevaron a cabo otras actividades como la mentoría a los becarios de la Fundación BBVA Bancomer por parte de empleados; la reforestación en Saltillo, plantación en el Estado de México y en tres escuelas del programa de reconstrucción tras los terremotos.
- **En Paraguay**, los empleados han impartido charlas de educación financiera y concienciado sobre la importancia de cuidar el planeta a niños de Fundación Alda y también procedentes de escuelas públicas. Realizaron huchas con materiales reciclables, recogidos por los empleados.
- **En Perú**, los empleados recolectaron tapas de plástico con el objetivo de comprar sillas de ruedas para niños hospitalizados. Además, un grupo de voluntarios se dedicó a limpiar la playa Los Pescadores, donde recogieron 120 kilos de residuos y plásticos.
- **En Turquía**, los empleados se centraron en la infancia con colectas de libros y organización de fiestas de cumpleaños para los pequeños de The Hope Foundation for Children with Cancer. Además, han querido dar visibilidad a los trabajos de distintas ONG con la organización de una feria solidaria y recogida de fondos.
- **En Uruguay**, acondicionaron los centros de dos entidades solidarias y realizaron actividades de animación para los niños beneficiarios de la Fundación Ronald McDonald. Allí además, BBVA otorgó 20 becas para que niños puedan acceder a The Electric Academy, un espacio de formación innovador que trabaja para acercar la educación del futuro al presente.
- **En Estados Unidos**, los empleados se centraron en la recogida y distribución de alimentos, en la adaptación y reconstrucción de escuelas y hogares y en el apoyo en educación financiera para adultos.
- **En Venezuela**, los empleados recogieron juguetes y participaron en actividades de animación para niños hospitalizados, entre otras iniciativas. Además se impartió una charla sobre prevención del fraude tecnológico en el Colegio San Francisco de Sales, donde se dió a conocer a los niños cuáles son los riesgos más frecuentes a los que se exponen al hacer uso de las redes sociales, y se facilitaron *tips* de seguridad para resguardar sus cuentas, claves y privacidad.
- También se celebró la Semana Global del Voluntariado en las oficinas de Londres, París y Hong Kong.



Prácticas responsables

Sistema de cumplimiento

Modelo de control interno

Compromiso con los derechos humanos

Transparencia fiscal

Proveedores

Prácticas responsables

Sistema de cumplimiento

Misión y ámbito de actuación

El **sistema de cumplimiento** del Grupo constituye una de las bases en las que BBVA afianza el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso con la legalidad vigente en cada momento y de acuerdo a estrictos cánones de comportamiento ético. Para lograrlo, son pilares básicos del sistema de cumplimiento de BBVA el Código de Conducta, disponible en la web corporativa de BBVA (bbva.com), el modelo de control interno y la función de Cumplimiento.

El **Código de Conducta** establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo a los principios del Grupo BBVA, ajustan la conducta a los valores internos de la organización. Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en BBVA.

El **modelo de control interno** de BBVA, construido, conforme a las guías y recomendaciones de reguladores y supervisores y las mejores prácticas internacionales, sobre la existencia de tres niveles diferenciados de control, lo que comúnmente se conoce como modelo de tres líneas de defensa está dirigido a identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de su actividad en los ámbitos y lugares en los que despliega su negocio.

Cumplimiento es una unidad global, integrada en la segunda línea de defensa, que tiene encomendada por el Consejo de Administración la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que BBVA actúe con integridad, particularmente en ámbitos como la prevención del blanqueo de capitales, la conducta con clientes, la conducta en el mercado de valores, la prevención de la corrupción (**cuestiones de cumplimiento**) y otros que puedan representar un riesgo reputacional para BBVA.

La función de Cumplimiento incluye:

- promover una cultura de cumplimiento dentro de BBVA, así como el conocimiento por sus integrantes de las normas y regulaciones aplicables a las anteriores materias, a través de acciones de asesoramiento, difusión, formación y concienciación.
- definir e impulsar la implantación y total adscripción de la organización a los marcos y medidas de gestión del riesgo relacionado con las cuestiones de cumplimiento.

Para un adecuado desempeño de sus funciones, Cumplimiento mantiene una configuración y unos sistemas de organización interna acordes con los principios de gobierno interno establecidos por las directrices Europeas en dicha materia y en su configuración y desarrollo de la actividad se adscribe a los principios establecidos por el Banco de Pagos Internacionales (BIS) y la normativa de referencia aplicable a las cuestiones de cumplimiento.

Para reforzar estos aspectos y en concreto, la independencia de las áreas de control, el Consejo de Administración celebrado el pasado 20 de diciembre del 2018 acordó, en el marco de una nueva estructura organizativa, la creación de una nueva área, Supervisors, Regulation & Compliance, en la que se integra la unidad de Cumplimiento, y que tendrá un reporte directo al Consejo de Administración a través de sus correspondientes Comisiones.

Organización, gobierno interno y modelo de gestión

La función de Cumplimiento tiene carácter global en BBVA y está compuesta por una unidad corporativa, de alcance transversal para todo el Grupo, y por unidades locales que, compartiendo la misión encomendada, llevan a cabo la función en los países los que BBVA desarrolla sus actividades. Para ello, cuenta con un responsable global de cumplimiento, así como por responsables de la función en las unidades locales.

El desarrollo de la función llevada a cabo por los responsables de Cumplimiento (Chief Compliance Officers) se apoya en un conjunto de departamentos especializados en distintas

actividades, que cuentan a su vez con responsables designados. Así, la función cuenta con responsables para las disciplinas relacionadas con las cuestiones de cumplimiento, para la definición y articulación de la estrategia y el modelo de gestión de la función o para la ejecución y mejora continua de los procesos operativos internos del área, entre otros.

Entre las funciones principales de las unidades de cumplimiento en BBVA se encuentran las siguientes:

- La revisión y análisis periódico de la normativa y regulación aplicables.
- La emisión, promoción o actualización de políticas y procedimientos en la materia.
- El asesoramiento a la organización en la interpretación del código de conducta o de las políticas de cumplimiento.
- La supervisión continua de las actividades con riesgo de cumplimiento.
- La gestión de los canales de denuncia.
- La participación en los comités donde se traten aspectos relacionados con las cuestiones de cumplimiento.
- La participación en los procesos de revisión independiente en la materia.
- El reporte periódico a la dirección y a los órganos sociales.
- La representación de la función ante organismos reguladores y supervisores en las materias de cumplimiento.
- La representación de la función en foros de ámbitos nacional e internacional.

La estructura de las unidades de cumplimiento en los distintos países evolucionó en el 2018 para un mejor alineamiento con estos fundamentos.

La amplitud y complejidad de las actividades, así como la presencia internacional de BBVA, originan una amplia diversidad de requisitos regulatorios y expectativas de los organismos supervisores que hay que atender en relación con la gestión del riesgo asociado a las cuestiones de cumplimiento. Ello hace necesario disponer de mecanismos internos que establezcan de manera homogénea e integral mecanismos transversales de gestión de dicho riesgo.

Para lograr lo anterior, Cumplimiento dispone de un **modelo global** de aproximación y gestión de dicho riesgo, que con un enfoque integral y preventivo viene evolucionando 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.

Dicho modelo parte de ciclos periódicos de identificación y evaluación del **riesgo de cumplimiento**, tras los cuales se articula su estrategia de gestión. Lo anterior tiene como resultado la revisión y actualización de la estrategia plurianual y de sus correspondientes líneas anuales de actuación, ambas dirigidas al refuerzo de las medidas aplicables de mitigación y control, así como a la mejora del propio modelo.

El modelo tiene como **pilares** básicos los siguientes elementos:

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

Durante el 2018 se mantuvo la labor de refuerzo de la documentación y la gestión de este modelo. Así, la Unidad de Cumplimiento continuó con la revisión y actualización de las tipologías globales de riesgos de cumplimiento tanto a nivel general como en las distintas geografías.

La eficacia del modelo y de la gestión del riesgo de cumplimiento está sometida a amplios y distintos procesos de verificación anual, formando parte de estos procesos, la actividad de *testing* realizada por las unidades de cumplimiento, las actividades de auditoría interna de BBVA, las revisiones realizadas por firmas auditoras de reconocido prestigio y los procesos regulares o específicos de inspección realizados por los organismos supervisores en cada una de las geografías.

Adicionalmente, durante el año, la función de Cumplimiento reforzó el marco de *compliance testing*, evolucionando la metodología global para adecuarla a las regulaciones aplicables y a las mejores prácticas de la industria en esta materia.

Por otro lado, en los últimos años, uno de los ejes más relevantes de aplicación del modelo de cumplimiento se centra en la transformación digital de BBVA. Por este motivo, la Unidad de Cumplimiento continuó en el 2018 reforzando

los mecanismos de gobierno, supervisión y asesoramiento a las actividades de las áreas que impulsan y desarrollan iniciativas de negocio y proyectos digitales en el Grupo.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo (AML, por sus siglas en inglés) constituye una constante en los objetivos que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de mejorar los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades y un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (clientes, empleados, accionistas, proveedores, etc.) en las diferentes jurisdicciones donde está presente.

Además, el Grupo está expuesto al **riesgo de incumplir** la regulación de AML y la relativa a las restricciones impuestas por organismos nacionales o internacionales para operar con determinadas jurisdicciones y personas físicas o jurídicas, lo que podría suponer sanciones y/o multas económicas relevantes impuestas por los autoridades competentes de las diferentes geografías en las que el Grupo opera.

Como consecuencia de lo anterior, como grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, BBVA aplica el modelo de cumplimiento descrito anteriormente para la **gestión del riesgo** de AML en todas las entidades que forman el Grupo. Este modelo toma en consideración las regulaciones de las jurisdicciones en las que BBVA está presente, las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia y las recomendaciones emitidas por organismos internacionales, como el Grupo Acción Financiera Internacional (GAFI).

Este modelo de gestión está en permanente evolución. Así, los análisis de riesgo que se llevan a cabo anualmente permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo. En el 2018, los sujetos obligados del Grupo han llevado a cabo este ejercicio de evaluación de los riesgos de AML, bajo la supervisión de la función de AML corporativa.

El Código de Conducta de BBVA, en sus Secciones 4.1 y 4.2 determina las directrices básicas de actuación en este ámbito. En línea con estas directrices, BBVA dispone de una serie de procedimientos corporativos que se aplican en cada zona geográfica, entre los que destacan el Procedimiento Corporativo de Actuación para el Establecimiento de Relaciones de Negocio con Personas Políticamente Expuestas (PEPs), el Procedimiento Corporativo de Actuación para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas en la Prestación de Servicios de Corresponsalía Transfronteriza o la Norma que establece

las Restricciones Operativas con Países, Jurisdicciones y Entidades designadas por Organismos Nacionales o Internacionales. Las normas aplicables están disponibles para ser consultadas por los empleados en cada zona.

Durante el 2018, BBVA continuó con el despliegue de la **herramienta de monitorización** en Turquía y México, ya implantada en España. De igual manera, el Grupo continúa con su estrategia para aplicar nuevas tecnologías a los procesos de AML (*machine learning*, inteligencia artificial, etc.) para reforzar tanto las capacidades de detección de actividades sospechosas de las distintas entidades que componen el Grupo como la eficiencia de los dichos procesos. Para ello participó, entre otros, en el IIF Working Group Machine Learning Application to AML. Consecuencia de todo lo anterior es la implementación, en diversos países, de mejoras en los procesos y/o los sistemas que han permitido incrementos de eficiencia en los equipos de AML.

En el 2018, el Grupo BBVA gestionó 144.576 expedientes de investigación que dieron lugar a 66.636 comunicaciones de operaciones sospechosas remitidas a las autoridades correspondientes en cada país.

En materia de **formación** en el ámbito de AML, cada una de las entidades del Grupo BBVA dispone de un plan de formación anual para los empleados. En dicho plan, definido en función de las necesidades de formación identificadas en cada una de las entidades, se establecen acciones formativas de distinta naturaleza (cursos presenciales o *vía e-learning*, vídeos, folletos, etc.), tanto para las nuevas incorporaciones como para los empleados en plantilla. Asimismo, el contenido de cada acción formativa se adapta al colectivo al que va destinado, incluyendo conceptos generales derivados de la regulación de AML aplicable, interna y externa, así como cuestiones específicas que afecten a las funciones que desarrolle el colectivo objeto de formación. En el 2018, participaron en acciones formativas de AML 69.572 asistentes, de los que 15.035 pertenecían a los colectivos más sensibles desde la perspectiva de AML.

El modelo de gestión del riesgo de AML está sometido a continua **revisión independiente**. Esta revisión se complementa con las auditorías internas, externas y las que llevan a cabo los organismos supervisores locales, tanto en España como en el resto de jurisdicciones. De acuerdo con la regulación española, un experto externo realiza anualmente una revisión de la matriz del Grupo. En el 2018 no se identificaron deficiencias materiales. Por su parte, el órgano de control interno, que BBVA cuenta a nivel corporativo, se reúne periódicamente y que supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de AML. Este esquema de supervisión se replica igualmente a nivel local.

Cabe destacar la labor de **colaboración** de BBVA con los distintos organismos gubernamentales y organizaciones

internacionales en este ámbito: asistencia a las reuniones del AML & Financial Crime Committee de la Federación Bancaria Europea, miembro del AML Working Group del IIF, participación en iniciativas y foros destinados a incrementar y mejorar los intercambios de información con fines de AML, así como aportaciones a consultas públicas emitidas por organismos nacionales e internacionales (Comisión Europea, GAFI-FATF, European Supervisory Authorities).

Conducta con los clientes

El Código de Conducta del Grupo BBVA sitúa a los clientes en el centro de su actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y en la aportación de valor.

Como se ha contado en el capítulo de Relación con el cliente, el principal foco de atención de BBVA es satisfacer las necesidades de sus clientes combinando al mismo tiempo soluciones innovadoras, experiencia y los más altos estándares de conducta. La mejor experiencia del cliente es una de las Prioridades Estratégicas del Grupo.

Para conseguir este objetivo, BBVA ha puesto en marcha **políticas y procedimientos** que le permiten conocer a sus clientes con el fin de poder ofrecerles productos y servicios acordes con sus necesidades financieras, además de proporcionarles, con la debida antelación, información clara y veraz sobre los riesgos de los productos en los que invierten. Además, BBVA tiene implantados procesos encaminados a la prevención o, en su defecto, a la gestión de los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la comercialización de los productos.

En el 2018, continuó el despliegue del modelo global de *customer compliance*, que tiene por objeto establecer un marco mínimo de normas de conducta a respetar en la relación con los clientes, aplicable en todas las jurisdicciones del Grupo y alineado con los principios del Código de Conducta. Este modelo, que da respuesta a una regulación en materia de protección del cliente cada vez más homogénea a nivel global, contribuye a una mejor experiencia de cliente en BBVA.

En este sentido, la Unidad de Cumplimiento centró su actividad en el impulso de los planes de adaptación de la normativa Comunitaria y procesos internos a las obligaciones derivadas de las novedades regulatorias. Entre ellas caben destacar, por su importancia sobre la protección del cliente, las siguientes: la Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID II); el Reglamento sobre productos empaquetados y basados en seguros para el público minorista (PRIIPs); y (iv) la Directiva de distribución de seguros privados; y la Directiva de la Unión Europea sobre créditos inmobiliarios.

En el año, BBVA continuó con el despliegue del plan de adaptación a MiFID II mediante la puesta en marcha de políticas y procedimientos sobre diferentes ámbitos. Procesos que ayudan a conocer a los clientes con el fin de poder ofrecerles productos y servicios acordes con sus necesidades financieras, además de proporcionarles, con la debida antelación, información clara y veraz sobre los riesgos de los productos en los que invierten. Dentro de este plan de adaptación, en materia de conocimientos y competencias del personal que informa o asesora, BBVA continuó desarrollando un programa de formación específico que concluyó con la certificación de la práctica totalidad de empleados y agentes afectados. En el Grupo, el número de fuerzas de venta certificadas, siguiendo lo requerido por la normativa local en cada país, asciende a 39.157 empleados al 31-12-18.

Además, BBVA sigue desarrollando los procesos encaminados a la prevención o, en su defecto, a la gestión de los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la comercialización de los productos. A este respecto, en el 2018, se reforzaron los canales de comunicación internos y el marco de transparencia en relación con los ingresos obtenidos por la prestación de los servicios. Y, como novedad en el ejercicio 2018, se desplegó la política corporativa de gobierno de producto en los diferentes países donde el Grupo está presente. Esta política establece los principios rectores que BBVA debe seguir antes del lanzamiento de sus productos; e introduce las variables a tener en cuenta a la hora de identificar el colectivo de clientes al que dirigir sus productos, atendiendo a sus diferentes necesidades y objetivos.

Otras medidas orientadas a la protección del cliente durante el 2018 fueron:

- El análisis de las características, los riesgos y los costes de los nuevos productos, servicios y actividades de BBVA, así como de sus canales de distribución, a través de los distintos Comités de nuevos productos implementados en el Grupo. Durante el año, en el seno de estos comités se aprobaron 103 nuevos productos, servicios o actividades en el Banco.
- La estrecha y continua colaboración con las unidades de desarrollo de productos y negocios, tanto minoristas como mayoristas, con especial foco en las iniciativas de banca digital, para incorporar la visión de protección al cliente e inversor en sus proyectos, desde el momento de su creación.
- La evolución de las herramientas de clasificación de los productos, permitiendo una mejor adecuación de los mismos a las características y necesidades de los clientes.
- La promoción de acciones de comunicación y formación a las redes comerciales y a los departamentos que les dan

apoyo, especialmente sobre cómo prestar asesoramiento a los clientes y cómo vender los productos en la red comercial.

- El refuerzo de las métricas e indicadores de seguimiento de riesgos de cumplimiento, para fomentar una visión anticipatoria, con foco especial en las reclamaciones de los clientes. En este contexto, durante el 2018 se ha estrechado en BBVA, S.A. la colaboración con los Servicios de Atención al Cliente.
- La evaluación de las medidas internas en vigor, a partir de las revisiones de auditoría interna y externa, y de los exámenes y requerimientos de los reguladores.

Conducta en los mercados de valores

El Código de Conducta de BBVA contiene los principios básicos de actuación dirigidos a preservar la integridad de los mercados, fijando los estándares a seguir orientados a la prevención del abuso de mercado, y a garantizar la transparencia y libre competencia de los mismos en la actividad profesional del colectivo BBVA.

Estos principios básicos están desarrollados específicamente en la Política de Conducta en el Ámbito de los Mercados de Valores, que aplica a todas las personas que integran el Grupo BBVA. Concretamente, esta política establece los estándares mínimos a respetar en la actividad desarrollada en los mercados de valores en cuanto a información privilegiada, manipulación de mercado y conflictos de intereses; y se complementa en cada jurisdicción con un código o **reglamento interno de conducta** (RIC) dirigido al colectivo sujeto con mayor exposición en los mercados. El RIC desarrolla los contenidos establecidos en la política, ajustándolos, cuando proceda, a los requerimientos legales locales.

La política y el RIC de BBVA se actualizaron en el 2017, y en el 2018 en el resto de zonas geográficas en las que el Grupo está presente. El grado de adhesión al nuevo RIC se acercó al 100% de las personas sujetas.

También durante 2018 se ha reforzado la formación en materia de Abuso de Mercado a los colectivos afectados por el RIC a fin de mantenerles actualizados de sus obligaciones y las novedades del mismo. En particular cabe destacar el curso de formación global y obligatoria del Reglamento Interno de Conducta dirigido a todas las personas sujetas a este reglamento, colectivo que asciende a 6.849 personas.

En relación con el programa de **prevención de abuso de mercado**, continuó el proceso de mejora de las herramientas de detección de operativa sospechosa de abuso de mercado. Así, la formación de empleados en esta materia continúa siendo prioritaria por lo que en el 2018 se desarrollaron acciones formativas internas y externas específicas,

destacando cursos sobre información privilegiada y manipulación de mercado en España y América Latina.

Además, en el 2018 se han llevado a cabo acciones formativas de los equipos dedicados a la comercialización de instrumentos financieros dada la adhesión de BBVA en España y en México al código de conducta global de Foreign Exchange (FX); se reforzó el programa de control de la actividad de *swap dealer* de acuerdo con la regulación americana Dodd Frank tanto en el *governance* como en varios de sus elementos, incluyendo la formación al personal de venta (Associated Persons) que comercializa derivados a clientes considerados como US Persons; y se realizó la formación anual Volcker Rule a un colectivo de 2.417 empleados en el Grupo, prácticamente la totalidad del colectivo impactado.

Otros estándares de conducta

Un mecanismo fundamental para la gestión del riesgo de conducta del Grupo son sus **canales de denuncia**. Tal y como señala el Código de Conducta, los integrantes de BBVA tienen como obligación no tolerar comportamientos que se separen del Código o cualquier conducta en el desempeño de sus funciones profesionales que puedan perjudicar la reputación o el buen nombre de BBVA. El canal de denuncia constituye un medio para ayudar a los empleados a comunicar los incumplimientos que observen o les comuniquen sus colaboradores, clientes, proveedores o compañeros; el canal de denuncia se encuentra disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año; y está abierto también a los proveedores del Grupo. Las denuncias recibidas son tramitadas con diligencia y prontitud. Se promueve su comprobación e impulsan las medidas para su resolución. La información es analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial.

BBVA cuenta con 16 canales de denuncia accesibles a los empleados en todos sus principales países, a los que se puede acceder a través de correo electrónico y teléfono. En el 2018 se recibieron 1.649 denuncias en el Grupo, cuyos principales aspectos de queja se refieren a las categorías de conducta con nuestros compañeros (44%), y conducta con la empresa (36.5%). Aproximadamente un 44% de las denuncias tramitadas en el ejercicio finalizaron con la imposición de sanciones disciplinarias.

Entre las labores desarrolladas en el 2018 destacó el asesoramiento continuo en la aplicación del Código de Conducta. Concretamente, en el Grupo se atendieron formalmente 510 consultas individuales, escritas y telefónicas de distinta naturaleza, como puede ser la resolución de posibles conflictos de interés, la gestión del patrimonio personal o el desarrollo de otras actividades profesionales. Durante el año, BBVA siguió con la labor de comunicación

y difusión del nuevo Código de Conducta, así como con la formación sobre sus contenidos, cuyo curso online ha sido realizado por un total de 115.085 empleados.

Además, desde la introducción en España del nuevo régimen de la responsabilidad penal de la persona jurídica, BBVA ha desarrollado un modelo de **gestión del riesgo penal**, enmarcado dentro de su modelo general de control interno, con el objetivo de concretar medidas directamente dirigidas a prevenir la comisión de delitos a través de una estructura de gobierno adecuada a esta finalidad. Este modelo, sometido periódicamente a procesos de revisión independiente, se configura como un proceso dinámico y en continua evolución, de manera que la experiencia en su aplicación, las modificaciones en la actividad y en la estructura de la Entidad y, en particular en su modelo de control, así como las novedades jurídicas, económicas, sociales y tecnológicas que se produzcan permitirán su adaptación y mejora.

Dentro de los posibles delitos incluidos en el modelo de prevención penal se encuentran los relacionados con la **corrupción y el soborno**, en tanto que existen una serie de riesgos que en una entidad de las características de BBVA podrían manifestarse. Entre dichos riesgos figuran, entre otros, los relacionados con actividades como el ofrecimiento, entrega y aceptación de regalos o beneficios personales, los eventos promocionales, los pagos de facilitación, las donaciones y patrocinios, los gastos, la contratación de personal, las relaciones con proveedores, agentes, intermediarios y socios comerciales, los procesos de fusiones, adquisiciones y *joint ventures* o la contabilización y registro de operaciones.

Para regular la identificación y gestión de estos riesgos, BBVA dispone de un cuerpo normativo interno conformado por principios, políticas y otros desarrollos internos, entre los que destacan:

Principios:

- Principios aplicables a los procesos de desinversión de bienes y equipos propiedad del Grupo BBVA mediante oferta a sus empleados.
- Principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento de BBVA.

Políticas:

- Política anticorrupción.
- Política para la prevención y gestión de los conflictos de intereses en BBVA.
- [Política de compras responsables](#).
- Política de eventos y aceptación de regalos vinculados con eventos deportivos de relevancia.
- Política corporativa de viajes.

Otros desarrollos internos:

- Modelo de gestión de gastos de representación y desplazamiento del personal.
- Modelo de gestión de gastos e inversiones.
- Código ético de selección de personal.
- [Código ético de proveedores](#).
- Norma relativa a la adquisición de bienes y contratación de servicios.
- Norma relativa a regalos a empleados de personas/ entidades ajenas al banco.
- Norma de entrega de regalos y organización de eventos promocionales.
- Norma de autorización para contratación de consultorías.
- Norma de relación con personas de relevancia pública en materia de financiaciones y garantía.
- Norma de delegación del riesgo de crédito.
- Requisitos para el establecimiento y mantenimiento de relaciones de negocio con personas expuestas políticamente (PEP).
- Manual de gestión de donativos en el Departamento de Responsible Business.
- Manual de procedimientos (tratamiento y registro de comunicaciones del canal de denuncia).
- Norma corporativa para la gestión del ciclo de vida del *outsourcing*.
- Régimen disciplinario (normas internas de procedimiento).

La **política anticorrupción** del Grupo BBVA desarrolla los principios y directrices recogidos, principalmente, en el apartado 4.3 del Código de Conducta y se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El marco anticorrupción de BBVA no sólo se compone del citado cuerpo normativo, sino que, conforme al modelo de prevención de delitos, cuenta con un programa que incluye los siguientes elementos: i) un mapa de riesgos, ii) un conjunto de medidas de mitigación dirigidas a reducir estos riesgos, iii) procedimientos de actuación ante la aparición de situaciones de riesgo, iv) programas y planes de formación y comunicación, v) indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control, vi) un canal de denuncia, vii) un régimen disciplinario, y viii) un modelo de gobierno específico.

En este contexto, señalar que la Entidad toma en consideración el **riesgo de corrupción** presente en las principales jurisdicciones en las que opera, con base en las valoraciones publicadas por las organizaciones internacionales más relevantes en esta materia.

Adicionalmente, BBVA se ha dotado de otros instrumentos específicos para la gestión de los **compromisos básicos** en cada área funcional. Los más importantes son:

- Principios básicos de gestión de riesgos y manual de políticas de gestión del riesgo.
- Norma de relación con personas y entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías.

Dentro del programa de formación general en esta materia, existe un curso *online* que describe, entre otras cuestiones, los principios básicos relacionados con el marco de prevención

del Grupo en materia de anticorrupción, y que recuerda a los empleados la postura de BBVA hacia cualquier forma de corrupción o soborno en las actividades que desarrolla.

Finalmente, BBVA obtuvo el certificado de AENOR, que acredita que su sistema de gestión de *compliance* penal es conforme con la Norma UNE 19601:2017 en el año 2017, una certificación que se revisó en el 2018 con resultado satisfactorio.

Otros compromisos básicos adquiridos por el Grupo son:

- [Norma de actuación en materia de defensa.](#)
- [Compromiso medioambiental.](#)
- [Política de compras responsables.](#)
- [Compromiso en materia de derechos humanos.](#)

Modelo de control interno

El Grupo BBVA, con base en las mejores prácticas de gestión del riesgo operacional, mantiene un modelo de control interno estructurado en tres **líneas de defensa** (3LD) que cuenta con un esquema de gobierno denominado Corporate Assurance.

Por lo tanto, el modelo de control interno del Grupo consta de dos **componentes**. El primero de ellos es el modelo de 3LD, a través del cual se garantiza el cumplimiento de los estándares más avanzados en materia de control interno, y se configura de la siguiente manera:

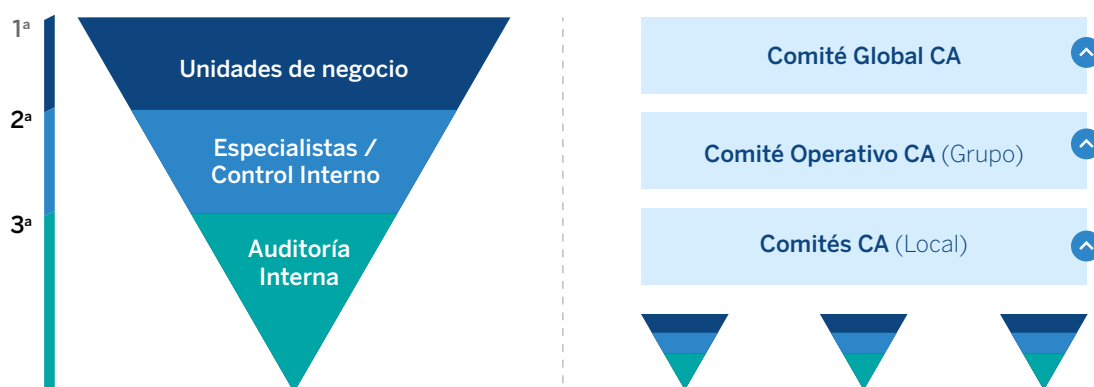
- La primera línea de defensa (1ªLD) la constituyen las unidades del Grupo directamente responsables de la gestión de los riesgos actuales, emergentes y de la ejecución de los procedimientos de control. Asimismo es responsable del reporting a su unidad de negocio / soporte.
- La segunda línea de defensa (2ªLD) la constituyen las unidades especializadas en control, siendo las principales: Compliance, Finance (Control Interno Financiero), Global Risk Management (Control Interno de Riesgos) y Engineering (Control de Riesgos Operativos e IT Risk

Control). Esta línea colabora en la identificación de los riesgos actuales y emergentes, define las políticas de control en su ámbito de especialidad transversal, supervisa su correcta implantación, proporcionando formación y asesoría a la primera línea. Adicionalmente, una de sus principales funciones es realizar el seguimiento y cuestionar la actividad de control desarrollada por la 1ªLD.

La actividad de control de la primera y segunda líneas de defensa serán coordinadas por la Unidad de Control Interno, quien será responsable, además, de dotar a las unidades de una metodología común de control interno.

- La tercera línea de defensa (3ªLD) la constituye la Unidad de Internal Audit, para la cual el Grupo asume las directrices del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y del Instituto de Auditores Internos. Su función se configura como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Organización. Las funciones y líneas de trabajo de esta Unidad se desarrollan más adelante.

Modelo de control interno



El segundo componente del modelo de control interno es el esquema de **Corporate Assurance** (CA), cuya misión es proporcionar un enfoque integral y homogéneo a los órganos de dirección sobre la situación del control interno del Grupo. Esto permite conocer oportunamente las principales debilidades de control que puedan surgir en los distintos procesos, priorizar su solución y dar seguimiento a la implantación de medidas para mitigarlas de forma eficaz.

Para el desarrollo de sus funciones, el modelo está provisto de un mecanismo ordenado de **comunicación** a la dirección. Dicho mecanismo se ha estructurado a través de una serie de comités de frecuencia cuatrimestral, en los que participan los miembros de la alta dirección del Grupo y de sus subsidiarias, cuyo objetivo es conocer y tomar decisiones sobre las cuestiones de control que puedan generar un impacto significativo en los objetivos de las distintas áreas/unidades, tanto a nivel local como del Grupo consolidado.

Internal Audit

El Área de Internal Audit depende directamente del Consejo de Administración, tiene total independencia de las funciones auditadas y no se integra con ninguna otra actividad que sea objeto de auditoría.

Su **función** tiene un alcance universal, por lo que su ámbito de actuación incluye todas las actividades y entidades del Grupo BBVA, sin exclusión alguna y con independencia de su adscripción geográfica o funcional. Las actividades y servicios externalizados por el Grupo también se encuentran dentro de su perímetro.

Esta Área tiene libre acceso a empleados, centros de trabajo, sistemas, registros y archivos informáticos y físicos y, en general, a toda la información necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, debiendo mantener la confidencialidad de la misma y cumplir la normativa de protección de datos.

Para el 2018, al igual que en el 2017 y en el 2016, se ha elaborado un plan trienal que trata de dar respuesta a las expectativas de los principales grupos de interés. Este plan se ha desarrollado basándose en tres ejes fundamentales:

- Análisis del riesgo inherente y nivel de control de los procesos y líneas de negocio,
- Cobertura de las expectativas del supervisor y atención de requerimientos regulatorios,
- Prioridades Estratégicas del Grupo y riesgos emergentes.

El plan se ha estructurado en base a 11 **tipologías de riesgos**, de los que se han derivado los siguientes focos de actuación:

- Para la cobertura de los focos de riesgo del modelo de negocio se ha trabajado sobre la definición de los indicadores vinculados a las Prioridades Estratégicas, fundamentalmente KPIs (key performance indicators, por sus siglas en inglés) no financieros, así como en el seguimiento de la transformación digital y la estrategia de desarrollo de negocio en España.
- En la evaluación del riesgo de gobierno interno se incluye el análisis del marco de apetito de riesgo en las principales áreas geográficas.
- Para dar cobertura al riesgo operacional se ha puesto el foco en el gobierno del dato y la calidad de la información, en el riesgo operacional asociado a los procesos relevantes de negocio del Grupo y en el análisis de nuevos negocios digitales y proyectos estratégicos.
- Para cubrir el riesgo legal en el Grupo se ha revisado el marco de control del riesgo legal en varios países, así como el marco de gestión de quejas y reclamaciones en España y Turquía. Adicionalmente se han revisado los epígrafes contables significativos (adjudicados, activos fiscales diferidos y ajustes de consolidación).
- Se han llevado a cabo revisiones del riesgo de cumplimiento en todos los ámbitos y países y se han auditado las políticas de prevención de lavado de dinero y financiación del terrorismo. Adicionalmente se han realizado trabajos sobre prácticas de venta e incentivación comercial en los principales ámbitos. Se han realizado también trabajos de regulación en mercados y protección de datos personales.
- En riesgo tecnológico, al igual que en ejercicios anteriores, destacan las revisiones sobre ciberseguridad, así como el entorno de control en la plataforma cloud.
- Para dar cobertura a los riesgos asociados a los procesos de externalización que existen en el Grupo, se ha evaluado la gestión del outsourcing, con foco en *cloud computing* y proveedores de tecnología.
- Por lo que respecta al riesgo de crédito destaca la revisión de garantías y refinanciaciones, así como la admisión y calidad de las carteras de consumo, hipotecas y préstamo promotor en diversas geografías. Adicionalmente sobresale la evaluación sobre la implantación de la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9).
- En relación con los riesgos financieros en las actividades de mercados se han realizado las revisiones anuales de los modelos internos que emplea el Grupo para la determinación de las cargas de capital por riesgo de mercado.
- Los riesgos estructurales de balance se cubren, en lo relativo a la liquidez, mediante la revisión del *governance* y marco de control y gestión del riesgo de interés, así como a través de la revisión trienal de los procesos internos de evaluación de la adecuación de la liquidez (ILAAP, por sus siglas en inglés).
- Dentro del marco del plan trienal de auditoría se cubre en su totalidad el proceso interno de evaluación de la adecuación del capital (ICAAP, por sus siglas en inglés), además del cumplimiento, en esta materia, de los requerimientos locales a los que está sujeto el Grupo en cada una de las geografías en las que opera. En el 2018 se han revisado también los modelos de capital económico, tanto del Grupo como de Turquía, Colombia y México.

Compromiso con los derechos humanos

BBVA cuenta con un [Compromiso con los Derechos Humanos](#) que busca garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas y los derechos que les son inherentes. Es bajo esta perspectiva, donde el banco ha decidido identificar los riesgos sociales y laborales que se derivan de su actividad en las diferentes áreas y países en las que desarrolla su negocio. Una vez identificados estos riesgos, el Grupo gestiona sus posibles impactos a través de procesos diseñados específicamente para ello (por ejemplo los procesos de *due diligence* en *project finance* bajo Principios de Ecuador) o a través de procesos ya existentes que integran la perspectiva de Derechos Humanos (como el proceso de homologación de proveedores o la política de diversidad). Por otro lado, la metodología para la identificación, evaluación y gestión del riesgo reputacional de BBVA es un complemento esencial para esta gestión ya que la valoración de los riesgos reputacionales pone de relieve que los asuntos derechos humanos tienen el potencial de afectar la reputación del banco.

Con el fin de reforzar esta detección y evaluación de riesgos desde la perspectiva de derechos humanos, en el 2017, se llevó a cabo, por parte de consultor externo, un **proceso de debida diligencia** en todos los países y negocios en los que el Grupo está presente, principalmente con el fin de cumplir con los [Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos](#) y con la responsabilidad de **prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos a los derechos humanos** en todos sus entornos de operación y en todos sus negocios. El procedimiento utilizado para identificar y evaluar estos riesgos o impactos se basó en el marco los citados Principios. De este modo, se siguieron las directrices de que indican que las empresas deben activar procesos de debida diligencia a través de tres pasos fundamentales:

- Identificar los impactos potenciales de sus operaciones a los derechos humanos;
- Diseñar mecanismos dentro de la empresa para prevenirlos y mitigarlos; y,
- Disponer canales y procesos que aseguren que, en caso de vulneración, existen los mecanismos adecuados para asegurar la reparación de las víctimas.

Como consecuencia del proceso, se identificaron los impactos potenciales de las operaciones sobre los derechos humanos y se diseñaron mecanismos dentro de la Entidad para prevenirlos y mitigarlos, poniendo a disposición de los afectados canales y procedimientos adecuados que aseguren que, en caso de vulneración, existan los mecanismos adecuados para asegurar la reparación necesaria. En este proceso se identificaron algunas cuestiones claves que

podían servir como palancas para la mejora del sistema de gestión dentro de la organización.

Estas cuestiones se agrupan en cuatro áreas que sirven como base y fundamento del [Plan de Acción de Derechos Humanos](#) 2018-2020 del Grupo, que es público y se actualiza cada año.

1. Política y estructura

En el proceso de debida diligencia se recomendó la actualización del Compromiso de Derechos Humanos que se procedió a renovar en el 2018. Para esta actualización se tomaron como referencia, por un lado, las directrices de los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos, respaldados el 16 de junio del 2011 por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones y, por otro, los resultados del propio proceso global de debida diligencia.

Este compromiso se articula en torno a los grupos de interés con los que se relaciona BBVA: empleados, clientes, proveedores y sociedad; y recoge los tres pilares en los que sientan las bases los Principios Rectores mencionados, que son:

- el deber de proteger de los estados,
- la responsabilidad de respetar los derechos humanos por parte de las empresas,
- y el deber conjunto de encontrar mecanismos que aseguren la reparación de posibles abusos a los derechos humanos.

La responsabilidad de materializar este compromiso en el día a día es de todas las personas empleadas en el Grupo. Cada área y empleado tiene el deber de conocer los asuntos de su competencia que puedan suponer una vulneración de los derechos humanos e implantar las medidas de diligencia debida para evitarlo. No obstante, BBVA cuenta con un modelo de gobernanza estructurado siguiendo el modelo de control interno, compuesto de tres líneas de defensa:

- La primera línea de defensa, la constituyen las unidades del Grupo directamente responsables de la gestión de estos riesgos.
- La segunda línea de defensa recae en el Departamento de Responsible Business que además es responsable de diseñar, implantar y mejorar el compromiso así como de actuar como segunda línea de defensa.
- La tercera línea de defensa la constituye el Área de Internal Audit.

Igualmente, el consejero delegado, con el apoyo de la alta dirección, decide sobre su definición y actualización en el marco de la Política de RSC aprobada por el Consejo de Administración.

2. Formación y transformación cultural

En el proceso de debida diligencia se aconsejaba integrar la perspectiva de los derechos humanos en:

- Plan de comunicación interno y externo.
- Plan sobre diversidad y conciliación.
- Plan de formación general y especializada destinada a los empleados.

El respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad está recogido en la cultura corporativa y estilo de dirección, es un principio rector de las políticas de **empleados**, especialmente las de selección, desarrollo y compensación, que garantizan la no discriminación por razón de género, raza, religión o edad, y, como tal, se encuentra incluido en el [Código de Conducta de BBVA](#).

Así, este Código, entre otras materias, recoge el tratamiento de la discriminación, el acoso o la intimidación en las relaciones laborales, la objetividad en la selección, contratación y promoción que evite la discriminación o los conflictos de interés, entre otras cuestiones, así como la seguridad y salud en el entorno laboral, debiendo los empleados comunicar cualquier situación que entiendan que suponga un riesgo para la seguridad o para la salud en el trabajo.

En el marco del **plan de diversidad e inclusión** para empleados y con foco en la diversidad de género, se han fortalecido, durante el 2018, tres líneas de acción: i) fomentar la transparencia con nuevas métricas, ii) promover estos temas en la cultura corporativa, iii) mitigar el techo de cristal, por ejemplo con extensión de la Regla de Rooney a todas las vacantes del Grupo.

Además, el Compromiso con los Derechos Humanos de BBVA asume el compromiso con la aplicación, entre otros, del contenido de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como son los relativos a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso; la abolición efectiva del trabajo infantil (edad mínima y peores formas de trabajo infantil); y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

3. Mejora de procesos

Tras el análisis se concluyó en la importancia de afianzar el proceso de homologación y evaluación de proveedores, y el funcionamiento y alcance de los mecanismos de reparación.

Desde la óptica de los **proveedores**, BBVA cuenta con una política de compras responsables y con un código ético de proveedores (más información en el capítulo de proveedores) y, durante el 2018, reforzó el cumplimiento del Compromiso con los Derechos Humanos con la integración del prisma de los derechos humanos en la evaluación de proveedores en el proceso de homologación.

BBVA trabaja para establecer **mecanismos de reparación** en el rol de prestamista corporativo, de empleador o como empresa que contrata servicios a otros. Para ello, está abierto a gestionar cualquier asunto planteado por cualquiera de sus grupos de interés respecto de su actividad crediticia y en relación al desempeño en el campo de los derechos humanos a través de dos vías: los canales de escucha oficial del Banco, destinados a clientes, y los canales externos. Un ejemplo de canal externo son los puntos nacionales de contacto de la OCDE, que tienen como objetivo la admisión y resolución de reclamaciones relacionadas con quebrantos de las [Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales](#).

En relación a los empleados, proveedores y sociedad en general, el Código de Conducta de BBVA incluye una mención expresa al compromiso con los derechos humanos y pone a su disposición un **canal de denuncia** para poder comunicar posibles incumplimientos del propio código.

4. Alineación con el negocio y la estrategia

El análisis realizado recomendaba la inclusión de los criterios de derechos humanos en proyectos estratégicos del Grupo, tales como el proceso de *due diligence* en la adquisición de compañías (M&A y M&A Digital) o el marco social y ambiental.

Desde la perspectiva de los **clientes**, se desarrolló un marco social y medioambiental, lanzado en el 2018, en el que se desarrollaron normas específicas para la financiación de sectores sensibles (minería, energía, agroindustria e infraestructuras). La función del Departamento de Responsible Business pasó a formar parte de los comités de nuevos productos y negocios en España, México, Estados Unidos, Colombia, Perú, Turquía y Venezuela.

Además, como firmantes de **Principios de Ecuador**, BBVA cumple el requerimiento de realizar un análisis de debida diligencia a los impactos potenciales en derechos humanos en operaciones de *project finance*. En caso de detectarse potenciales riesgos, la operación debe comprender una efectiva gestión de estos riesgos así como mecanismos operativos de gestión de reclamaciones.

También dentro del marco de los Principios de Ecuador, BBVA promueve activamente la inclusión del consentimiento previo informado (FPIC, por sus siglas en inglés), no solo en países emergentes, sino también en proyectos de países en los que se presupone un sistema legislativo robusto que

garantice la protección del medioambiente y los derechos sociales de sus habitantes.

Además, BBVA es firmante de los Principios de Pacto Mundial de Naciones Unidas, manteniendo un constante diálogo e intercambio de experiencias con el resto de entidades firmantes (empresas, pymes, entidades del tercer sector, instituciones educativas y asociaciones profesionales). Del mismo modo, BBVA promueve un diálogo con ONGs sobre su responsabilidad fiscal y participa en diferentes encuentros con inversores y grupos de interés en los que se hace un seguimiento sobre temas relacionados con los derechos humanos.

BBVA participa en diferentes grupos de trabajo relacionados con los derechos humanos y está en constante diálogo con sus grupos de interés. A nivel sectorial, BBVA forma parte del Thun Group, un grupo de bancos globales que trabajan para entender cómo aplicar los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos en las prácticas y políticas de las entidades financieras y en los diferentes negocios bancarios.

Un hito importante en el 2018 fue el lanzamiento de los **Principios de Banca Responsable** a los que BBVA se ha adherido como uno de los bancos promotores y fundadores de la iniciativa. Bajo el auspicio de Naciones Unidas, estos Principios nacen con el objetivo de proporcionar un marco de financiación sostenible y de apoyar al sector a mostrar su contribución a la sociedad. En este sentido, las guías de implantación mencionan expresamente la conveniencia de integrar los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos, en la implantación de los 6 principios, que son: 1. Compromiso, 2. Impacto, 3. Clientes, 4. Grupos de interés, 5. Gobernanza y fijación de objetivos y 6. Transparencia y Responsabilidad.

Por último, además de estas iniciativas, y teniendo en cuenta la relevancia del mercado hipotecario en España, BBVA articuló una política social de vivienda.

Política de vivienda en España

Desde el comienzo de la crisis en BBVA se buscan todas las posibilidades de refinanciación disponibles en función de la capacidad de pago del cliente, con el principal objetivo de que pueda mantener su vivienda, y es lo que el Grupo ha hecho con 76.538 clientes en el 2018. Cualquier situación puede ser llevada a estudio al Comité de Protección del Deudor Hipotecario, que analiza todos los casos que concurren en el cliente o su familia, cualquier circunstancia de riesgo de exclusión no protegida por la Ley, dando soluciones individuales en función de las circunstancias particulares de cada familia (refinanciaciones, quitas de deuda, daciones en pago, alquiler en viviendas sociales disponibles del Banco, etc.). En este sentido, BBVA ha realizado más de 29.000 daciones en pago con sus clientes.

En febrero del 2012, BBVA decidió adherirse voluntariamente al Código de Buenas Prácticas que tenía como objetivo conceder beneficios a aquellas familias en riesgo de exclusión que tuviesen contratado un préstamo hipotecario. Con motivo de la aprobación del Real Decreto-Ley (RDL) 27/2012, de la Ley 1/2013 y, finalmente, del RDL 1/2015 y la Ley 9/2015, BBVA decidió, de forma proactiva, informar a todos sus clientes, inmersos en un proceso de ejecución hipotecaria, de la existencia de las citadas normas y la extensión de sus efectos, con el fin de que pudieran acogerse a los beneficios descritos en las mismas.

En el 2018, BBVA traspasó su negocio inmobiliario a Cerberus Capital Management. En consecuencia, el alcance de la **Política Social de Vivienda en España** se adaptó a esta nueva situación, y se orienta a ofrecer soluciones adaptadas a los clientes titulares de préstamos hipotecarios con dificultades en el pago de sus cuotas. BBVA tiene firmados convenios de colaboración con entidades públicas por más de 2.500 viviendas.

Transparencia fiscal

Estrategia fiscal

En el 2015, el Consejo de Administración de BBVA acordó la aprobación de los **Principios Corporativos en Materia Tributaria y Estrategia Fiscal**.

Esta estrategia se enmarca dentro del sistema de gobierno corporativo de BBVA y establece las políticas, principios y valores que deben guiar el comportamiento del Grupo en materia tributaria. Tiene un alcance global y afecta a todas las personas que forman parte del Banco. Su cumplimiento es de gran importancia, dada la relevancia y el impacto que la tributación de una gran multinacional como BBVA tiene en las jurisdicciones donde está presente.

El efectivo cumplimiento de lo establecido por la estrategia fiscal es debidamente monitorizado y supervisado por los órganos de gobierno de BBVA.

De acuerdo con lo anterior, la **estrategia fiscal** de BBVA se articula sobre los siguientes puntos básicos:

- Las decisiones de BBVA en materia fiscal se encuentran ligadas al pago de impuestos, al tratarse de una parte importante de su contribución a las economías de las distintas jurisdicciones en las que realiza su actividad, alineando la tributación tanto con la realización efectiva de actividad económica como con la generación de valor en los países en los que el Grupo está presente.
- El trabajo activo para la adaptación al nuevo entorno digital, también en materia fiscal, mediante la incorporación de la presencia virtual a la generación de valor y su consiguiente valoración.
- El establecimiento de una relación recíprocamente cooperativa con las distintas administraciones tributarias sobre la base de los principios de transparencia, confianza mutua, buena fe y lealtad entre las partes.
- La promoción de una comunicación clara, transparente y responsable con sus distintos grupos de interés sobre sus principales magnitudes y asuntos fiscales.

Modelo de gobierno y gestión del riesgo fiscal

BBVA cuenta con un modelo de gobierno en materia tributaria y de mecanismos de control del riesgo fiscal.

La estrategia fiscal ha sido desarrollada a través de unas políticas fiscales oportunamente comunicadas a todos los empleados del Grupo. Asimismo, se establecieron canales de denuncia para el caso de incumplimiento de su Código de Conducta y/o su estrategia fiscal. Existen igualmente establecidos procedimientos de control del riesgo fiscal

encaminados a verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones tributarias del Grupo.

El responsable de la Asesoría Fiscal comparece periódicamente ante los órganos de gobierno con responsabilidades en este ámbito (Comisión de Auditoría y Cumplimiento y Consejo), a fin de informar del desarrollo de las principales magnitudes fiscales del Grupo y las medidas adoptadas para la gestión del riesgo fiscal.

Cooperación con las administraciones tributarias

BBVA mantiene una relación de cooperación con las administraciones tributarias de los países en los que se encuentra presente. En particular, y por lo que se refiere a España, se encuentra adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias (CBPT) aprobado por el Foro de Grandes Empresas el 20 de julio del 2010, siendo miembro activo de dicho Foro.

En el ejercicio del año 2018, BBVA ha vuelto a presentar de manera voluntaria, el denominado Informe Anual de Transparencia Fiscal para Empresas adheridas al CBPT, junto con su declaración del Impuesto sobre Sociedades del año anterior, incorporando así a su actuación, las propuestas de reforzamiento de las buenas prácticas de transparencia fiscal de las empresas adheridas al Código, aprobadas en sesión plenaria del Foro de Grandes Empresas de 20 de diciembre del 2016.

Igualmente, BBVA adoptó el Code of Practice on Taxation for Banks, una iniciativa del Reino Unido que describe la aproximación esperada por las entidades financieras en materia de gobierno, planificación fiscal y compromiso con las autoridades fiscales británicas, a fin de incentivar la adopción de las mejores prácticas en esta materia. BBVA publicó en el 2017 su estrategia fiscal para el Reino Unido en su página web.

Finalmente, en cuanto entidad financiera, ostenta la condición de entidad colaboradora en los procesos de recaudación de aquellos países en los que se encuentra presente.

Contribución fiscal total

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 el Grupo viene haciendo desde el 2011, desglosa voluntariamente la contribución fiscal total en aquellos países en los que tiene una presencia significativa.

En la contribución fiscal total del Grupo BBVA ([Informe Total Tax Contribution](#) – TTC), que sigue una metodología creada por PwC, se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el Impuesto sobre Sociedades, I.V.A., tributos locales y tasas, retenciones por I.R.P.F., Seguridad Social, así como los pagos realizados durante el ejercicio por litigios fiscales relativos a los mencionados impuestos. Es decir, se incluyen tanto los impuestos relacionados con las entidades del Grupo BBVA (aquellos que suponen un coste para las mismas e impactan en sus resultados) como los impuestos que ellas ingresan por cuenta de terceros. El Informe TTC proporciona a todas las partes interesadas la oportunidad de comprender el pago de impuestos de BBVA y representa un enfoque con visión de futuro, así como un compromiso con la responsabilidad social corporativa, asumiendo una posición de liderazgo en la transparencia fiscal.

Contribución fiscal global (Grupo BBVA. Millones de euros)

	2018	2017
Impuestos propios	4.502	4.106
Impuestos de terceros	5.250	5.775
Contribución fiscal total	9.752	9.881

Centros financieros off-shore

El Grupo BBVA mantiene una **política** expresa sobre actividades en establecimientos permanentes domiciliados en centros financieros *off-shore*, la cual incluye un plan de reducción del número de dichos establecimientos.

En esta línea, en el **2018** el Grupo cerró la sucursal que tenía en las Islas Caimán por lo que, a 31 de diciembre del 2018, los establecimientos permanentes de BBVA domiciliados en centros financieros *off-shore* considerados paraísos fiscales tanto desde la perspectiva de la OCDE como de la normativa española, son las emisoras de valores: BBVA Global Finance, Ltd., Continental DPR Finance Company, Garanti Diversified Payment Rights Finance Company y RPV Company.

Sucursal en centros financieros off-shore (Grupo BBVA. Millones de euros)

Principales magnitudes del balance	31-12-18	31-12-17
Crédito a la clientela neto		1.499
Depósitos de la clientela		1.144

Emisoras de valores

El Grupo BBVA cuenta con cuatro **emisoras** domiciliadas en Gran Caimán, dos de ellas del Grupo Garanti.

Emisiones en vigor en centros financieros off-shore (Grupo BBVA. Millones de euros)

Emisoras de valores	31-12-18	31-12-17
Deuda subordinada ⁽¹⁾		
BBVA Global Finance LTD	175	162
Otros títulos de renta fija		
Continental DPR Finance Company ⁽²⁾	48	59
Garanti Diversified Payment Rights Finance Company	1.793	1.879
RPV Company	1.329	1.262
Total	3.345	3.362

⁽¹⁾ Valores emitidos con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 19/2003, de 4 de julio.

⁽²⁾ Emisiones de bonos de titulización de flujos de remesas de explotación.

Supervisión y control de los establecimientos permanentes del Grupo BBVA en centros financieros off-shore

El Grupo BBVA tiene establecido, para todos sus establecimientos permanentes en centros financieros *off-shore*, idénticas **políticas y criterios** de gestión de riesgos que para el resto de las entidades integradas en su Grupo.

El Departamento de **Auditoría Interna** de BBVA, en las revisiones que anualmente realiza de todos los establecimientos permanentes del Grupo BBVA en centros financieros *off-shore*, comprueba: i) la adecuación de su operativa a la definición del objeto social, ii) el cumplimiento de las políticas y procedimientos corporativos en materia de conocimiento de la clientela y de prevención del lavado de dinero, iii) la veracidad de la información remitida a la matriz y iv) el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Además, anualmente realiza una revisión específica de la normativa española aplicable a las transferencias de fondos entre los bancos del Grupo en España y las entidades del mismo establecidas en centros financieros *off-shore*.

Los Departamentos de **Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna** de BBVA realizaron en el 2018, el seguimiento de los planes de actuación derivados de los informes de auditoría de cada uno de los establecimientos.

En lo referente a **auditorías externas**, para el ejercicio 2018, todos los establecimientos permanentes del Grupo BBVA domiciliados en centros financieros *off-shore* han tenido el mismo auditor externo (KPMG), salvo Continental DPR Finance Company.

Otra información fiscal por países

Información fiscal por países (Grupo BBVA. Millones de euros)

País	2018				2017			
	Pagos caja impuesto sociedades	Gasto por impuesto sociedades	BAI ⁽¹⁾	Subvenciones	Pagos caja impuesto sociedades	Gasto por impuesto sociedades	BAI ⁽¹⁾	Subvenciones
España	534	383	1.295	-	454	137	(856)	-
Estados Unidos	165	188	977	-	154	274	805	-
México	903	902	3.241	-	795	798	2.946	-
Turquía	422	269	1.225	-	354	426	1.902	-
Colombia	85	117	355	-	101	86	299	-
Argentina	32	116	66	-	51	89	443	-
Perú	146	163	584	-	151	142	528	-
Venezuela	-	20	2	-	3	20	12	-
Chile	365	43	205	-	99	66	317	-
Uruguay	15	6	37	-	25	10	35	-
Paraguay	9	3	35	-	6	4	35	-
Bolivia	2	2	9	-	2	2	7	-
Brasil	-	-	-	-	-	1	4	-
Curaçao	-	-	6	-	-	-	2	-
Rumanía	1	4	38	-	2	2	35	-
Portugal	6	27	59	-	5	31	42	-
Países Bajos	7	5	20	-	2	13	48	-
Suiza	9	1	4	-	3	2	7	-
Finlandia	-	-	(12)	-	-	-	(8)	-
Irlanda	-	2	10	-	2	-	11	-
Reino Unido	3	2	21	-	1	18	44	-
Hong Kong	-	1	14	-	-	-	16	-
Francia	14	12	36	-	15	9	36	-
Italia	8	8	29	-	4	15	43	-
Alemania	17	1	16	-	25	13	29	-
Bélgica	-	-	2	-	-	-	(1)	-
China	-	-	(1)	-	-	-	(2)	-
Corea del Sur	-	-	-	-	-	-	(1)	-
Singapur	1	1	7	-	1	1	5	-
Japón	-	-	-	-	-	-	(4)	-
Taiwan	-	-	(2)	-	-	(1)	(4)	-
Luxemburgo	-	-	-	-	2	-	(1)	-
Chipre	3	7	30	-	2	4	17	-
Malta	6	10	136	-	2	6	140	-
Polonia	-	-	2	-	-	1	-	-
Total	2.753	2.295	8.446	-	2.261	2.169	6.931	-

Nota: los resultados de las sucursales aquí desglosados se integran en las sociedades matrices de las que dependen dentro de los estados financieros consolidados.

⁽¹⁾ BAI: Beneficio antes de Impuestos.

En el 2018, el Grupo BBVA no ha recibido ayudas públicas dirigidas al sector financiero que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria y que sean significativas,

tal como se menciona en el Anexo XIII – Informe bancario anual de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Proveedores

BBVA entiende que integrar los factores éticos, sociales y medioambientales en su cadena de suministro forma parte de su responsabilidad. Así, en el 2018, BBVA ha reforzado los tres **pilares** básicos del Modelo de aprovisionamiento del Grupo con el final de la transformación de la función de *procurement*. Estos pilares son:

- orientación al servicio, maximizando la calidad y experiencia del cliente interno,
- limitación del riesgo reputacional en las contrataciones con proveedores, y
- contribución a la eficiencia, a través de la gestión activa tanto de los costes como de los proveedores.

Datos básicos de proveedores (Grupo BBVA ⁽¹⁾)

	2018	2017
Número de proveedores ⁽²⁾	4.620	4.563
Volumen facturado por proveedores (millones de euros) ⁽²⁾	7.478	7.077
Plazo medio de pago a proveedores (días)	22	23
Índice de satisfacción de proveedores ⁽³⁾	n.a.	82
Número de proveedores homologados	5.819	4.895

n.a. = no aplica.

⁽¹⁾ Los datos de proveedores no recogen información de Turquía.

⁽²⁾ Pagos realizados a terceros. No incluye proveedores con importes inferiores a 100.000 euros.

⁽³⁾ Encuesta de realización bienal.

Dentro del proceso de compras se hace necesaria una correcta gestión de los impactos, tanto reales como potenciales, que una entidad como BBVA pueda provocar. Para gestionar estos impactos, BBVA dispone de una serie de **mecanismos y normas**: política de compras responsables, proceso de homologación y la Norma Corporativa de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios. Estos **impactos** pueden ser ambientales, producidos por malas prácticas laborales llevadas a cabo en las empresas de los proveedores, derivados de la ausencia de libertad de asociación, en los derechos humanos, y positivos o negativos en la sociedad.

Durante el 2018 se consolidó la implantación del Código Ético de Proveedores en las unidades de compras de todos los países en los el Grupo está presente, estableciendo los estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social y medioambiental que se espera que los proveedores sigan cuando proporcionen productos y servicios. Unido al código ético de proveedores, BBVA cuenta con una política de compras responsables.

Política de compras responsables

La Política de compras responsables establece, entre otros aspectos, que se debe velar, durante el proceso de aprovisionamiento, por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de **derechos humanos, laborales, de asociación y de medio ambiente** por parte de todos los intervinientes en dicho proceso, así como involucrar a éstos en los esfuerzos del Grupo dirigidos a prevenir la corrupción. Del mismo modo se asegura que la selección de proveedores se ajusta a la normativa interna existente en cada momento y, en especial, a los valores del Código de Conducta del Grupo, basados en el respeto a la legalidad, el compromiso con la integridad, la concurrencia, la objetividad, la transparencia, la creación de valor y la confidencialidad. Algunas de las cláusulas incluidas en los pliegos de condiciones y en el modelo contractual son las siguientes:

- Cumplimiento con la legislación vigente en cada geografía y, en especial, con las obligaciones que la misma le impone frente a su personal, la Seguridad Social o sistemas de previsión alternativos, contratación de trabajadores extranjeros, Hacienda Pública, registros públicos, etc.
- Cumplimiento con la legislación vigente en materia de integración social de las personas con capacidades diferentes.
- Cláusulas que aseguren que se tengan establecidas políticas de no discriminación por razón de género, así como medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Cláusula de igualdad.
- Cumplimiento con la legislación laboral, seguridad y salud laboral.
- Declaración de anticorrupción.
- Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La política de compras responsables establece, además, como uno de sus principios, el "sensibilizar, en materia de responsabilidad social, al personal y a otras partes interesadas que intervengan en el proceso de aprovisionamiento del Grupo".

Gestión de proveedores

BBVA realiza un proceso de **homologación** para los proveedores recurrentes con mayores volúmenes de compras. En esta homologación se valora la situación

financiera, jurídica, laboral y reputacional de los proveedores, para conocer tanto si cumplen sus responsabilidades legales como sus capacidades técnicas básicas, lo que permite validar que comparten los mismos valores que el Grupo en términos de responsabilidad social. En dicho proceso los proveedores deben cumplir con los siguientes puntos:

- Cumplimiento de los principios sociales y medioambientales de la ONU.
- Adopción de las medidas internas para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en la gestión de recursos humanos.
- Adopción de medidas para impulsar la salud y seguridad laboral y la prevención de incidentes y accidentes laborales.
- Apoyo de la libertad de afiliación y negociación colectiva de sus trabajadores en todos los países en los que opera.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar el trabajo forzoso, el trabajo infantil y otras vulneraciones de los derechos humanos en la propia empresa o en la de sus subcontratistas.
- Posesión de algún código de conducta o política para evitar la corrupción y el soborno.
- Participación o colaboración en actividades relacionadas con la cultura, el conocimiento científico, el deporte, el medioambiente o sectores desfavorecidos, a través de acciones directas o donaciones, en colaboración con otras organizaciones o instituciones.
- Contratación de personas discapacitadas.

- Existencia de una política de responsabilidad corporativa en la empresa.

La homologación es revisada periódicamente y está sujeta a un seguimiento continuo. El porcentaje de proveedores homologados es del 29%, que concentran el 85% del total adjudicado.

Las empresas de seguridad, especialmente críticas en estos temas, tienen establecido el cumplimiento de la legislación vigente en los pliegos y contratos, con especial atención a la legislación laboral y la específica de este tipo de empresas, así como el cumplimiento de los derechos humanos, políticas de no discriminación, igualdad, etc.

En cuanto a proveedores **locales**, estos suponen el 97,7% del total de proveedores de BBVA en el 2018, representando un 94,6% de la facturación total, lo que permite contribuir al desarrollo económico y social de los países en los que está presente el Grupo (Uruguay queda excluido del alcance, ya que no se dispone del desglose por proveedores locales). En este sentido, proveedor local es aquel cuya identificación fiscal coincide con el país de la sociedad receptora del bien o servicio.

Por su parte, el volumen de facturación de los **centros especiales de empleo** (CEE) en España al Banco se estima en más de 3,2 millones de euros en el año. La contratación de los CEE favorece la inclusión y la diversidad.

BBVA realiza auditorías a proveedores en las que se evalúa la calidad del servicio prestado por éstos conforme a lo establecido en los contratos y a las necesidades del Banco.

Proveedores y facturación anual por país

Proveedores ⁽¹⁾ y facturación anual ⁽²⁾	2018		2017		2016	
	Número de proveedores	Facturación anual (millones de euros)	Número de proveedores	Facturación anual (millones de euros)	Número de proveedores	Facturación anual (millones de euros)
España	1.308	2.667	1.377	2.381	1.240	2.457
Estados Unidos	809	683	576	443	489	704
México	1.258	3.033	1.182	2.957	1.142	3.381
Turquía	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Argentina	382	421	520	569	408	458
Chile	153	93	224	178	242	171
Colombia	213	229	208	190	180	198
Perú	281	246	272	232	285	246
Venezuela	63	34	60	59	81	61
Paraguay	51	18	44	15	49	16
Uruguay	50	26	55	27	54	27
Portugal	52	27	45	25	70	31
Total	4.620	7.478	4.563	7.077	4.240	7.751

Total Proveedores ⁽³⁾

España	28.065	2.827	29.395	2.553	14.020	2.588
Estados Unidos	12.89	755	2.603	476	2.073	731
México	7.703	3.153	6.962	3.067	5.988	3.486
Turquía	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Argentina	2.294	455	2.448	608	2.262	491
Chile	980	106	1.357	196	1.462	190
Colombia	2.484	255	2.683	215	2.827	223
Perú	3.754	273	3.231	261	2.972	274
Venezuela	911	38	696	64	869	68
Paraguay	1.069	24	984	22	1.119	23
Uruguay	552	33	523	33	567	33
Portugal	732	33	803	61	844	38
Total	61.434	7.952	51.685	7.555	35.003	8.144

n.d. = no disponible.

⁽¹⁾ Se incluyen proveedores y acreedores.⁽²⁾ Pagos realizados a terceros (no se incluyen proveedores con importes inferiores a 100.000 euros). Criterio de caja.⁽³⁾ Se incluyen todos los proveedores, acreedores y terceros con facturación a BBVA sin límite de importe.Plazo medio de pago a proveedores ⁽¹⁾ (Días)

	2018	2017	2016
España	46	50	47
Estados Unidos	4	4	4
México	15	16	21
Argentina	34	34	34
Chile	29	29	26
Colombia	30	19	13
Perú	11	11	26
Venezuela	25	28	26
Paraguay	30	30	30
Uruguay	3	4	5
Media del Grupo ⁽²⁾	22	23	23

⁽¹⁾ El plazo medio de pago se calcula mediante una media de días calculados como fecha pago - fecha base. Sin ponderación por importes.⁽²⁾ La media del Grupo se contruye en base a una ponderación entre geografías, debido a la imposibilidad de realizarlo con respecto al total de facturas.

No se dispone de información de Turquía y Portugal.

Finanzas sostenibles

Financiación sostenible

Gestión de impactos ambientales y sociales

Implicación en iniciativas globales



Finanzas sostenibles

Los bancos juegan un papel crucial en la **lucha contra el cambio climático** y en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, gracias a su posición única para movilizar capital mediante inversiones, préstamos, emisiones y funciones de asesoramiento. Existen vías muy relevantes para contribuir a este desafío. Por un lado, proporcionando soluciones innovadoras a sus clientes para ayudarles en la transición a una economía baja en carbono y promoviendo una financiación sostenible. Y, por otro, integrando los **riesgos sociales y ambientales** de manera sistemática en la toma de decisiones.

El compromiso de BBVA con el desarrollo sostenible se refleja en su **Compromiso Medioambiental**, de alcance global. En línea con éste, en el 2018, BBVA presentó su **Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible** para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y a los retos derivados del el Acuerdo de París sobre el Clima. Este **Compromiso 2025**, que ayudará al Banco a alinear progresivamente su actividad con el Acuerdo

de París y lograr un equilibrio entre la energía sostenible y las inversiones en combustibles fósiles, está basado en tres líneas de actuación:

1. Financiar: BBVA se compromete a movilizar 100.000 millones de euros en financiación verde, infraestructuras sostenibles y *agribusiness*, emprendimiento e inclusión financiera.
2. Gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados a la actividad del Banco, para minimizar sus potenciales impactos negativos directos e indirectos.
3. Involucrar a todos los grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible.

Tanto el Compromiso medioambiental como la Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible del Grupo son aprobados por el consejero delegado, con el apoyo de la alta dirección.

Financiación sostenible

Los productos de financiación sostenible son instrumentos que canalizan fondos para financiar las transacciones de clientes en sectores como el de las energías renovables, la eficiencia energética, la gestión de residuos, el tratamiento de agua, así como el acceso a bienes y servicios sociales, como la vivienda, la educación, la salud y el empleo.

BBVA quiere contribuir a crear la movilización de capital necesaria para frenar el cambio climático y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello, se ha comprometido a movilizar 100.000 millones de euros entre el 2018 y el 2025 en **financiación sostenible**.

A la espera de la taxonomía promovida por la Comisión Europea, el Banco ha utilizado estándares de referencia como los Green Bond Principles y los Social Bond Principles, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para la definición de su financiación sostenible.

De acuerdo a estos estándares, se han definido tres **tipos** de financiación sostenible:

- Financiación verde para la transición a una economía baja en carbono:
 - Préstamos verdes certificados.
 - Financiación corporativa a clientes con más del 80% de su actividad en sectores clasificados como verdes, de acuerdo a los Green Bond Principles: energías

renovables; gestión de residuos y agua; transporte sostenible; y eficiencia energética.

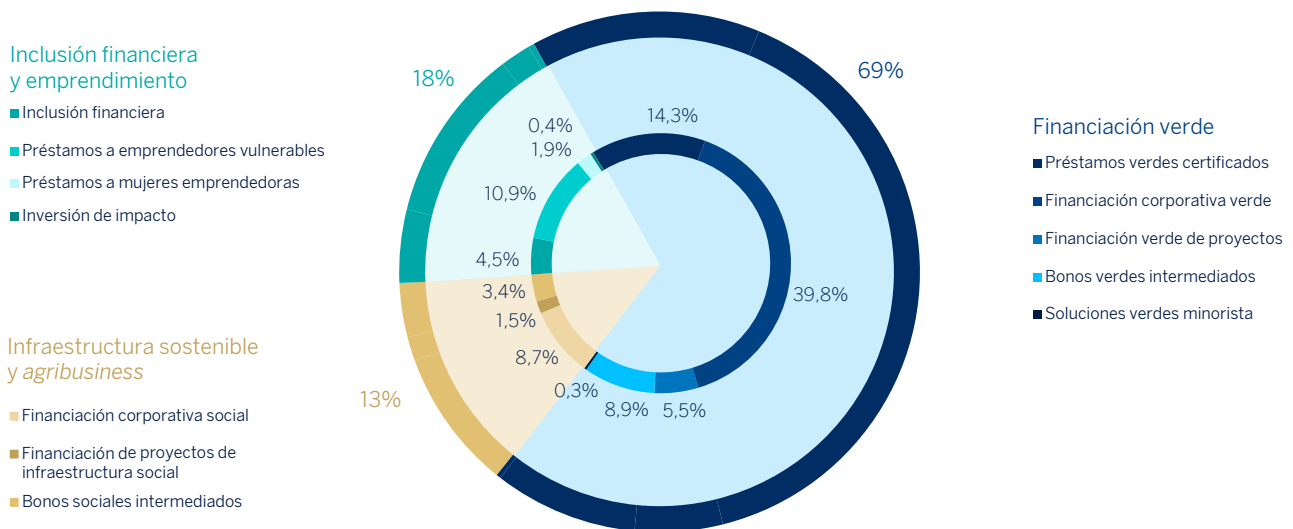
- Financiación verde de proyectos, relacionados con alguna de las categorías mencionadas anteriormente.
- Bonos verdes intermediados (cuando el Banco juega un rol de *bookrunner*).
- Soluciones verdes para clientes minoristas.
- Infraestructuras sostenibles y *agribusiness*:
 - Financiación corporativa a clientes con más del 80% de su actividad en sectores clasificados como sociales, de acuerdo a los Social Bond Principles: sanidad, educación, asistencia social y vivienda social.
 - Financiación de proyectos de infraestructura social.
 - Bonos sociales intermediados (cuando el Banco juega un rol de *bookrunner*).
 - *Agribusiness* sostenible.
- Inclusión financiera y emprendimiento: préstamos a comunidades de bajos recursos, microemprendedores vulnerables, mujeres emprendedoras, así como nuevos modelos digitales e inversiones de impacto.

En el 2018, primer año de este compromiso, BBVA movilizó 11.815 millones de euros en financiación sostenible, distribuidos de la siguiente manera:

Financiación sostenible (BBVA. Millones de euros)

	Producción 2018	Compromiso 2025
Financiación verde	8.126	70.000
Préstamos verdes certificados	1.684	
Financiación corporativa verde	4.708	
Financiación verde de proyectos	645	
Bonos verdes intermediados	1.055	
Soluciones verdes minorista	35	
Infraestructuras sostenibles y <i>agribusiness</i>	1.601	18.000
Financiación corporativa social	1.028	
Financiación de proyectos de infraestructura social	177	
Bonos sociales intermediados	397	
Inclusión financiera y emprendimiento	2.087	12.000
Inclusión financiera	537	
Préstamos a emprendedores vulnerables	1.283	
Préstamos a mujeres emprendedoras	224	
Inversión de impacto	43	
Total	11.815	100.000

Nota: esta tabla incluye la actividad desarrollada por CIB, banca de empresas y Consumer Finance en España, Fundación Microfinanzas BBVA y áreas de negocio de inclusión financiera en México y Estados Unidos. BBVA va a seguir trabajando en el 2019 para completar toda la actividad sostenible en el Grupo.



BBVA tiene la capacidad, el conocimiento y la experiencia para proveer a sus clientes con un asesoramiento completo de **soluciones** de financiación sostenible y en el 2018 ha vuelto a liderar este mercado.

Bonos sostenibles

BBVA es una de las entidades españolas con más experiencia en el **asesoramiento** de bonos para sus clientes, una actividad que inició en el año 2007 cuando formó parte de la emisión del primer bono verde por parte del Banco Europeo de Inversiones. Desde entonces, BBVA ha liderado, estructurado, asesorado y colocado **bonos verdes y sociales** en Europa, Estados Unidos y América Latina para empresas, entidades financieras y organismos y administraciones públicas que han supuesto un importe nominal emitido de más de 25.000 millones de euros.

En el 2018, BBVA ha mantenido su buena posición en este mercado. Por un lado, participó en la emisión de 13 operaciones como *bookrunner*, que han supuesto la colocación de 7.116 millones de euros, con una cuota de BBVA en dichas operaciones de 1.452 millones de euros. Entre las operaciones, destacan las emisiones de bonos verdes inaugurales de ACS SCE, EnBW, Gobierno Vasco, Aguas Andinas y Commerzbank, el segundo bono verde de ADIF AV y el segundo bono sostenible de la Comunidad de Madrid.

Además, el Banco se estrenó como emisor de este tipo de bonos tras la publicación de su [marco para la emisión de bonos vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible](#), como elemento característico de las emisiones sostenibles, lo que le permite canalizar fondos para financiar proyectos en sectores alineados con su Compromiso 2025. Este marco fue reconocido en los premios 2018 de mercados de capital sostenible y responsable de Global Capital como el marco de bonos verdes mejor diseñado. Así, BBVA debutó como emisor en los mercados con el bono verde de mayor importe (1.000 millones de euros) realizado por una entidad financiera de la

eurozona hasta el momento. Por su parte, BBVA Bancomer se convirtió en el primer banco privado en emitir con éxito un bono verde en México, por un monto total de 7.000 millones de pesos mexicanos. Además, Garanti Bank emitió el primer bono social en Turquía para mujeres emprendedoras, en colaboración con la Corporación Financiera Internacional y por un total de 75 millones de dólares estadounidenses.

Préstamos corporativos sostenibles

BBVA es todo un referente en el negocio de préstamos verdes corporativos. En el 2018, el Banco desplegó un completo portafolio de soluciones financieras sostenibles innovadoras en formato de **préstamos certificados** que le sitúan como un referente a nivel mundial. En este sentido, BBVA participó en 23 operaciones en países como Estados Unidos, México, Perú, España, Italia y Turquía, en forma de préstamos corporativos sindicados, bilaterales y *project finance*, con vinculación del precio a indicadores de sostenibilidad en muchos casos. De estas operaciones, 17 fueron lideradas por BBVA, por un volumen de 14.315 millones de euros, de los cuales concedió directamente 1.850 millones de euros. Todas ellas contaron con un certificador independiente. Destacamos las siguientes:

- La mayor financiación sindicada verde en formato *revolving* a nivel mundial a favor de Iberdrola, por un importe de 5.300 millones de euros y en la que BBVA actuó como *bookrunner* y único agente sostenible. La particularidad de esta operación es que incluyó un mecanismo de ajuste del tipo de interés ligado a la evolución de las emisiones de CO₂ de la compañía.
- El primer préstamo sindicado verde para una aseguradora, Mapfre, por valor de 1.000 millones de euros. Esta operación posee una singular característica, ya que para fijar el tipo de interés se tiene en cuenta, junto al *rating* crediticio, la evolución de los criterios de sostenibilidad de la compañía.

- El primer sindicado sostenible a favor de una compañía aeroportuaria, Aena, por un importe de 800 millones de euros en formato *revolving*. En esta operación, el tipo de interés queda ligado tanto al *rating* crediticio de la compañía, como a su desempeño en sostenibilidad, de acuerdo a la valoración de un tercero independiente.
- La financiación verde en formato de préstamo a favor de Forestalia, Mirova, GE y Engie, por un importe total de 196 millones de euros, para la construcción de un conjunto de nueve parques eólicos en España (Proyecto Goya).
- La primera financiación sindicada verde a favor de una compañía gasista, SNAM, por importe de 3.200 millones de euros. En este caso, el tipo de interés está ligado al cumplimiento de indicadores medioambientales.
- La línea de crédito sindicado *revolving* en formato sostenible a favor de A2A, por valor de 400 millones de euros. El crédito sindicado se beneficia de un novedoso mecanismo de margen basado en el rendimiento ESG de la empresa, así como en dos indicadores medioambientales: la capacidad de tratamiento de residuos y el volumen de energía renovable vendida en el mercado a gran escala.
- La primera financiación sindicada verde en formato *revolving* en Italia a favor de Hera, por valor de 200 millones de euros. Se trata de la primera operación sostenible de este tipo en el país.
- El primer préstamo verde en Estados Unidos con estructura sindicada *revolving* sostenible a favor de Avangrid, por valor de 2.500 millones de dólares. La operación cuenta con un innovador mecanismo de ajuste de precios basado en la reducción continua de las emisiones de la compañía.
- El primer préstamo sindicado verde en América Latina a favor de Iberdrola México, por valor de 400 millones de dólares estadounidenses, para la refinanciación y construcción de tres plantas eólicas.
- El primer préstamo corporativo verde en Perú y en América del Sur a Ferreycorp, por un importe de 70 millones de dólares estadounidenses.
- La primera financiación verde a una compañía del sector real estate, GMP, por 68 millones de euros.
- El primer préstamo verde a una compañía del sector de la distribución en España, la cooperativa Consum, por valor de cinco millones de euros. El importe de este préstamo está destinado a financiar medidas de eficiencia energética en sus supermercados nuevos y existentes.
- El primer crédito comprador verde con cobertura CESCE por 16,5 millones de euros a nivel mundial, a favor de

Hidralpor. La finalidad del préstamo es la ejecución del "Proyecto Hidroeléctrico Escuela de Minas" en Colombia.

Financiación corporativa sostenible

BBVA también promueve la financiación sostenible a través de financiación corporativa a clientes en sectores específicos:

- Financiación corporativa **verde**, concedida a clientes con más del 80% de su actividad en sectores clasificados como verdes, de acuerdo a los Green Loan Principles: energías renovables; gestión de residuos y agua; transporte sostenible; y eficiencia energética. En el 2018, el Grupo concedió 4.708 millones de euros en financiación corporativa verde.
- Financiación corporativa **social**, concedida a clientes con más del 80% de su actividad en sectores clasificados como sociales, de acuerdo a los Social Bond Principles: sanidad, educación, asistencia y vivienda social. En el 2018, se concedieron 1.028 millones de euros en financiación en estos sectores.

Financiación de proyectos sostenibles

BBVA lleva años apostando por el sector de las energías renovables. Así, en el 2018, el Grupo financió proyectos de este tipo, por un volumen total de 645 millones de euros. Entre las operaciones destacadas del 2018 cabe mencionar la financiación de un parque eólico marino de 950 MW en el Reino Unido, una portafolio de 130 plantas fotovoltaicas en Italia, y siete parques eólicos en España. Por su parte, en el 2018, el Banco también financió proyectos de infraestructura social por un importe de 177 millones de euros.

Asesoramiento y banca transaccional sostenible

BBVA es el único banco en España con un equipo de Finanzas Corporativas (M&A) dedicado a transacciones de **energía renovable** y también uno de los más activos en el mundo en este sector. Es por ello que lidera el asesoramiento a empresas energéticas, para la desinversión en centrales de carbón y el aumento de capital para financiar y desarrollar proyectos de energía renovable.

En el 2018, BBVA trabajó en un [marco de producto transaccional sostenible vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas](#), en virtud del cual las operaciones de banca transaccional de sus clientes podrán clasificarse como verdes, sociales o sostenibles.

Soluciones sostenibles para clientes minoristas

BBVA cuenta con soluciones sostenibles para clientes minoristas en distintos países.

En España se ofrecen líneas de financiación para negocios y particulares, para la compra de vehículos híbridos y eléctricos, instalación de energías renovables, y mejora de la eficiencia energética en edificios. Además, durante el año 2018, se lanzó una línea de consumo para la compra de coche eléctrico o híbrido en colaboración con el Banco Europeo de Inversiones, y se siguen explorando soluciones y productos verdes para clientes *retail*, principalmente consumo, hipotecas, asesoramiento, *consumer finance* y BBVA de Compras. El objetivo es que los clientes cuenten con una oferta verde en los principales productos. En el 2019 está previsto seguir trabajando en el desarrollo e implantación de este tipo de soluciones.

Por su parte, Garanti continúa apoyando el mercado de las hipotecas verdes en Turquía, en el marco del acuerdo con IFC (International Finance Corporation) para la compra de viviendas energéticamente eficientes. Además, desde el 2016 cuenta con un préstamo verde para la compra de coches híbridos y eléctricos.

Inclusión financiera

BBVA entiende que una mayor inclusión financiera impacta favorablemente en el bienestar y el crecimiento económico sostenido de los países. Por tanto, la lucha contra la exclusión financiera es coherente con su compromiso ético y social, así como con sus objetivos de negocio de medio y largo plazo. Para ello, el Grupo ha desarrollado un **modelo** de negocio de inclusión financiera que le permite atender adecuadamente a la población de menores ingresos de los países emergentes en los que opera. Este modelo se basa en el desarrollo de un negocio responsable y sostenible en el largo plazo, pasando de un modelo intensivo en capital humano y escalabilidad limitada a una estrategia escalable, intensiva en canales alternativos y **digitales** y con un enfoque multiproducto. En definitiva, este modelo se basa en:

- el uso de las nuevas tecnologías digitales,
- el incremento de productos y servicios a través de plataformas sin sucursal,
- soluciones financieras innovadoras de bajo coste diseñadas para este segmento.

A cierre del 2018, BBVA contaba con 8,4 millones de clientes en este segmento.

Las principales **iniciativas** puestas en marcha durante el año han sido:

- En México, los microcréditos a corto plazo, conocidos como Adelanto de sueldo, alcanzaron un promedio mensual de 10.000 colocaciones. Por su parte, los seguros de vida operados a través de cajeros automáticos, alcanzaron las 250.000 contrataciones.

- En Colombia se lanzó la cuenta en línea, gracias a la cual se simplificó la contratación para los clientes del segmento de inclusión financiera. Además, se extendió la red de atención física, a la cual se han sumado 8.000 nuevos puntos para la atención de necesidades transaccionales de clientes del segmento.
- En Perú se han ampliado las funcionalidades del monedero electrónico BIM, como la posibilidad de retirar dinero en efectivo desde agentes corresponsales y cajeros.

Como parte de su programa de reinversión en la comunidad, BBVA Compass ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros especialmente diseñados para las comunidades de bajos ingresos donde opera. En el 2018 concedió hipotecas bajo este programa por valor de 391 millones de euros.

Emprendimiento

En el 2018, la **Fundación Microfinanzas BBVA** (FMBBVA) continúa su labor para promover el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo de personas en vulnerabilidad a través de las finanzas productivas. Este modelo busca el desarrollo del cliente y ofrece a los emprendedores a los que atiende una atención personalizada, proporcionando no solo productos y servicios financieros, sino también asesoría y capacitación para la administración y gestión financiera de sus pequeños negocios.

Desde su constitución, la FMBBVA ha desembolsado un volumen agregado de 11.775 millones de dólares estadounidenses a emprendedores de bajos recursos en América Latina para el desarrollo de sus actividades productivas y se ha convertido en una de las principales iniciativas filantrópicas privadas en la región. La Fundación trabaja, a través de seis entidades de microfinanzas, en cinco países de América Latina: Colombia, Perú, República Dominicana, Chile y Panamá.

Durante el 2018, la FMBBVA y sus más de 8.000 empleados, atendieron a más de dos millones de clientes, el 57% mujeres, lo que contribuye de manera directa a reducir la desigualdad de género y asimismo ha continuado trabajando para llegar a las áreas geográficas más necesitadas. El volumen total de microcréditos concedidos en el 2018 fue de 1.283 millones de euros, con un importe medio por microcrédito de 1.134 euros.

La actividad de la FMBBVA se publica anualmente en su informe de desempeño social, "Midiendo lo que realmente importa", disponible en su [página web](#).

Por su parte, Garanti continúa apoyando la inclusión de las mujeres al mercado laboral en Turquía, en el marco de su programa Women Entrepreneur. Así, en el 2018 concedió 224

millones de euros en préstamos a mujeres emprendedoras.

Inversión socialmente responsable

BBVA adquirió su **compromiso** con la inversión socialmente responsable (ISR) en el 2008, al adherirse a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas a través del plan de pensiones de empleados y de una de las principales gestoras del Grupo, Gestión de Previsión y Pensiones. El **objetivo** entonces era comenzar a construir desde la base un modelo propio de ISR, cuya aplicación inicial se centraría en los Fondos de Negocio de empleo. Diez años después, el Banco sigue trabajando en mejorar su modelo, haciéndolo cada día más completo y sólido.

Durante el año **2018**, BBVA Asset Management (BBVA AM) continúa adaptándose al mercado y sus avances, trabajando para ampliar y mejorar las soluciones ISR ofertadas. En esta línea, se mantienen las diversas vías formativas, tales como la celebración de eventos retransmitidos en *streaming* y disponibles en la [página web](#), la elaboración de *newsletter* periódicas relativas a cuestiones ISR, también disponibles en la [página web de BBVA AM](#), pero muy especialmente a través de reuniones personalizadas con clientes para dar respuesta a las distintas inquietudes que pueden surgir en esta materia.

Las **estrategias** implementadas por el modelo ISR de BBVA AM son las siguientes:

1. Integración de criterios ESG en el proceso inversor, a través del desarrollo de un modelo propio que integra los criterios extrafinancieros en una cartera modelo, construida a partir del análisis fundamental.
2. Exclusión: Norma de actuación en materia de defensa: aplicable a todas las unidades y filiales del Grupo BBVA, incluidas las entidades gestoras de fondos de pensiones de Empleo. Para su aplicación, se utilizan listas de exclusión de compañías y países.
3. Análisis ESG de los fondos de terceros, que incorpora cuestiones sobre sus actuaciones en materia de ISR, así como

su condición de firmantes de los PRI de Naciones Unidas.

4. Engagement y ejercicio de los derechos políticos.

BBVA cuenta con una gama de **soluciones ISR** para dar respuesta a la demanda creciente de inversores responsables:

- **BBVA Futuro Sostenible ISR** (antiguo BBVA Solidaridad) es un fondo mixto que ha experimentado un fuerte cambio en su proceso inversor para poder contar con plena integración de criterios de inversión socialmente responsable en todas sus clases de activo. Tiene una inversión mayoritariamente en renta fija. Durante el 2018 se han producido donaciones adicionales del BBVA Solidaridad, debido al cambio en el esquema de donaciones con el cambio a BBVA Futuro Sostenible ISR.
- **BBVA Bolsa Desarrollo Sostenible ISR** es un fondo de renta variable que combina criterios de análisis fundamental mediante inversión por factores con criterios de inversión socialmente responsable. Adicionalmente, el fondo realiza una donación anual de 15.000 euros a la Fundación para la Investigación Médica Aplicada (FIMA), que se destina a la financiación de proyectos de investigación.
- **B+EDUCA** es un fondo de renta fija que aporta el 25% de los rendimientos obtenidos en el mes de manera directa al programa de becas de integración Por los que se quedan en México. Además, BBVA Bancomer cobra una comisión menor para un fondo de este tipo, con lo cual hace también una aportación directa a este programa de becas.
- **BBVA Leer es estar adelante** fue el primer fondo de inversión en Perú en apoyar una causa social. Se trata de un fondo de renta fija por medio del cual el inversor dona un décimo del valor-cuota (precio del fondo) al programa de la Fundación de BBVA Continental Leer es estar adelante. Por su parte, BBVA Asset Management Continental se compromete a entregar, adicionalmente a lo donado por el partícipe, el equivalente en dólares por cada décimo de valor-cuota.

Activos bajo gestión con criterios ISR por vehículo de inversión ([BBVA Asset Management. 31-12-2018](#))

	Fondos de inversión	Planes de pensiones y EPSV individuales	Planes de pensiones y EPSV de empleo
Total de activos bajo gestión (millones de euros)	39.183	16.443	8.044
Estrategia ISR			
Integración (%)	0,18% ⁽¹⁾	5,41%	21,88%
Exclusión (%)	100%	100%	100%
Voto (%)	100%	100%	100% ⁽²⁾

Nota: EPSV hace referencia a entidad de previsión social voluntaria.

⁽¹⁾ Se refiere a los fondos BBVA Bolsa Desarrollo Sostenible ISR y BBVA Futuro Sostenible ISR. Estos fondos se gestionan en su totalidad bajo la estrategia de integración.

⁽²⁾ Se refiere al 100% de los fondos que lo hayan delegado en la entidad gestora.

Cantidad donada, volumen y partícipes de fondos solidarios ([BBVA Asset Management. 31-12-2018](#))

	Donación generada por fondos solidarios (euros)	Volumen (millones de euros)	Partícipes
BBVA Solidaridad/ Futuro Sostenible ISR	60.246	21	636
BBVA Bolsa Desarrollo Sostenible ISR	15.000	50	5.196
B+Educa	13.876.293	728	37.735
Leer es estar adelante	2.590	10	103
Total	13.954.129	808	43.670

Gestión de impactos ambientales y sociales

Como entidad financiera, BBVA ejerce un impacto sobre el medioambiente y la sociedad de manera directa, a través del uso de los recursos naturales en el desarrollo de sus operaciones; y de manera indirecta, a través de su actividad crediticia y los proyectos que financia.

A través de su Compromiso 2025, BBVA se ha comprometido a gestionar los **riesgos ambientales y sociales** para minimizar estos potenciales impactos negativos directos e indirectos ligados a su actividad, en línea con su Compromiso con los derechos humanos actualizado en el 2018 (ver capítulo de Prácticas Responsables).

La estrategia de BBVA en cuanto a los riesgos ambientales y sociales tiene como objetivo integrar paulatinamente su gestión en el Marco de Gestión de Riesgos del Grupo, con el fin de conseguir su mitigación en base al principio de prudencia. En este sentido, el Banco ha ido desarrollando una serie de instrumentos y metodologías para reforzar su capacidad para identificar, evaluar y gestionar este tipo de riesgos.

Nuevas normas sectoriales

En el 2018, BBVA ha publicado sus **nuevas normas** sectoriales que definen la debida diligencia a seguir en su relación con cuatro sectores con especial **impacto ambiental y social**: minería, energía, infraestructuras y agribusiness. Estas normas proporcionan orientación clara sobre los procedimientos a seguir en la gestión de clientes y transacciones en estos sectores. Este año se ha comenzado a evaluar el alineamiento de todos los clientes de los mencionados sectores con estas normas, lo cual nos permitirá conocer mejor sus estrategias de sostenibilidad.

BBVA mantiene un diálogo continuo con sus diferentes grupos de interés, para intentar adecuar los estándares de las normas a sus expectativas. En este sentido, las normas serán revisadas con una frecuencia anual.

Gestión de riesgos climáticos

Además de las normas sectoriales y la definición de límites en sectores clave como medida para gestionar los riesgos climáticos, en el 2018, BBVA avanzó en el análisis de riesgos asociados al **cambio climático** dentro de las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) que distinguen dos tipos de riesgos: de transición y físicos.

Riesgos de transición

Estos riesgos surgen de los cambios regulatorios, tecnológicos, de mercado o de reputación que puede

provocar la **transición** a una economía baja en carbono. Pueden afectar a los ingresos, *cash flows* y balances de las compañías y, por tanto a sus beneficios, activos o capacidad de financiación y, de esta manera, repercutir en su perfil de riesgo dentro de su relación con el Banco.

El objetivo de BBVA es establecer una metodología que ayude a crear las capacidades necesarias dentro del Banco para poder incorporar estos riesgos climáticos en sus decisiones de negocio, así como en el modelo de riesgos del Grupo.

Para ello se han establecido 3 líneas de trabajo:

- Una primera centrada en el análisis de escenarios y posibles itinerarios hacia una economía baja en carbono, y la calibración de las previsiones utilizando las herramientas y procedimientos facilitados por Oliver Wyman, con el objetivo de evaluar el impacto financiero en BBVA derivado del riesgo de transición.
- Una segunda con el objetivo de desarrollar una metodología que permita evaluar el grado de alineamiento con el Acuerdo de París de las carteras de crédito en los sectores más relevantes. Esta línea de trabajo se llevará a cabo junto a 2º Investing Initiative dentro del marco del proyecto denominado PACTA del Compromiso de Katowice.
- Una tercera línea que se va a iniciar en el 2019 para ir incorporando información cualitativa y cuantitativa en los marcos sectoriales más relevantes en materia de riesgos de transición.

Análisis de escenarios e itinerarios

El análisis de escenarios está propuesto en la metodología desarrollada por Oliver Wyman dentro de la iniciativa marco de UNEP FI junto con otros 15 bancos, en sectores que son relevantes en el portfolio de BBVA y que están asociados a posibles riesgos climáticos de transición. Esta **metodología** (del piloto de la TCFD) pretende acotar las casi infinitas variables que pueden surgir en torno al cambio climático con un análisis basado en las predicciones de diferentes modelos y proporciona diferentes cambios en los mercados que se prevén dentro de cada escenario. BBVA tomó como referencia las previsiones de la Agencia Internacional de la Energía en el escenario SDS (Sustainable Development Scenario) que es el más próximo al objetivo de 1,5°.

La dificultad se plantea a la hora de trasladar esos cambios a indicadores financieros de una manera objetiva. Para ello se propone el uso de **itinerarios de riesgos** que estudian cómo afectarían estos cambios a indicadores concretos y reconocibles por parte de las empresas. Los cuatro itinerarios son:

- Incremento en el coste de las emisiones directas.
- Incremento en el coste de las emisiones indirectas.
- Incremento en los costes de capital asociados una transición a una economía baja en carbono.
- Variaciones en los beneficios.

Para el análisis de los itinerarios, BBVA optó por definir aún más cuáles pueden ser los eventos que provoquen cambios en ellos y analizar así las diferentes posibilidades ofrecidas por los escenarios. Para ello se ha construido una matriz en la que se analizan por separado diferentes eventos, se analiza su **impacto** en los diferentes itinerarios, y se pondera por la probabilidad de que estos eventos se produzcan en el medio plazo. El resultado de este análisis es un dato de impacto medio en cada itinerario que se ha trasladado al modelo ofrecido dentro del marco del piloto de UNEP FI.

Los eventos analizados son los siguientes:

- Caída de demanda combustibles y subida del precio del carburante.
- Incremento costes emisiones de CO₂.
- Subida de impuestos a diésel.
- Cambio en preferencias del mercado.
- Sustitución de tecnologías.

Para favorecer esta previsión, el modelo se calibra mediante el estudio de una selección de clientes. La calibración se puede realizar estimando cómo variará el *rating* del cliente en función de su desempeño medioambiental o, alternativamente, evaluando cómo se modificará la PD (**probabilidad de impago**, por sus siglas en inglés). BBVA optó por utilizar variaciones de *rating* basando sus previsiones en las que ofrece CDP (Carbon Disclosure Project).

Los clientes elegidos para esta calibración son aquellos con más volumen de negocio en cada sector. Se han seleccionado grupos de clientes y se ha incorporado al análisis las empresas pertenecientes a esos grupos.

El modelo de Oliver Wyman analiza los cambios de las PD para cada subsector a partir de modelos medioambientales en los próximos años. El resultado de este análisis servirá para entender cómo se deben reconducir, si fuera necesario, las decisiones de inversión y de financiación de clientes.

Los sectores seleccionados en esta primera fase han sido *oil&gas*, *utilities* y transporte, por considerar que son, a la vez, relevantes para BBVA y para el cambio climático.

Los resultados obtenidos tras este estudio se publicarán en un informe específico en el 2019.

Metodología PACTA para evaluar carteras de crédito y su alineamiento con el Acuerdo de París

Uno de los objetivos de la estrategia de cambio climático de BBVA es alinear progresivamente la actividad del banco con el Acuerdo de París. Para ello se ha unido a ING, BNP Paribas, Société Générale y Standard Chartered en un compromiso conjunto para desarrollar metodologías para la **evaluación de las carteras** en los sectores con mayor impacto y alinearlas progresivamente con los objetivos marcados en el Acuerdo de París contra el cambio climático. La metodología inicial que se va a utilizar es PACTA, desarrollada por el *think tank* 2degree Investing Initiative.

Esta metodología consiste en conocer mejor la estrategia de cambio climático de los **clientes** en estos sectores, los cambios tecnológicos necesarios y los planes para reducir sus emisiones de dióxido de carbono. Estas simulaciones permiten hacer una proyección integrada en un horizonte de cinco años sobre la transición tecnológica del cliente en una industria determinada y facilitan su comparación, conforme a los escenarios previstos por la Agencia Internacional de la Energía.

En el 2019 está previsto pilotar esta metodología en los sectores de *oil&gas*, *utilities* y fabricación de vehículos.

Como paso previo y siguiendo las recomendaciones TCFD, BBVA ha sido uno de los primeros bancos en publicar su exposición a sectores relacionados con combustibles fósiles. (tabla adjunta).

La metodología PACTA permitirá ir más allá. En primer lugar valorando de una forma más integral la exposición de BBVA a sectores clave y su consistencia con el Acuerdo de París. Y en segundo lugar como base para establecer posteriormente una senda objetivo en cada uno de ellos que pueda ser consistente con Science Based Targets

Las métricas relevantes en cada uno de los tres sectores elegidos, con el fin de hacer seguimiento del desempeño de los clientes, son:

- *oil&gas*: *mix* de producción
- *utilities*: *mix* de producción e intensidad en las emisiones de CO₂/kwh
- transporte: emisiones de CO₂ de flota por Km (normalizadas por el estándar NEDC)

BBVA informa del *mix* de producción y la intensidad de las emisiones de CO₂/kwh en el sector de las *utilities*.

Exposición total a combustibles fósiles (Millones de euros)

	Utilities	Petróleo y Gas	Minería carbón	Total
Financiación corporativa	7.074	14.343	243	21.660
Financiación de proyectos	269	1.393	0	1.662
Structured Trade Finance	336	1.157	0	1.493
Participaciones en capital	0	6,5	0	6,5
Total exposición combustibles fósiles	7.679	16.894	243	24.815
% sobre total de activos				3,67%

Mix de generación energética de clientes utilities y emisiones CO₂/kwh (media ponderada) (Diciembre 2017)

Últimos datos disponibles.

⁽¹⁾ Calculado como media ponderada de la financiación a clientes en el 2018 y su mix energético. Alcance del 88% sobre empresas de generación de energía, en función de la información disponible.

⁽²⁾ Dato obtenido de memoria de sostenibilidad de peer 1.

Riesgos físicos

Los riesgos físicos son aquellos derivados de los **impactos directos** del cambio climático que puedan afectar tanto a la solvencia de los clientes bancarios como a los propios activos en posesión de los bancos o que sirven como garantía de los activos prestados a los clientes.

El análisis se realiza en torno a unos riesgos acotados como: inundaciones; sequías de larga duración; tormentas y tifones; y grandes incendios.

El efecto de estos riesgos depende del sector que se analice. Los sectores más sensibles y que han sido objeto de análisis dentro del piloto de UNEP FI son *agribusiness* y real estate. El análisis piloto se ha centrado en analizar el efecto de la posibilidad de concurrencia de **eventos climáticos** sobre las PD (probabilidad de impago, por sus siglas en inglés).

BBVA llevó a cabo un análisis de su cartera hipotecaria en México, para analizar el posible impacto de estos riesgos a largo plazo. El análisis se hizo apoyándose en la herramienta CatNET de SwisRe, de la que se han obtenido las diferentes probabilidades de eventos climáticos. En base al modelo provisto por Acclimatise (consultora colaboradora en el proyecto) se trasladaron esas probabilidades a la cartera de BBVA, y se evaluó el impacto financiero de estos eventos. Dada la diversificación geográfica de las hipotecas de BBVA en México, no se han identificado riesgos relevantes en el medio plazo.

Principios de Ecuador

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales, que impulsan el desarrollo económico y crean empleo, pueden tener impactos en el medioambiente y en la sociedad. El compromiso de BBVA es gestionar la financiación de estos proyectos para reducir y evitar los impactos negativos y potenciar su valor económico, social y ambiental. Todas las decisiones de financiación de proyectos se basan en el criterio de **rentabilidad ajustada a principios éticos**. Situar a las personas en el centro del negocio implica atender las expectativas de los colectivos interesados en los proyectos y la demanda social de luchar contra el cambio climático y respetar los derechos humanos.

En línea con este compromiso, BBVA se adhirió en el 2004 a los **Principios de Ecuador** (PE). Basados en la Política y Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Social y Ambiental de la Corporación Financiera Internacional (CFI) y las Guías Generales sobre Ambiente, Salud y Seguridad del Banco Mundial, los PE son un conjunto de estándares para gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos. Estos principios se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable.

El equipo de Finanzas Sostenibles y Riesgo Reputacional de Corporate & Investment Banking (CIB) asume las responsabilidades de **análisis de los proyectos**, representación del Banco ante los grupos de interés, rendición de cuentas ante la alta dirección y diseño e

implantación del sistema de gestión, proponiendo la adopción de mejores prácticas y participando en la formación y comunicación de los aspectos relacionados con los PE.

En los procesos de análisis de riesgos y toma de decisiones, BBVA evalúa y toma en consideración aspectos no solo financieros sino también ambientales, sociales y reputacionales. El análisis de los proyectos consiste en someter cada transacción a un proceso de **debida diligencia** ambiental y social, que se inicia con la asignación de una categoría (A, B o C) que refleja el nivel de riesgo del proyecto. La revisión de la documentación aportada por el cliente y los asesores independientes permite valorar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los PE en función de la categoría del proyecto. Los contratos de financiación incorporan las **obligaciones ambientales y sociales** del cliente que un equipo especializado de CIB se ocupa de monitorear.

La aplicación de los PE en BBVA se integra en los procesos internos de estructuración, admisión y seguimiento de operaciones y se somete a controles periódicos por el Departamento de Internal Audit. En el 2017, BBVA tomó la decisión de reforzar sus procedimientos de debida diligencia asociados a la financiación de proyectos cuyo desarrollo implique comunidades indígenas afectadas. Cuando concorra esta circunstancia, se debe contar con el **consentimiento** libre, previo e informado (FPIC, por sus siglas en inglés) de estas comunidades independientemente de la ubicación geográfica del proyecto. Ello supone ampliar la actual exigencia de los PE, que circunscribe este requisito a los países calificados como *non-designated*, quedando fuera los *designated* (aquellos a los que se presupone un sistema legislativo robusto y una capacidad institucional que garantiza suficientemente la protección del medioambiente y los derechos sociales de sus habitantes). BBVA es uno de los diez bancos que en el 2017 han hecho un llamamiento al resto de entidades adheridas a los Principios de Ecuador para que apoyen la adopción de enmiendas en este sentido. Para BBVA, los PE son el punto de partida para aplicar las mejores prácticas y el marco de diálogo con los clientes y los grupos interesados en los proyectos que financia.

En el 2017 se comenzó a elaborar la cuarta versión de los Principios de Ecuador y durante el 2018 BBVA ha contribuido de forma activa en su **desarrollo**, con su participación en dos grupos de trabajo. Con esta nueva versión, la Asociación de los Principios de Ecuador reconoce la necesidad de la actualización de los PE para alinearse con el cambiante panorama de las finanzas sostenibles, y establece cuatro temas claves para afrontar: los impactos sociales y los derechos humanos, el cambio climático, los estándares internacionales aplicables a los proyectos y el alcance de la aplicabilidad de los Principios.

Datos de operaciones analizadas bajo criterios de los Principios de Ecuador

	2018	2017	2016
Número de operaciones	29	22	32
Importe total (millones de euros)	13.613	7.069	6.863
Importe financiado por BBVA (millones de euros)	1.289	1.054	1.451

Nota: De las 29 operaciones analizadas, 14 están bajo el alcance de los Principios de Ecuador, y las 15 restantes se analizaron voluntariamente por BBVA bajo los mismos criterios.

Ecorating

La herramienta Ecorating permite calificar la cartera de riesgos de los clientes empresas de BBVA en España desde una perspectiva ambiental. Para ello, se asigna a cada cliente un nivel de **riesgo ambiental** en función de la combinación de varios factores, como su ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, potencialidad de afectar a su entorno o legislación aplicable.

Durante el 2018, se ha calificado el riesgo ambiental de 264.869 clientes en España, con un volumen de exposición total de 75.444 millones de euros.

Science Based Targets

BBVA ha sido el primer banco español en adherirse a la iniciativa Science Based Targets. El propósito de esta iniciativa es que las empresas establezcan objetivos de **reducción** de emisiones de gases de efecto invernadero alienados con el nivel de descarbonización necesario para mantener el incremento de la temperatura global por debajo de los 2°C sobre los niveles preindustriales, como establece el Acuerdo de París.

En una primera fase, el Banco estableció un objetivo de reducción del 68% de sus emisiones de alcance 1 y 2, así como un consumo del 70% de energía renovable, en el marco de su Compromiso 2025.

En el 2019 se espera fijar objetivos sobre el impacto en el cambio climático a través de la actividad crediticia **basados en la ciencia**, centrándose en los sectores de mayor impacto y una vez aplicada la metodología de evaluación PACTA anteriormente mencionada.

Ecoeficiencia

En su compromiso por reducir los impactos ambientales directos que tiene su actividad, en el 2018 BBVA continuó trabajando en el marco del **Plan Global de Ecoeficiencia** (PGE), cuya visión es posicionar al Banco entre las entidades líderes a nivel mundial en ecoeficiencia. El PGE establece los siguientes vectores estratégicos y objetivos globales para el periodo 2016-2020:

Plan Global de Ecoeficiencia

Vector	Línea estratégica	Objetivo global
 Gestión ambiental y construcción sostenible	% ocupantes en inmuebles certificados	46%*
	Consumo por ocupante (kWh/ocup.)	-5%
 Energía y cambio climático	% energía de origen renovable	48%
	Emisiones CO ₂ eq por ocupante (tCO ₂ eq/ocup.)	-8%
 Agua	Consumo por ocupante (m ³ /ocup.)	-5%
	% ocupantes en inmuebles con fuentes alternativas de agua	9%
 Papel y residuos	Consumo por ocupante (kg/ocup.)	-5%
	% ocupantes en inmuebles con recogida selectiva de residuos	30%
 Extensión del compromiso	Campañas de sensibilización y proveedores	

* Objetivo actualizado tras la incorporación de los datos de Turquía. Objetivos por persona

En el 2018, la evolución de los indicadores del PGE respecto al año anterior ha sido muy positiva y se han producido reducciones del 4% en emisiones de CO₂ (según el método *market based*), 13% en agua y 18% en papel (todos ellos por persona). Además, el porcentaje de consumo de energía renovable ha incrementado hasta el 35%, y el de personas trabajando en edificios con certificación ambiental ya alcanza el 43%.

Además de los objetivos previstos en el PGE, la **estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible** aprobada en el 2018 establece nuevos compromisos al 2025, para la reducción de la huella de carbono de BBVA. Por un lado, el Banco ha establecido un objetivo de reducción del 68% de sus emisiones de alcance 1 y 2 a esa fecha; y, por otro, se compromete a que el 70% de la energía que contrata sea renovable en el 2025, y el 100% en el 2030. En línea con este último objetivo, BBVA se ha unido este año a la iniciativa RE100, a través de la cual las empresas más influyentes del mundo se comprometen a que su energía sea 100% renovable antes del 2050. Además ha sido el primer banco español en adherirse a la iniciativa "Science Based Targets", como se explica en el punto anterior.

La evolución de los objetivos de ecoeficiencia este año se refleja en la tabla a continuación:

Evolución de los indicadores del PGE (Grupo BBVA)

	2018	2017	2016
Personas trabajando en edificios certificados (%) ⁽¹⁾	43	42	40
Consumo de electricidad por persona (MWh)	6	6	5,9
Energía procedente de fuentes renovables (%)	35	28	26
Emisiones CO ₂ por persona (T) (<i>market based</i>)	2,2	2,3	2,1
Consumo de agua por persona (m ³)	18,9	21,7 ⁽²⁾	21
Personas trabajando en inmuebles con fuentes alternativas de suministro de agua (%)	13	12	11
Consumo de papel por persona (T)	0,05	0,06	0,06
Personas trabajando en inmuebles con recogida selectiva de residuos (%)	43	41	39

⁽¹⁾ Incluye certificaciones ISO 14001 y LEED.

⁽²⁾ Dato recalculado respecto a la información publicada en el 2017.

Nota: A efectos de comparabilidad, los datos de 2017 y 2016 han sido recalculados excluyendo Chile, debido al cese de la actividad en este país en 2018.

Para la consecución de estos objetivos, BBVA continuó trabajando para minimizar y reducir su huella medioambiental a través de iniciativas en todos los países del Grupo, entre las que destacan las siguientes:

- Acuerdo de suministro de energía entre BBVA y Endesa en España a través de un PPA ('Power Purchase Agreement' o PPA, por sus siglas en inglés), para la compra y venta de energía verde. El acuerdo incluye la construcción de un parque eólico que garantiza la producción de 80 gigavatios, disponible a partir del 2020. En México, BBVA Bancomer cuenta con un acuerdo PPA que cubre el 80% de la energía que consume el Banco.
- Establecimiento y seguimiento de la implantación de medidas de ahorros energéticos (MAEs) en los edificios de España. Estas medidas han supuesto un ahorro de 10.330 MWh en el 2018, lo que representa un 4,3% menos respecto del consumo de los edificios en el 2017.
- Realización de distintos proyectos para la mejora en la eficiencia en los sistemas de aire acondicionado, monitorización de sistemas, ajustes de consignas en climatización e iluminación en los edificios y sucursales en México, Venezuela, Paraguay, Uruguay, Estados Unidos y Perú. Estas medias van a suponer ahorros en torno a 2.926 MWh en los próximos tres años.
- Instalación de telegestión en varias sucursales en Estados Unidos para el control de la climatización, la iluminación y el sistema de control (BMS).
- Mejoras operacionales y remodelación de las instalaciones de consumo de agua en España, Colombia, Venezuela, Estados Unidos y México que permitirán ahorrar 237.264 m³ en los próximos tres años. Estas medidas incluyen la instalación de controles meteorológicos sobre el riego y aireadores en los grifos para reducir el caudal en Estados Unidos.

- Renovación de las certificaciones de los sistemas de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 en Argentina, Colombia, España, Perú, Uruguay, México y Turquía. En el 2018 se han aumentado los inmuebles que cuentan con certificación hasta las 1.067 sucursales y los 84 edificios de todo el Grupo. También se han mantenido las certificaciones de gestión de la energía bajo la norma ISO 50001 en los edificios de España y se ha certificado con el sello Energy Star, de eficiencia energética, el edificio de Birmingham, en Estados Unidos.
- Medidas de ahorro del consumo de papel a través de procesos de digitalización de la carga documental en oficinas en Paraguay, Colombia y Venezuela, entre otros.
- Desarrollo de oficinas *blue branch* en España. Estas oficinas son proyectadas y ejecutadas con criterios de construcción sostenible y con equipamientos energéticamente eficientes, pensadas para reducir el impacto ambiental y energético de las sucursales en su entorno.
- Campañas para la gestión de residuos en varios países, como el *rally* del reciclado en Venezuela, gracias al cual se gestionaron un total de 17,2 toneladas de papel y archivo en desuso.
- Celebración de la semana de la sostenibilidad en la Ciudad BBVA en Madrid, durante la cual los empleados de BBVA en España participaron en iniciativas, talleres y visitas orientadas al fomento del ahorro energético, la movilidad sostenible y la conciencia ambiental.
- Participación en campañas e iniciativas internacionales en apoyo a la lucha contra el cambio climático, como La Hora del Planeta, a la que se sumaron 121 edificios y 330 oficinas de todo el Grupo en el mundo. BBVA también se unió al día del medio ambiente, durante el cual iluminó de color verde algunos de sus edificios más emblemáticos, como la sedes de Madrid, Lima y Buenos Aires.
- Campaña de movilidad sostenible y compra de energía renovable por parte de BBVA Suiza.

Huella ambiental (Grupo BBVA)

	2018	2017	2016
Consumos			
Agua de suministro público (metros cúbicos)	2.809.426	3.242.273	3.149.802
Papel (toneladas)	7.535	9.281	9.219
Energía (megavatios-hora) ⁽¹⁾	987.443	966.091	950.789
Emisiones de CO₂			
Emisiones de alcance 1 (toneladas CO ₂ e) ⁽²⁾	17.631	12.936	13.046
Emisiones de alcance 2 (toneladas CO ₂ e) método <i>market-based</i> ⁽³⁾	244.070	271.325	264.102
Emisiones de alcance 2 (toneladas CO ₂ e) método <i>location-based</i> ⁽⁴⁾	338.503	349.808	332.401
Emisiones de alcance 3 (toneladas CO ₂ e) ⁽⁵⁾	67.104	59.557	45.108
Residuos			
Residuos peligrosos (toneladas)	650	164	391
Residuos no peligrosos (toneladas)	6.700	4.879	847

⁽¹⁾ Incluye el consumo de electricidad y combustibles fósiles (gasoil, gas natural y gas LP), excepto combustibles consumidos en flotas.

⁽²⁾ Emisiones derivadas del consumo de directo de energía (combustibles fósiles) y calculadas en base a los factores de emisión de 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. Para su conversión a CO₂e se han utilizado como fuente el IPCC Fifth Assessment Report y la IEA.

⁽³⁾ Emisiones derivadas del consumo de electricidad y calculadas en base a los últimos factores de emisión disponibles de la IEA para cada país.

⁽⁴⁾ Emisiones derivadas del consumo de electricidad y calculadas en base a los datos contractuales y, en su defecto, a los últimos factores de emisión disponibles de la IEA para cada país.

⁽⁵⁾ Emisiones derivadas de viajes de negocio en avión y de desplazamientos de los empleados de servicios centrales al centro de trabajo utilizando factores DEFRA 2017. Las emisiones derivadas del desplazamiento de empleados al centro de trabajo se calcularon por primera vez en el 2017 en base a encuestas realizadas a una muestra de empleados y extrapolando los datos al total de empleados en servicios centrales. Estas emisiones no se tienen en cuenta a efectos del Plan Global de Ecoeficiencia.

Nota: A efectos de comparabilidad, los datos del 2017 y del 2016 han sido recalculados excluyendo Chile, debido al cese de la actividad en este país en el 2018.

Gestión del riesgo reputacional

Desde el año 2016, BBVA cuenta con una metodología para la identificación, evaluación y gestión del **riesgo reputacional**. A través de esta metodología, el Banco define y revisa regularmente un mapa en el que prioriza los riesgos reputacionales a los que se enfrenta y un conjunto de planes de acción para mitigarlos. La priorización se realiza atendiendo a dos variables: el **impacto** en las percepciones de los grupos de interés y la **fortaleza** de BBVA frente al riesgo.

Este ejercicio se realiza anualmente en todos los países donde el Grupo está presente y en el Área de CIB EMEA. Como consecuencia del resultado del ejercicio, en el 2018 se llevaron a cabo 32 planes de acción de mitigación.

Las novedades encaminadas a fortalecer el modelo de gestión del riesgo reputacional más destacadas del 2018 son:

- Revisión de los factores de riesgo sometidos a análisis con la incorporación del *feedback* sobre áreas de mejora realizado por las áreas de Global Risk Management y Compliance así como el propio Departamento de Responsible Business.
- Coordinación de la revisión anual del mapa de riesgos por parte del especialista en riesgo reputacional a nivel local.
- Revisión del catálogo de los indicadores de riesgo reputacional con el fin de mejorar la gestión de los potenciales eventos que pudieran ocurrir en alguna geografía.
- Incorporación de los especialistas locales de riesgo reputacional en los comités de nuevos productos en España, México, Estados Unidos, Colombia, Perú, Venezuela y Turquía.

Implicación en iniciativas globales

BBVA forma parte de las principales iniciativas internacionales de desarrollo sostenible como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Ecuador, los Principios para la Inversión Responsable, la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), CDP, el Thun Group sobre Bancos y Derechos Humanos, los Green Bond Principles, los Social Bond Principles, los Green Loan Principles, la iniciativa RE100 y los Science Based Targets. Además, está firmemente comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y los Acuerdos de París sobre el Clima y, desde el año 2017, forma parte del grupo piloto de bancos que se han comprometido a implantar las recomendaciones sobre financiación y cambio climático publicadas por el Consejo de Estabilidad Financiera en el marco del G20.

En el 2018, BBVA fue uno de los 28 bancos de todo el mundo que participaron en la elaboración de los Principios de Banca Responsable, presentados ese año en París. Además, fue uno de los bancos firmantes de una carta dirigida a los líderes mundiales y jefes de Estado que asistieron a la cumbre climática de las Naciones Unidas en Katowice (Polonia), con el compromiso de financiar y diseñar los servicios financieros necesarios para respaldar la transición de sus clientes a una economía baja en carbono.

Por otro lado, el Banco es un **activo difusor** de las finanzas sostenibles en multitud de foros internacionales, a través de su posición como representante de la banca europea en el Comité Directivo Global del Foro de Finanzas Sostenibles de Naciones Unidas (UNEP FI), y presidencia del grupo de trabajo de finanzas sostenibles de la European Banking Federation. Asimismo, en el 2018 el Banco celebró en su sede en Madrid la primera edición del BBVA Sustainable Finance Forum, un encuentro que reunió a inversores, empresarios, representantes de las instituciones públicas y privadas y expertos en finanzas sostenibles para impulsar el papel de la industria financiera en el desarrollo sostenible y la lucha contra el cambio climático.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El 25 de septiembre del 2015, los líderes mundiales adoptaron **17 ODS** con el fin de proteger el planeta, luchar contra la pobreza para tratar de erradicarla y conseguir un mundo próspero para las próximas generaciones. Estos objetivos se enmarcan dentro de la Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible. De esta manera se buscaba involucrar a todos: gobiernos, empresas, sociedad civil y personas a título individual. Cada objetivo, enunciado con un fin concreto, tiene a su vez diferentes metas para conseguirlo. Y cada meta cuenta con sus propios indicadores que sirven para determinar el grado de consecución de cada objetivo.

En este contexto, BBVA anunció en el 2018 su **estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible**, con el fin de contribuir a la consecución de los ODS, y asume un compromiso especial en torno al Objetivo 17 (Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible) que supone que se requieren alianzas para lograr los objetivos. Para ello, BBVA se ha comprometido a involucrar a todos sus grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible. Por su magnitud, los retos derivados de los ODS y del calentamiento global sólo es posible conseguirlos con el compromiso decidido de todos. Ello exige concienciación, conocimiento compartido, llamada a la acción, diálogo y alianzas con todos los grupos de interés así como participación en iniciativas internacionales y sectoriales que sumen esfuerzos.

En conjunto, BBVA contribuye a todos los ODS, dado el amplio abanico de negocios del Grupo, incluida la actividad de la Fundación Microfinanzas, y su presencia global. En ese sentido, busca dar respuesta a los compromisos de la Agenda 2030 y, al mismo tiempo, aprovechar las oportunidades de negocio que se derivan de su cumplimiento.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivos	Impactos positivos y negativos	Iniciativas BBVA	Descripción	Estado actual (2018)	Planes Futuros
 1 NO POVERTY	Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	Acercar los servicios financieros a los rincones más remotos de América Latina	Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) La Fundación Microfinanzas BBVA es una entidad sin ánimo de lucro constituida en 2007 por BBVA en el marco de su responsabilidad social corporativa para apoyar, con una dotación de 300 millones de dólares y su experiencia de más de 150 años, a personas vulnerables que cuentan con actividades productivas. Publican todos los años su informe de desempeño social "Midiendo lo que realmente importa" Informe de desempeño social	- Más de 8.000 empleados - Más de 2 millones de clientes, 57% mujeres. 1.283 M€ en microcréditos concedidos en 2018	2030: entrega de más de 25.000 M\$ en créditos productivos para reducir la pobreza
			Inclusión financiera Desarrollo de un modelo de negocio de inclusión financiera para atender a la población con menores ingresos en países emergentes en los que el Grupo opera. Este modelo se basa en: - Uso de las nuevas tecnologías digitales - Incremento de productos y servicios a través de plataformas sin sucursal - Soluciones financieras innovadoras de bajo coste diseñadas para este segmento	A cierre del 2018, BBVA contaba con 8.4 millones de clientes en este segmento Principales iniciativas puestas en marcha durante el año: - México: microcréditos "Adelanto de sueldo". Promedio mensual: 10.000 colocaciones. Seguros de vida a través de cajeros automáticos: 250.000 contrataciones - Colombia: cuenta en línea, facilita la contratación para los clientes del segmento. 8.000 nuevos puntos para la atención de necesidades transaccionales de clientes - Perú: han ampliado las funcionalidades del monedero electrónico BIM	2019: impulso programas locales
			Colaboraciones con entidades sociales Principales áreas de actuación del Plan de Inversión en la Comunidad 2016-2018: - Educación financiera - Emprendimiento social - Conocimiento, educación y cultura A través del programa Apoyo a Entidades Sociales se promueve la realización de proyectos educativos, culturales y de desarrollo comunitario por parte de organizaciones no gubernamentales, entidades sociales y otras asociaciones sin ánimo de lucro	104,5 M€ destinados a iniciativas sociales y más de 8 millones de beneficiarios (2% del resultado atribuido del Grupo). Se han beneficiado más de 24 millones de personas con el Plan de Inversión en la Comunidad	2019: nueva norma y plataforma de gestión de donaciones
 2 HAMBRE CERO	Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible	Apoyo a los agricultores a través de microcréditos rurales	Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) Desarrollo de una propuesta de valor y un modelo de atención específico para los agricultores como parte significativa de los clientes rurales de la FMBBVA	20% de crecimiento anual de los activos de los emprendedores del sector agropecuarios atendidos por la FMBBVA (2015-2017)	2030: Reducir la pobreza, llevando los recursos financieros a las poblaciones más alejadas.
 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	Financiación de proyectos de investigación biomedicina y salud	Seguridad y Salud laboral Compromiso de garantizar entornos saludables y mejorar la calidad de vida de las personas mediante el impulso de campañas de promoción y prevención de la salud, así como a través de actividades de formación, información y sensibilización	3.078 n° gestiones técnico-preventivas 15.590 citaciones a exámenes de salud 100% de empleados representados en comités de seguridad y salud 2,8% Tasa de absentismo	
			Fundación BBVA Fomento de la investigación en campos como la biomedicina y la salud	Iniciativas 2018 de apoyo a la investigación: - Becas Leonardo a investigadores científicos - Ayudas a Equipos de Investigación Científica en Biomedicina, Ecología y biología de la conservación, Big Data, Economía y Sociedad Digital y Humanidades digitales	Favorecer el conocimiento, la cultura, la difusión de la ciencia y el arte a través del desarrollo y financiación de proyectos
 4 QUALITY EDUCATION	Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	Poner al alcance de las personas más vulnerables las oportunidades de esta nueva era	Educación financiera Plan Global de Educación Financiera basado en 3 líneas de actuación: - Educación financiera para la sociedad, en todos los países en los que BBVA está presente. A través de programas propios y en colaboración con terceros - Promoción de la educación financiera - Educación financiera en soluciones de clientes	Más de 80M € invertidos y 13,4 millones de beneficiarios desde el 2008 En el 2018, la inversión en el desarrollo del Plan Global de Educación Financiera ha sido de 7,5 M€. Este año, 1.995.259 personas se han beneficiado de los programas de educación financiera	2019: Fomentar la colaboración entre los actores relevantes en educación financiera a través del Centro de Educación y Capacidades Financieras
			Programas de educación Apoyo a diferentes programas de educación junto con la Fundación BBVA relacionados con: - Acceso a la educación: Ayudas económicas para facilitar el acceso a la educación de niños, jóvenes y/o adultos - Calidad educativa: Promoción de la innovación social educativa y el talento entre los docentes, a los que facilita acceso a formación, conocimiento, visibilidad y redes - Desarrollo de competencias clave del siglo XXI: A través de contenidos audiovisuales y metodologías de aprendizaje gratuitas y universales para familias y docentes	En el 2018, se han beneficiado 279.909 personas a través de las siguientes iniciativas: - Acceso: Becas "Niños adelante" (Colombia, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela) - Calidad educativa: Programa Acción Magistral (España) - Competencias XXI: BBVA Aprendemos Juntos (España)	
			Conocimiento, educación y cultura - BBVA Research: Estudia la evolución de la economía y pone a disposición de accionistas, inversores y público en general estudios económicos, informes y análisis. - Fundación BBVA: Impulsa y fomenta el conocimiento. Algunas de sus actividades por excelencia son: las Becas Leonardo, el programa de Conservación de la Biodiversidad y Cambio Climático o los Premios Fronteras - Iniciativa Open Mind: Contribuye a la generación y difusión de conocimiento sobre cuestiones fundamentales de nuestro tiempo, de manera abierta y gratuita, a través de una comunidad online	En el 2018, se han invertido 75,5 M€ que han beneficiado a 3,8 personas. - BBVA Research: 1.334 publicaciones de carácter económico - Fundación BBVA: 1.646.705 beneficiarios, a través de iniciativas de apoyo a la ciencia	Seguir impulsando el conocimiento y la investigación científica

Objetivos	Impactos positivos y negativos	Iniciativas BBVA	Descripción	Estado actual (2018)	Planes Futuros	
	Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	Fomento de un ambiente de trabajo que respalda la igualdad de género, tanto en relación con sus empleados como por su apoyo a iniciativas y su oferta de productos.	Diversidad e inclusión	- Plan Global de Diversidad e Inclusión - Firmante de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de Naciones Unidas - Implementación de la Regla de Rooney que obliga a que el 50% de los candidatos para puestos directivos sean mujeres - Formación en sesgos inconscientes - Mejora de la forma en la que las ofertas son redactadas - Programa de <i>coaching</i> para mujeres	53,9% mujeres en la plantilla del Grupo 48% de mujeres en puestos de gestión - Índice Bloomberg de Igualdad de Género 2018 - Inclusión de BBVA Compass en el Corporate Equality Index sobre LGBT 2018 - Protocolos de prevención de acoso sexual en todos los bancos del Grupo	Continuar apostando por la diversidad en la plantilla como uno de los elementos clave para atraer y retener el mejor talento.
			Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA)	- Contribución de manera directa a reducir la desigualdad de género (61% mujeres entre los emprendedores) - Colaboración con la Agencia de Naciones Unidas para la Igualdad de Género y Empoderamiento de la Mujer, para favorecer el potencial de emprendimiento de las mujeres y su capacidad para impactar en la reducción de la pobreza	61% de los emprendedoras mujeres. - Reconocimiento como caso de estudio de la FMBBVA en el Panel de Alto Nivel sobre Empoderamiento Económico de la Mujer del Secretario General de Naciones Unidas	Empoderar a las mujeres a través de servicios financieros y no financieros especializados
	Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos	Desarrollo de proyectos de gestión de agua en las infraestructuras del Grupo y debida diligencia en las operaciones controvertidas. Financiación de proyectos que han puesto en peligro la protección del agua y a las poblaciones indígenas (Dakota pipeline)	Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)	Uso responsable del agua, a través del ahorro y el uso de agua reciclada	13% en ahorro en consumo de agua 13% de personas trabajando en inmuebles con fuentes alternativas de suministro de agua	2016-2020: Objetivos relacionados con el agua: -5% consumo por ocupante (kWh/ocup), 9% ocupantes en inmuebles con fuentes alternativas de agua
			Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible (Compromiso 2025)	Movilización de capital necesaria para frenar el cambio climático y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (100.000 M€ entre el 2018 y el 2025 en financiación sostenible, incluyendo financiación para infraestructuras necesarias para una gestión sostenible del agua)	4.708 M€ en financiación corporativa a clientes con más del 80% de su actividad en sectores clasificados como verdes, de acuerdo a los Green Bond Principles (incluyendo gestión de residuos y agua)	2018-2025: 70.000 M€ para una transición a una economía baja en carbono: soluciones para eficiencia energética, agua, gestión de residuos para particulares y PYMES
	Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos	Desarrollo de proyectos de eficiencia energética y reducción de emisiones	Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)	Mejora de la eficiencia energética y uso de energías renovables	4% reducción de emisiones de CO₂ 43% de personas trabajando en edificios certificados	2016-2020: Objetivos relacionados con la energía: -5% consumo por ocupante (kWh/ocup), 48% energía de origen renovable y -8% emisiones CO2 por ocupante (tCO2/ocup)
			Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible (Compromiso 2025)	Movilización de capital necesaria para frenar el cambio climático y alcanzar los ODS (100.000 M€ entre el 2018 y el 2025 en financiación sostenible, incluyendo proyectos de energías renovables, eficiencia energética, emisión de bonos verdes, etc.)	7.116 M€ de colocación de bonos verdes y sociales (1.452 M€ como emisor) 1.850 M€ de préstamos verdes	2025: 70% energía renovable y reducir un 68% las emisiones CO2 2030: 100% energía renovable
	Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos	Impulso de emprendedores vulnerables, apoyo a la comunidad a través de la promoción de la responsabilidad corporativa	Emprendimiento	- FMFBBVA: apoyo a personas desfavorecidas en América Latina a través del emprendimiento - BBVA Momentum: programa integral que ofrece soporte a los emprendimientos sociales en su crecimiento - Blue BBVA Challenge: formación en técnicas de emprendimiento a jóvenes universitarios para ayudarles en el desarrollo de proyectos con los que puedan cambiar el mundo - BBVA Open talent: Mayor competición global Fintech con el objetivo de identificar y reconocer a las 'startups' con mayor potencial para transformar los servicios financieros	En el 2018, BBVA ha destinado cerca de 9 M€ que han beneficiado a 2,2 millones de personas • FMBBVA: 2 Millones de clientes (77% vulnerables) • BBVA Momentum: 492 emprendedores beneficiados desde el 2011 • BBVA Blue Challenge: 3.000 jóvenes beneficiados desde el 2016 • Open talent: 6000 <i>startups</i> beneficiadas de 8 países con 1,65 M€ en premios desde el 2016	2019: Momentum en México, EEUU, Colombia y Turquía
			Inclusión financiera	Modelo de negocio de inclusión financiera que le permite atender adecuadamente a la población de menores ingresos de los países emergentes en los que opera. Más información en ODS 1	8,4 millones de clientes en este segmento. Más información sobre las principales iniciativas puestas en marcha en el 2018 en ODS 1.	2018-2025: Facilitar el acceso al crédito bajo criterios de sostenibilidad, especialmente en economías emergentes mediante la financiación sostenible. 18.000 M€ para inclusión financiera y emprendimiento: préstamos a underserved; préstamos a microemprendedores vulnerables; préstamos a mujeres emprendedoras; nuevos modelos digitales e inversiones de impacto
			Política de diversidad	Plan Integra en colaboración con las principales organizaciones españolas del sector de la discapacidad. Busca favorecer la accesibilidad, la integración laboral y promover un mayor conocimiento y sensibilización de las necesidades y potencial de las personas con discapacidad • Promoción y contratación de personas con discapacidad, tanto en BBVA como en sus proveedores • Relaciones con Centros Especiales de Empleo (CEE) para contrataciones	727 personas con capacidades diferentes en la plantilla del Grupo: 215 en España, 192 en Estados Unidos, 28 en México, 279 en Turquía y 33 en América del Sur - Más de 3,2 M€ de facturación en CEE	Avanzar en la accesibilidad de las sucursales de los distintos bancos que forman el Grupo. Las sedes de Madrid, México y Argentina ya son accesible
			Libertad de asociación	Los derechos y condiciones laborales del personal del Grupo se encuentran recogidos en las normas, convenios y acuerdos suscritos en cada entidad con las correspondientes representaciones de los trabajadores, conforme al marco legal existente en cada país	Plantilla bajo convenio colectivo: • 100% en España, Argentina, Colombia, Venezuela y Paraguay • 35% en México • 6% Perú • Estados Unidos y Turquía no requieren la misma aplicación	

Objetivos	Impactos positivos y negativos	Iniciativas BBVA	Descripción	Estado actual (2018)	Planes Futuros	
9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	Objetivo 9: Construir infraestructuras "resilientes", promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación	Movilizar capital para financiación de infraestructuras sostenibles e inclusivas	Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible (Compromiso 2025)	Contribución a la movilización de capital necesaria para frenar el cambio climático y alcanzar los ODS (100.000 M€ entre el 2018 y el 2025 en financiación sostenible incluyendo la mitigación de sus impactos a través de la financiación de infraestructuras sostenibles y agribusiness).	1.601M€ destinados a infraestructura sostenible y agribusiness	2018-2025: 12.000 M€ en: financiación de infraestructuras en educación, salud, vivienda social y transporte sostenible, bonos sociales intermediados como bookrunner, fondos de inversión y participaciones, financiación a agribusiness bajo criterios de sostenibilidad
			Plan de transformación de BBVA	Proceso de transformación necesario para adaptarse al nuevo entorno en la industria financiera, que está caracterizado por las siguientes tendencias: • Ventas digitales: impulso de la digitalización • Nuevos modelos de negocios <i>Fintech</i>	• 51,43% clientes digitales • 43,45% clientes acceden a través de dispositivos móviles	
10 REDUCED INEQUALITIES	Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países	Transparencia fiscal	Principios Corporativos en Materia Tributaria y Estrategia Fiscal, estrategia que establece las políticas, principios y valores que deben guiar el comportamiento del Grupo en materia tributaria BBVA está comprometido con la transparencia en el pago de tributos y desde el 2011, desglosa voluntariamente la contribución fiscal total en aquellos países en los que tiene una presencia significativa Principios Corporativos en Materia Tributaria y Estrategia Fiscal	• Informe Anual de Transparencia Fiscal para Empresas adheridas al CBPT, junto con su declaración del Impuesto sobre Sociedades del año anterior • 9.752 M€ de Contribución fiscal global 2018	Plan de reducción del nº de centros financieros <i>off-shore</i>	
			Política Social de vivienda en España	• Acceso a vivienda: acceso a crédito para la adquisición de viviendas, sobre todo en países en desarrollo, apoyando el acceso a una vivienda digna. • Vivienda social: Proporciona vivienda social en aquellas geografías en las que sea necesario, evitando desahucios y desalojos de personas en riesgo de exclusión	• 29.000 daciones en pago con clientes (se incluyen daciones por productos, tales como hipotecas compradoras y crédito de consumo, entre otros) • Más de 2.500 viviendas cedidas a entidades públicas • 111.527 M€ en viviendas financiadas por BBVA • Más de 750.000 familias viven en viviendas financiadas por BBVA en España	
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, "resilientes" y sostenibles	Fomento construcción de infraestructuras sostenibles	Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible (Compromiso 2025)	Movilización de capital necesaria para frenar el cambio climático y alcanzar los ODS (100.000 M€ entre el 2018 y el 2025 en financiación sostenible. Parte de esta financiación, esta destinada a infraestructuras sostenibles y agribusiness.	1.601 M€ destinados a infraestructura sostenible y agribusiness	2018-2025: 12.000 M€ en: financiación de infraestructuras en educación, salud, vivienda social y transporte sostenible, bonos sociales intermediados como bookrunner, fondos de inversión y participaciones, financiación a agribusiness bajo criterios de sostenibilidad 2020-2025: Green Power Purchase Agreement con Endesa. Construcción de un nuevo parque eólico
			Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)	Reciclaje y gestión de residuos	• 43% de personas trabajando en edificios certificados • 43% están en edificios donde se lleva a cabo recogida selectiva de residuos.	2016-2020: Objetivos relacionados con la gestión de residuos: 46% de ocupantes en inmuebles certificados, -5% de consumo de papel por ocupante (kg/ocup), 30% ocupantes en inmuebles con recogida selectiva residuos
12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles	Adaptación de las practicas del Banco a las necesidades de esta nueva era	Normas sectoriales para la debida diligencia ambiental y social	Integración de cuestiones de sostenibilidad específicas de cuatro sectores con especial impacto ambiental y social: minería, energía, infraestructuras y agribusiness. Estas normas proporcionan orientación clara sobre los procedimientos a seguir en la gestión de clientes y transacciones en estos sectores	Evaluación del alineamiento de estas normas con los clientes de estos sectores, con el objeto de comprender mejor sus estrategias de sostenibilidad	2019: Actualización de las normas sectoriales.
			Inversión Socialmente Responsable (ISR)	Añadir: BBVA pone a disposición de sus clientes productos de Inversión Socialmente Responsable (ISR). En el 2018, BBVA se comprometió con su adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas a través del plan de pensiones de empleados y de una de las principales gestoras del Grupo, Gestión de Previsión y Pensiones. Gama de soluciones ISR: • BBVA Futuro Sostenible • BBVA Bolsa Desarrollo Sostenible • B+EDUCA • BBVA Leer es estar Adelante	En el 2018, mejorar las soluciones ISR ofertadas: • Vías formativas: eventos en streaming y en la página web • Newsletter relativas a cuestiones ISR • Reuniones personalizadas con clientes Página web	Mejorar el modelo, año tras año, para hacerlo más completo y sólido
			Política de Compras Responsables	Control de la cadena de suministro para evitar condiciones abusivas en los proveedores, gracias a los principios de aplicación a los intervinientes en los procesos de aprovisionamiento (IPA) y el Código ético de Proveedores del Grupo BBVA	• Consolidación del Código Ético de Proveedores con el establecimiento de estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social y medioambiental • 29% de Proveedores homologados: (85% del volumen total de compras adjudicado) • 97 % de Proveedores locales: 97% (94% de la facturación total)	

Objetivos	Impactos positivos y negativos	Iniciativas BBVA	Descripción	Estado actual (2018)	Planes Futuros	
	Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	Movilizar capital para favorecer el desarrollo sostenible y luchar contra el cambio climático Impactos ambientales negativos directos de la actividad del banco	Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible (Compromiso 2025)	Estrategia para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y a los retos del el Acuerdo de París sobre el Clima con la alineación de la actividad del Grupo con el escenario de calentamiento global de no más de 2°C y lograr un equilibrio entre la energía sostenible y las inversiones en combustibles fósiles.	En el primer año de este compromiso, BBVA ha movilizado 8.126 M€ en financiación verde • Número de operaciones bajo Principios de Ecuador • 645 M€ inversión en energías renovables • 7.116 M€ en bonos verdes y sociales (1.452 M€ como emisor)	2018-2025: 70.000 M€ para financiación verde a empresas e instituciones; intermediación de bonos verdes; soluciones de eficiencia energética, agua, y gestión de residuos; y fondos de inversión y participaciones
			Normas sectoriales para la debida diligencia ambiental y social	Integración de la cuestiones de sostenibilidad específicas de cuatro sectores con especial impacto ambiental y social : minería, energía, infraestructura y <i>agribusiness</i> Estas normas toman como referencia el Acuerdo de París de la Convención Marco sobre el Cambio Climático de Naciones Unidas	Evaluación del alineamiento de estas normas con los clientes de estos sectores con el objeto de comprender mejor sus estrategias de sostenibilidad	2019: Actualización de las normas sectoriales
			Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)	Mejora de la gestión de residuos, uso responsable del agua, mejora de la eficiencia energética y uso de energías renovables	Resultados de seguimiento del Plan : • 43% De personas trabajando en edificios certificados • 4% reducción en emisiones de CO2 • 35% consumo de energía renovable • 13% ahorro en el consumo de agua • 13% de personas en todo el Grupo trabajando en edificios que utilizan modernos sistemas de reutilización del agua	2016-2020: Vectores estratégicos y objetivos globales: • 46% de ocupantes en inmuebles certificados • 8% reducción de emisiones de CO2 por ocupante (tCO2/ocup.) • 5% reducción del consumo de electricidad por ocupante (kWh/ocup.) • 48% de energía de origen renovable • 9% ocupantes en inmuebles con fuentes alternativas de agua • 5% reducción en consumo de agua por ocupante (m3/ ocup.) • 5% reducción en consumo de papel por ocupantes (kg. /ocup) • 30% ocupantes en inmuebles con recogida selectiva de residuos
			Principales índices de sostenibilidad	Pertenencia a los principales índices globales de sostenibilidad. La selección y permanencia en estos índices depende de la demostración de los progresos constantes en cuestiones de sostenibilidad por parte de las empresas, e influyen en su elegibilidad en las carteras de inversión, que conceden una importancia creciente a los factores extrafinancieros de las compañías.	• Dow Jones Sustainability Indices • FTSE4Good • MSCI • CDP • EURONEXT (vigoeiris) • Member of the investment register "Ethibel Excellence"	Mantener la presencia en dichos índices
			Estándares internacionales asumidos en materia medioambiental	• Pacto Mundial de las Naciones Unidas (desde el 2002) • UNEP-FI (desde 1998) • Principios de Ecuador (desde el 2004) • CDP (desde el 2004) • Green Bond Principles (desde el 2004) • Task force on Climate- related Financial Disclosure (desde el 2017) • Science-Based Targets (desde el 2018) • RE 100 (desde el 2018)	• TCFD: avance en el análisis de riesgos asociados al Cambio Climático • Bonos: Liderazgo en este mercado con la participación en la emisión de 13 operaciones como bookrunner, con una colocación de 7.116 M€. Este año se ha publicado el Marco de emisión de bonos sostenibles alineados con los ODS de Naciones Unidas Marco de emisión de bonos sostenibles alineados con los ODS de Naciones Unidas	2020: Implementación de las recomendaciones TCFD
	Objetivo 14: Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos	Impulso de la protección de los ecosistemas marinos a través de la financiación de equipos de investigación en ecología y biología de la conservación	Fundación BBVA	Ayudas a Equipos de Investigación Científica Ecología y Biología de la Conservación: con un foco explícito en actuaciones de conservación de hábitats y/o especies amenazadas en España	2018. Proyecto: Efecto del calentamiento global en las interacciones tróficas costeras del Mar Mediterráneo (InterBioClima)	2019: Próximas convocatorias de ayuda a la investigación
	Objetivo 15: Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad	Impulso de la protección de los bosques a través de la financiación de equipos de investigación en ecología y biología de la conservación	Fundación BBVA	Ayudas a Equipos de Investigación Científica Ecología y Biología de la Conservación: con un foco explícito en actuaciones de conservación de hábitats y/o especies amenazadas en España	2018. Proyecto: "Extinciones Invisibles: Pérdida de diversidad en zonas áridas de la Península Ibérica como consecuencia de la expansión de especies vegetales asociadas al ser humano (ExIn)	2019: Próximas convocatorias de ayuda a la investigación

Objetivos	Impactos positivos y negativos	Iniciativas BBVA	Descripción	Estado actual (2018)	Planes Futuros
 Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles	Controversias de corrupción y financiación de armamento	Desarrollo de un modelo de banca responsable	Creación de un modelo basado en la búsqueda de la rentabilidad ajustada a principios: integridad, prudencia y transparencia. Impulso de la comunicación transparente, clara y responsable y de la educación financiera para facilitar la toma de decisiones informadas de nuestro clientes.	En el 2018, BBVA ha sido reconocido como líder global por sus programas de responsabilidad corporativa e inversión social por The CEO Force for Good. BBVA se sitúa dentro del 25% de empresas socialmente más comprometidas	
		Luchar contra la corrupción y el soborno a todos los niveles	Garantizar que ni empleados ni clientes de BBVA favorecen la corrupción ni son partícipes en ningún soborno o actividad ilícita	La política anticorrupción del Grupo BBVA desarrolla los principios y directrices recogidos, principalmente, en el apartado 4.3 del Código de Conducta y se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia	Lanzamiento de una Política Anticorrupción con alcance global
		Evitar la financiación de armamento controvertido	Evitar la financiación de armamento considerado controvertido	Actualización Norma de Defensa	2019: Entrada en vigor de la Norma de Defensa
		Compromiso con los derechos humanos	Compromiso con los DDHH y proceso de debida diligencia (2017-2018).	- Lanzamiento de los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, que promueven prácticas respetuosas con los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos - Actualización del Plan de Acción de DDHH 2018-2020	2018-2020: Planes de acción sobre Derechos Humanos Planes de acción sobre Derechos Humanos
		Voluntariado Corporativo	Política de Voluntariado Corporativo. Compromiso de facilitar las condiciones para que sus empleados puedan realizar acciones de voluntariado que generen impacto social. Actividades destinadas a reforzar iniciativas propias o coordinadas por BBVA en relación con la educación, principalmente en educación financiera	14.000 voluntarios 1ª Semana Global del Voluntariado: más de 8.000 empleados, 325 actividades solidarias desarrolladas en más de 15 países	2019: 2ª Semana Global del Voluntariado
 Objetivo 17: Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible	Incremento de alianzas y adhesión a iniciativas para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible	Alianzas estratégicas	Extensa relación con entidades financieras multilaterales que permiten la financiación a sectores y proyectos que contribuyen al desarrollo de las sociedades	- Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas 2030 - Acuerdo de París - Principios de Banca Responsable (UNEP FI) - G20 - Principios Rectores de DDHH de Naciones Unidas	
		Principios de Banca Responsable (UNEP FI)	10 principios para redefinir una nueva banca acorde con las necesidades sociales. 28 bancos unidos contra el cambio climático, canalizando fondos para financiar actividades sostenibles.	Promoción activa de los Principios de Banca Responsable	
		Participación en grupos de trabajo y asociaciones	Tomar parte en aquellas asociaciones y grupos que ayuden a hacer engagement y a forjar alianzas	- Pacto Mundial de Naciones Unidas - Principios de Ecuador - Principios para la Inversión Responsable (PRI) - Thun Group sobre Bancos y Derechos Humanos - Social Bonds Principles - CSR Europe - GISR - Integrated Reporting (IR) - Spainsif - UNEP FI - Asociaciones bancarias regionales (EBF) y locales (por ejemplo AEB, Asobancaria etc)	2025: involucrar a todos los grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible. Supervisores y reguladores, clientes, clientes corporativos, inversores, empleados, proveedores, observadores y competidores

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Tras la firma de los Acuerdos de París, la importancia del cambio climático ha ganado espacio en la agenda internacional. Gobiernos e instituciones se comprometieron con las exigencias de este pacto y, poco a poco, se está percibiendo un aumento de la regulación (*soft y hard*) en este sentido, empujando a las empresas a reducir sus emisiones para alinearse con los escenarios de 1,5 y 2 grados.

Muchos sectores se ven afectados por esta tendencia, que limita su acceso al uso de ciertas materias primas, grava las emisiones, y obliga al establecimiento de una estrategia ad hoc y a divulgar información al respecto. También hay una vertiente de **oportunidad** por el nuevo negocio que se generará en torno a las iniciativas sostenibles.

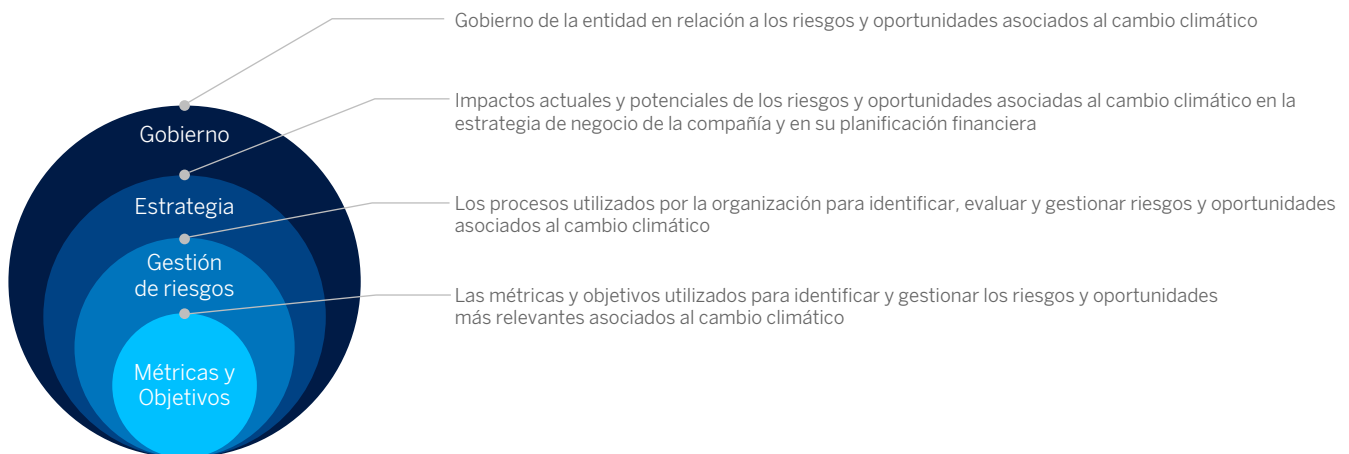
La banca tiene un papel fundamental en este apartado

como **financiadora** de todos los sectores implicados en este cambio. Esa exposición obliga a que se tenga en cuenta el nivel de riesgo al que se expone. El desempeño climático de sus clientes y su capacidad de adaptarse a los retos medioambientales pueden llegar a afectar al negocio bancario, incrementando los riesgos de impago o solvencia.

En este escenario el FSB encargó al TCFD que pusiera en marcha un marco de reporte que pudiera ayudar al mercado a evaluar el desempeño de las empresas con respecto al cambio climático. El objetivo era crear un marco común de reporte que fuera consistente, comparable, confiable, claro y eficiente que pudiera servir para la toma de decisiones de todos los *stakeholders*.

La iniciativa recomienda que la divulgación de la **información financiera** relacionada con el cambio climático aborde 4 categorías principales:

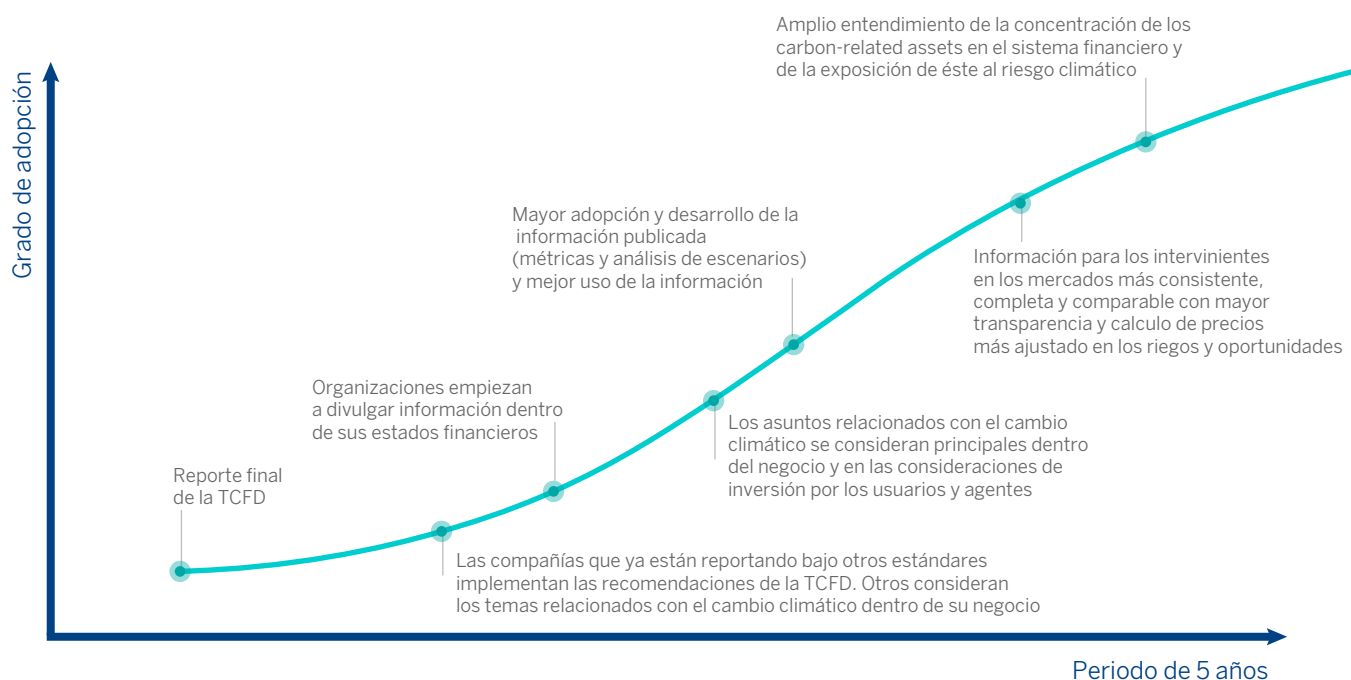
Elementos principales de las recomendaciones de la TCFD



Fuente: TCFD Final Report June 2017

La implementación de estas recomendaciones se sugieren con el siguiente *timeline*, que aporta la posibilidad de que no se tenga que abordar todo el proyecto desde un inicio:

Proceso de implementación



Fuente: TCFD Final Report June 2017

Como parte de su **compromiso** para mitigar los impactos derivados del cambio climático e integrar estos riesgos en su modelo de gestión de riesgos, BBVA se ha comprometido a seguir las indicaciones recogidas en el TCFD. En el 2017 se incorporó al grupo piloto de bancos que, tutelado por UNEP FI (United Nations Environment Programme - Finance Initiative), para la implementación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Disclosures, creada por el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés, Financial Stability Board).

En el marco de este grupo se trabajó, durante la primera mitad del 2018, en una metodología que contribuya a incorporar los **riesgos medioambientales**, tanto los físicos (derivados directamente del cambio climático) como de transición (regulatorios para alcanzar los objetivos de los acuerdos de París) a la gestión de riesgos de la entidad.

El resultado de este trabajo fueron dos documentos, uno centrado en los **riesgos físicos** y otro en los riesgos de **transición**, que se publicaron durante el 2018.

En el apartado de riesgos medioambientales y sociales se refleja cuál ha sido el trabajo realizado en esta materia por parte de BBVA durante el 2018.

En la siguiente tabla se recoge el resumen de avances de la iniciativa a 31 de diciembre del 2018. En el primer semestre del 2019 está prevista la publicación de un informe específico sobre la implantación de sus recomendaciones. TCFD define *carbon-related assets* como aquellos activos que dependen de los sectores de energía y *utilities* según la Global Industry Classification Standard excluyendo la gestión del agua y la industria de productores independientes de energía y renovables.

Área	Recomendaciones	Realizado	Plan 2019
Gobernanza	Describir la supervisión por parte del Consejo de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático	Inclusión en la Política de RSC aprobada por el Consejo. Supervisión por parte del Consejo (tres veces en 2018).	Comunicación al Consejo y a la Comisión Delegada Permanente. Inclusión progresiva en la agenda de la Comisión de Riesgos
	Describir el rol del equipo directivo en la gestión de oportunidades y riesgos climáticos	Aprobación y supervisión de planes y normas por el consejero delegado Global Leadership Team y el grupo de trabajo de finanzas sostenibles como foros para ayudar en la toma de decisiones Responsible Business como función especializada que coordina la implantación y el seguimiento	Comunicación en la reunión del Global Leadership Team Inclusión del KPI de sostenibilidad en el sistema de compensación variable para los vocales del Consejo Ejecutivo
	Describir los oportunidades y riesgos climáticos de la organización	Cuantificación del riesgo crediticio de los activos relacionados con el carbono y el <i>mix</i> de generación energética en el sector de las <i>utilities</i> Definición de los primeros riesgos del cambio climático (de transición y físicos)	Actualización de la definición de los riesgos y oportunidades esenciales para BBVA
Estrategia	Describir el impacto de las oportunidades y riesgos climáticos en la estrategia de negocio y la planificación financiera	Compromiso 2025. Estrategia sobre el cambio climático y desarrollo sostenible Definición de la cartera de productos en CIB Cuadro de mando de movilización de finanzas sostenibles	Problemas climáticos en la planificación estratégica Oportunidades para los comercios
	Describir la resiliencia de la estrategia de la organización ante diferentes escenarios climáticos (incluido escenario 2oC)	Escenarios climáticos: participación en el grupo piloto con UNEP FI Iniciativa conjunta para desarrollar metodologías con objeto de evaluar el alineamiento de las carteras crediticias con el Acuerdo de París	Segundo ejercicio de escenario climático Metodología PACTA piloto en los sectores más relevantes
	Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el cambio climático	El grupo de trabajo de finanzas sostenibles supervisa la identificación de riesgos relacionados con el cambio climático El departamento de Research y la unidad de Public Affairs actualizan las tendencias en materia de regulación	Formalización del proceso
Gestión de riesgos	Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el cambio climático	Aprobación de nuevas normas del sector por el consejero delegado Implantación de los Principios de Ecuador Procesos de debida diligencia en clientes, transacciones e implantación de productos	Actualización de las normas del sector y conclusión de la implantación Inclusión en los marcos sectoriales más relevantes
	Describir cómo se integran estos procesos en el marco general de gestión de riesgos		Integración como riesgo emergente Definición de hoja de ruta para la integración plena
	Reportar las métricas utilizadas para la gestión de oportunidades y riesgos climáticos	Cuantificación del riesgo crediticio de los activos relacionados con el carbón y el <i>mix</i> de generación energética en el sector de las <i>utilities</i> Cuadro de mando de movilización de finanzas sostenibles	Definición de las métricas clave del sector para evaluar el alineamiento con el Acuerdo de París
Métricas y objetivos	Reportar emisiones de gases efecto invernadero Scope 1, Scope 2 y, cuando proceda, Scope 3	Comunicación de emisiones de alcance 1 y alcance 2. Compromiso con la iniciativa Science Based Targets	
	Describir los objetivos en oportunidades y riesgos climáticos y el desempeño en relación a los mismos	Informes de desempeño de 2018 con respecto a los objetivos establecidos: movilizar 100.000 millones de euros entre 2018 y 2025. Uso de energía renovable en un 70% y reducción del 68% de las emisiones directas de GEI. Uso del 100% de energía renovable en 2030	Concreción de los objetivos financieros relacionados con el cambio climático por país y producto Definición de objetivos de itinerarios relacionados con el cambio climático en los sectores más relevantes

Principios de Banca Responsable

En el 2018, BBVA participó en la elaboración de los Principios de Banca Responsable junto con otras 27 entidades bancarias. Bajo el auspicio de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), estos Principios de Banca Responsable son una respuesta colectiva para alinear el negocio bancario con objetivos a largo plazo, para integrar mejor los desafíos

sociales y ambientales. Al comprometerse con el nuevo marco, los bancos adaptarán sus negocios a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU y al Acuerdo de París sobre cambio climático.

Los Principios de Banca Responsable se articulan en torno a seis focos de actuación: alineamiento; impacto; clientes; grupos de interés; gobernanza y fijación de objetivos; y transparencia y responsabilidad.

¿Cuáles son los principios?

1 

ALINEAMIENTO

Alinear nuestra estrategia empresarial con los objetivos de la sociedad expresados en los ODS, en el Acuerdo de París y otros acuerdos marco

2 

IMPACTO

Incrementar de manera continua nuestros impactos positivos, reduciendo los negativos

3 

CLIENTES

Trabajar de manera responsable con nuestros clientes para generar una prosperidad compartida tanto por la generación actual, como por las venideras

4 

GRUPOS DE INTERÉS

Consultar, involucrar y colaborar con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad

5 

GOBERNANZA Y FIJACIÓN DE OBJETIVOS

Implementar compromisos a través de sistemas efectivos de gobernanza y establecer objetivos para nuestros impactos más importantes

6 

TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Apostar por la transparencia, asumiendo responsabilidad sobre nuestros impactos, positivos y negativos

Las entidades firmantes se comprometen a rendir cuentas públicamente sobre sus impactos significativos en materia social, ambiental y económica, tanto los positivos y negativos. Del mismo modo, acuerdan establecer objetivos públicos para abordar los efectos negativos más relevantes, a la vez que buscarán ampliar su capacidad de impacto positivo. Las entidades que incumplan con los requisitos de transparencia, el establecimiento de objetivos y la demostración de un progreso podrán ser eliminadas de la lista de firmantes de estos principios.

Los principios se abrieron a **consulta** de diferentes grupos de interés, como paso previo a su adhesión formal por parte de entidades de todo el mundo en la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre del 2019.

Compromiso Katowice

BBVA se ha adherido al Compromiso Katowice junto a ING, BNP Paribas, Société Générale y Standard Chartered, una iniciativa que tiene por objetivo desarrollar una metodología de **evaluación de impacto** para adaptar nuestra cartera crediticia a los compromisos del Acuerdo de París sobre el clima.

En una carta abierta dirigida a los líderes mundiales y jefes de Estado reunidos en la 24° Cumbre climática de las Naciones Unidas en Katowice (Polonia), estas entidades se han comprometido a financiar y diseñar los servicios financieros necesarios para apoyar a los clientes en la **transición** a una economía baja en carbono.

Inversión en la comunidad

Inversión en programas sociales

Educación financiera

Emprendimiento

Conocimiento, educación y cultura

Inversión en la comunidad

BBVA quiere ser un motor de oportunidades para las personas y generar un impacto positivo en sus vidas. A través de los programas sociales, entregamos el propósito de

BBVA. Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era. En concreto, para quienes lo tienen más difícil, las personas vulnerables.

Inversión en programas sociales

En el 2018, BBVA destinó

104,5 M€

a iniciativas sociales

que han beneficiado a

+8 Millones

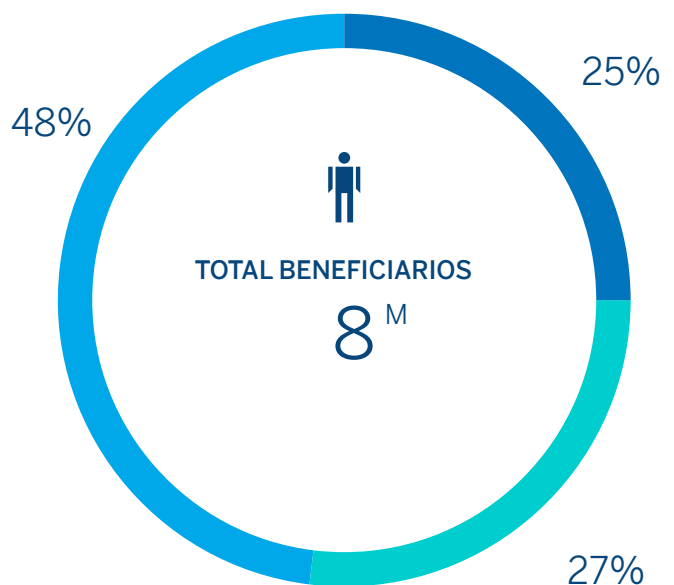
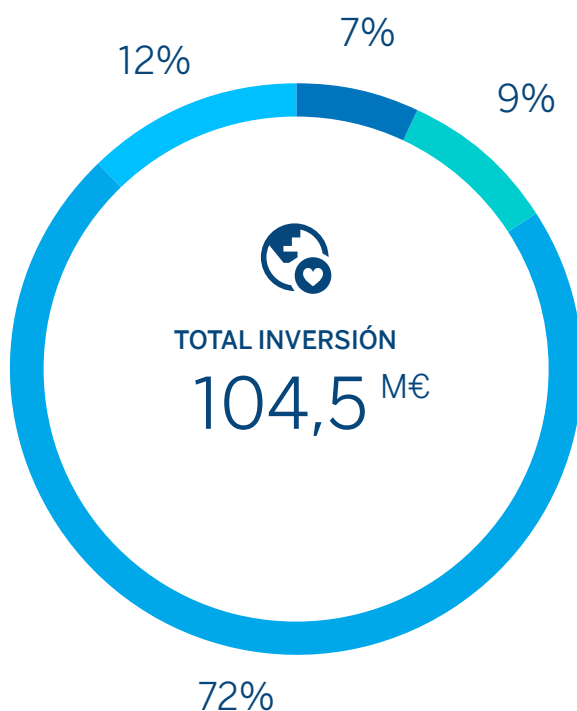
de personas

Cifra que supone cerca de un

2%

del resultado atribuido al Grupo

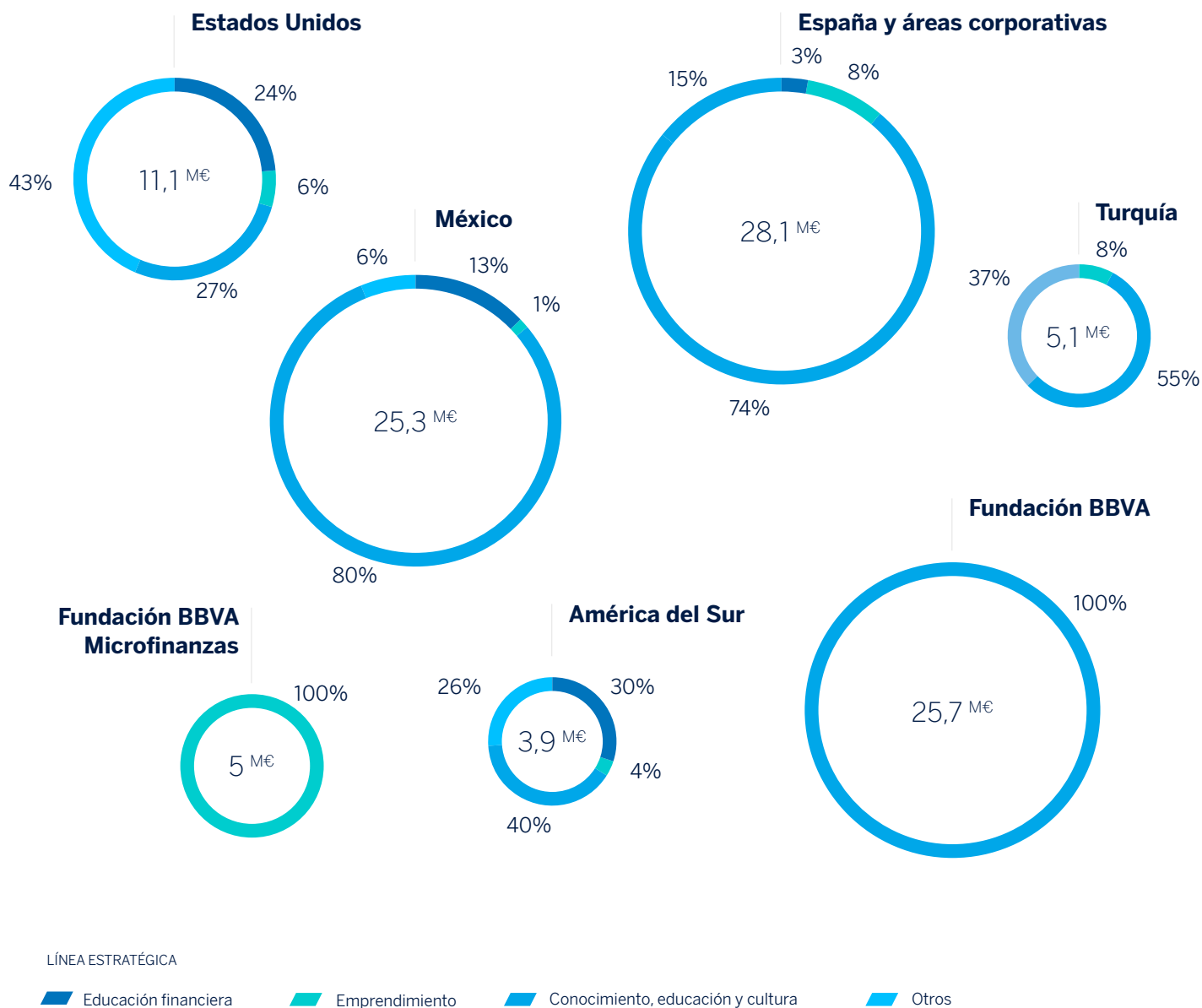
Inversión en programas sociales y beneficiarios por línea estratégica



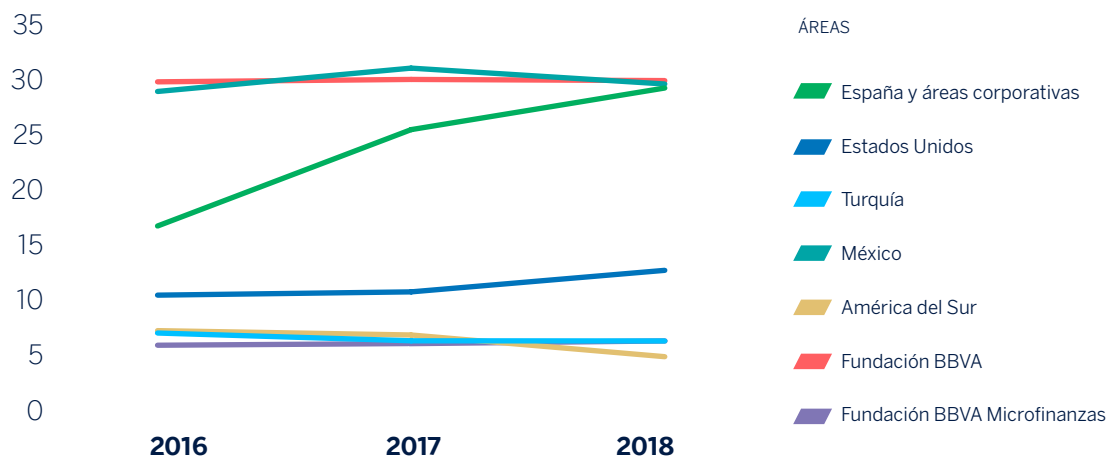
LÍNEA ESTRATÉGICA

Educación financiera Emprendimiento Conocimiento, educación y cultura Otros

Inversión en programas sociales de las áreas geográficas y fundaciones por línea estratégica



Evolución de la inversión en programas sociales de las áreas geográficas y fundaciones (Millones de euros)



BBVA canalizó su inversión a través de sus bancos locales y fundaciones corporativas. Contribuimos al desarrollo de las sociedades en las que estamos presentes. Las Fundaciones juegan un papel fundamental al canalizar una parte importante de las iniciativas de inversión social del Grupo.

La Fundación BBVA se enfoca en el fomento del conocimiento, la cultura, la difusión de la ciencia y el arte así como el reconocimiento al talento y la innovación. Su actividad se organiza en cinco áreas estratégicas: Medio Ambiente, Biomedicina y Salud, Economía y Sociedad, Ciencias Básicas y Tecnología, y Cultura. En cada una de ellas, diseña, desarrolla y financia proyectos de investigación, individuales o por equipos; facilita la formación avanzada y especializada mediante becas, cursos, seminarios y *workshops*; concede premios a investigadores y profesionales que hayan contribuido significativamente al avance del conocimiento; y comunica y difunde dicho conocimiento mediante publicaciones y conferencias.

La Fundación Microfinanzas BBVA es una entidad sin ánimo de lucro constituida en el 2007 por BBVA en el marco de su responsabilidad social corporativa para apoyar, con una dotación de 300 millones de dólares y su experiencia de más de 160 años, a personas vulnerables que cuentan con actividades productivas. Su objetivo es crear oportunidades para las personas en vulnerabilidad, ampliando y facilitando el acceso a los servicios financieros. Para ello, utiliza una metodología propia llamada “Finanzas Productivas”, que busca el desarrollo del cliente y ofrece a los emprendedores una atención personalizada. Es decir, proporciona no solo productos y servicios financieros, sino también asesoría y capacitación para la administración y gestión financiera de sus pequeños negocios.

En el 2018, BBVA continuó impulsando las **líneas** estratégicas del Plan de Inversión en la Comunidad para el período 2016-2018, que son:

- **Emprendimiento social**, que tiene como objetivo apoyar a emprendedores más vulnerables y a aquellos que generan un impacto social positivo a través de sus empresas.
 - **Conocimiento, educación y cultura**, mediante el apoyo a iniciativas que impulsen el desarrollo y que permitan la creación de oportunidades para las personas. **La educación para la sociedad**, que está encuadrada dentro de esta línea estratégica, comparte espacio con otras iniciativas del Grupo, tales como las actividades de la Fundación BBVA y la labor de investigación realizada por el Departamento de BBVA Research.
- La actividad de BBVA de **apoyo a la comunidad** se centra, desde el año 2016, en estas tres líneas estratégicas aunque, a nivel local, los bancos del Grupo han mantenido sus compromisos de inversión en la comunidad para hacer frente a los retos sociales locales. En este sentido, a través del programa Apoyo a Entidades Sociales se promueve la realización de proyectos educativos, culturales y de desarrollo comunitario por parte de organizaciones no gubernamentales, entidades sociales y otras asociaciones sin ánimo de lucro.
- A lo largo de los tres años en los que el Plan de Inversión en la Comunidad ha estado vigente, BBVA ha contribuido significativamente al desarrollo de las comunidades en las que está presente, beneficiando con los programas sociales impulsados a más de 24 millones de personas.
- La percepción de BBVA como empresa que contribuye positivamente a la sociedad, ha evolucionado positivamente en los años de vigencia del plan. A finales del 2015, BBVA ocupaba terceros y cuartos puestos en el atributo de ciudadanía en 5 de 9 los países en los que se encuentra, disfrutando de liderazgo solo en Argentina, México y España. Actualmente BBVA se sitúa en primer o segundo lugar en todos los países en los que está presente.
- **Educación financiera**, dirigida a promover la adquisición de habilidades y competencias financieras que permitan a las personas tomar decisiones informadas.

Educación financiera

La educación financiera es una de nuestras prioridades estratégicas establecidas en el Plan de Inversión en la Comunidad. El compromiso de BBVA con la educación financiera tiene como objetivo global impulsar un concepto de educación financiera en sentido amplio a través del Plan Global de Educación Financiera basado en tres líneas de actuación:

- **Educación financiera para la sociedad:** Impulsar la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes en todos los países donde BBVA está presente, a través de programas propios y en colaboración con terceros, con el fin de lograr un mayor conocimiento de conceptos financieros y un cambio de comportamiento en la toma de decisiones financieras.
- **Educación financiera en soluciones de cliente:** Integrar capacidades financieras en la experiencia de nuestro cliente con el fin de facilitar una toma de decisiones informadas, que revertirá en la mejora de su bienestar financiero y le permitirá acceder a mayores oportunidades.
- **Promoción de la educación financiera:** Promover la importancia de los conocimientos y las capacidades financieras, como una cuestión fundamental que tiene un impacto directo en el bienestar de las personas.

Nuestro compromiso con la educación financiera es a largo plazo, con más de 80 millones de euros invertidos y más de 13,4 millones de personas beneficiadas en diferentes programas desde el 2008.

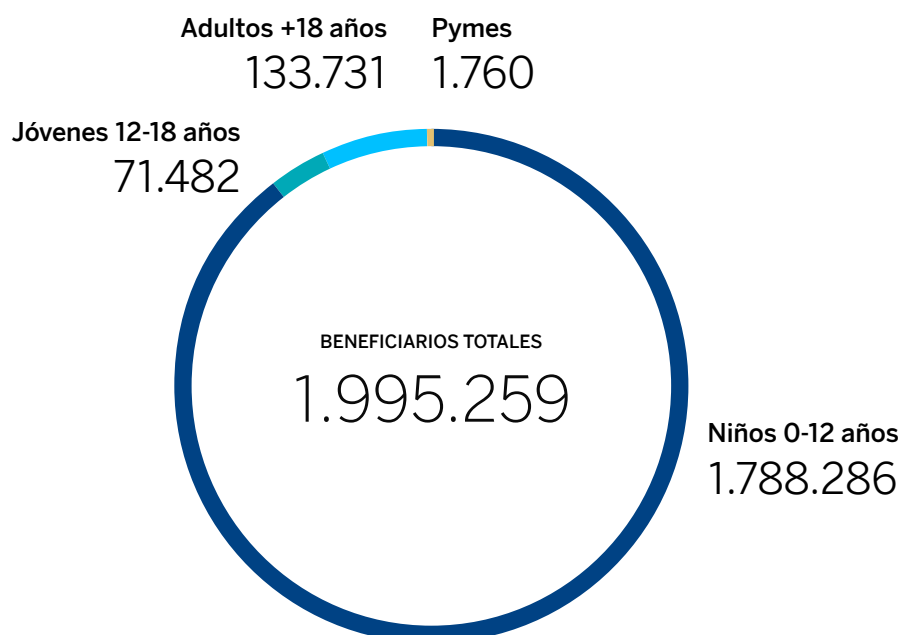
En el 2018, la inversión en el desarrollo del Plan Global de Educación Financiera ha sido de 7,5 millones de euros.

Educación financiera para la sociedad

En el 2018, casi 2 millones de personas se han beneficiado de los programas de educación financiera.

El compromiso de BBVA con la educación financiera incluye programas dirigidos a niños y jóvenes, adultos y pequeñas y medianas empresas. Estos programas ponen a disposición de la sociedad talleres presenciales y online, vídeos y toda una serie de herramientas y consejos financieros para mejorar el conocimiento y adquirir las habilidades que ayuden a las personas a tomar mejores decisiones financieras y, por tanto, a tener mayores oportunidades.

Adicionalmente la Fundación Microfinanzas BBVA promueve la educación y el desarrollo de capacidades financieras y otras relacionadas con la gestión de los pequeños negocios de sus clientes. A través de sus entidades, la Fundación brinda a sus 2 millones de clientes los conocimientos y el acompañamiento necesario con el objetivo de asesorar de manera ética y responsable en las decisiones financieras relacionadas con el acceso a los servicios financieros adecuados y el desarrollo de sus actividades productivas. En Chile, Fondo Esperanza forma a todos sus clientes en su Escuela de Emprendimiento. En Colombia, Bancamía imparte educación financiera a través de asesoramiento personalizado y talleres. Y en Perú, Financiera Confianza desarrolla iniciativas de educación financiera para grupos de emprendedoras especialmente vulnerables.





Principales iniciativas de educación financiera para la sociedad por países



Argentina

Brindar conocimientos sobre educación financiera a niños y jóvenes con el objetivo de impulsar la integración social, la formación en valores y el desarrollo de habilidades emprendedoras.



Beneficiarios

2.554



Programa destacado

Mi primera empresa



Colombia

Fomentar el conocimiento de conceptos básicos de economía y finanzas personales, así como adquirir habilidades para hacer un uso adecuado de los productos financieros y aportar a las personas herramientas para mejorar su salud financiera.



Beneficiarios

104.410



Programa destacado

Escuela para el emprendimiento



España

Promover los valores relacionados con el uso responsable del dinero y la adquisición de competencias de cultura financiera alineadas con el Informe PISA para preparar a niños y jóvenes para su futuro y favorecer la educación financiera para adultos para que puedan tomar decisiones informadas y proporcionar contenidos para contribuir al mejor conocimiento del sistema de pensiones.



Beneficiarios

1.277.576



Programa destacado

Valores de Futuro



Estados Unidos

Mejorar el bienestar financiero a través de la educación financiera en las comunidades brindando conocimiento sobre los servicios bancarios y la gestión eficaz del dinero y el crédito para que mejoren su salud financiera.



Beneficiarios

10.229



Programa destacado

Financial education for adults (EverFi)



Paraguay

Dotar a las personas de una formación financiera básica que las ayude a tomar mejores decisiones sobre sus finanzas fortaleciendo la aplicación práctica de los conceptos a través de ejercicios, interactivos y calculadoras.



Beneficiarios

2.070



Programa destacado

Educación Financiera Paraguay



México

Ayudar a tomar decisiones bien informadas, conscientes, que impulsen el bienestar de las finanzas personales, a través de la elección de productos y/o servicios bancarios acordes a tus necesidades favoreciendo la adquisición de habilidades financieras.



Beneficiarios

589.937



Programa destacado

Educación financiera en México



Perú

Facilitar el entendimiento de los productos y servicios, mediante conferencias didácticas que se imparten a nivel nacional.



Beneficiarios

1.459



Programa destacado

Educación financiera Perú



Turquía

Ofrecer a jóvenes y docentes herramientas para el desarrollo de sus capacidades financieras.



Beneficiarios

5.250



Programa destacado

5 Pebbles - Social & Financial Leadership



Uruguay

Contribuir a una sociedad más responsable en el manejo de las herramientas financiera e impulsar el proceso de bancarización apoyando la educación de las personas poniendo foco en la mejora de su situación financiera personal actual y futura.



Beneficiarios

479



Programa destacado

Educación Financiera Uruguay



Venezuela

Favorecer la adquisición de conocimientos y habilidades financieras, promoviendo la formación y capacitación en educación financiera y su impacto en el bienestar de las personas.



Beneficiarios

1.295



Programa destacado

Cátedra de Educación Financiera y Emprendimiento Fundación BBVA Provincial

Educación financiera en soluciones a clientes

En BBVA podemos ayudar a nuestros clientes a mejorar su estado de bienestar financiero creando oportunidades para alcanzar los sueños. Desde el 2017, hemos ido trasladando la experiencia en el ámbito de la enseñanza práctica de la educación financiera a la experiencia de cliente. La educación financiera permite acompañar al cliente en todo el proceso de toma de decisiones financieras cubriendo la falta de conocimientos y capacidades y empoderando al cliente para tomar mejores decisiones y creando una relación equilibrada y de confianza con el cliente.

El año 2018 ha sido un año clave en el desarrollo de soluciones globales y locales para clientes que integran educación financiera a través de tips, ayudas contextuales, recordatorios y comunicaciones. Estas soluciones ayudan al cliente a mejorar la gestión de sus finanzas personales, optimizar sus habilidades financieras y acompañarle a lo largo de su vida financiera, para que pueda acceder a nuevas oportunidades y cumplir sus propósitos. El detalle de estos desarrollos se puede consultar en el apartado de [Soluciones a Clientes](#).

Promoción de la educación financiera

Para BBVA la educación financiera tiene un alto valor social para las sociedades y las personas. Es fundamental crear conciencia de su necesidad y fomentar la colaboración entre los distintos actores relevantes en materia de educación y capacidades financieras.

Por ello, BBVA colabora con diferentes organizaciones nacionales y multinacionales, promoviendo la creación de espacios multidisciplinarios de conocimiento y debate y apoyando la investigación sobre los asuntos más diversos de materia de educación y capacitación financiera.

A través del Centro para la Educación y Capacidades [Financieras](#), creado en el 2017, BBVA continúa canalizando sus esfuerzos en la promoción de la educación financiera a nivel global. Este Centro está asesorado por un equipo de expertos en educación financiera que incluye representantes de organizaciones tan reputadas como el BID, el Banco Mundial, la CAF, la Federación Europea de Banca, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) o la Secretaría General Iberoamericana, entre otras.

Además, el Centro promueve la investigación apoyando proyectos de investigación innovadores y colabora con más de 10 centros de investigación a nivel global. El Centro promueve la creación de espacios de conocimiento dónde se invita al debate y a la reflexión sobre los temas más actuales relacionados con la educación y las capacidades financieras.

El EduFin Summit es el evento global de referencia. Celebrado en Ciudad de México en el 2017 y en Buenos Aires en el 2018, el encuentro reúne cada año a más de 200 participantes de 16 nacionalidades para compartir conocimiento y abordar los retos presentes y futuros de la educación financiera.

Emprendimiento

En el Plan de Inversión en la Comunidad 2016-2018, los programas de apoyo al emprendimiento se agruparon en una única línea de actuación que tomó mayor relevancia. Ha supuesto un impulso para el desarrollo de programas e iniciativas dirigidas a los emprendedores más vulnerables y a los que generan un impacto social positivo a través de sus empresas. En el 2018, BBVA ha destinado cerca de 9 millones de euros que han beneficiado a 2,2 millones de personas.

Asimismo BBVA impulsa el ecosistema del emprendimiento social a través de su participación en organizaciones de referencia como son The European Venture Philanthropy Association y The Aspen Network of Development Entrepreneurs (ANDE).

A continuación, explicamos cuáles son las iniciativas de apoyo al emprendimiento más destacadas por su impacto a nivel global y/o local en los países en los que BBVA está presente durante el 2018.



Iniciativas Globales

BBVA Momentum

Acompaña a emprendedores sociales a crecer y ampliar su impacto. Ofrece formación, acompañamiento estratégico, trabajo en red, visibilidad y acceso a financiación.

Año de lanzamiento **2011** Beneficiarios **515 emprendedores**

Países **6** Ejecutivos implicados **319**

momentum.bbva.com

Fundación BBVA MicroFinanzas

Promueve el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de emprendedores vulnerables a través de las finanzas productivas. Tiene 2 líneas de actuación: construir un grupo de entidades de microfinanzas sostenibles e innovadoras e impulsar la transformación del sector microfinanciero.

Año de lanzamiento **2007** Créditos productivos desde el lanzamiento: **\$11.775 M**

Beneficiarios **2 millones**

Países **5** Empleados **8.022**

fundacionmicrofinanzasbbva.org

BBVA Open Talent

La mayor competición 'fintech' a nivel global que tiene por objetivo identificar y reconocer a las 'startups' con mayor potencial para transformar los servicios financieros. Promueve alianzas basadas en la innovación abierta.

Año de lanzamiento **2008** Premios **1,63 M€**

Países **+ de 80** Ejecutivos implicados **+ de 700**

Beneficiarios **600 startups**

opentalent.bbva.com

BBVA Blue Challenge

Ofrece formación en técnicas de emprendimiento a jóvenes universitarios para ayudarles a canalizar toda su energía en el desarrollo de proyectos con los que puedan cambiar el mundo.

Año de lanzamiento **2016** Beneficiarios **5.018 jóvenes**

Países **23**

bluebbva.com



Iniciativas Locales



Argentina

Visibiliza y reconoce a los emprendedores más innovadores del sector agrícola y ganadero.



Iniciativa Local Destacada

Premio al Emprendedor Agropecuario



Colombia

Promueve el desarrollo de competencias emprendedoras entre los jóvenes, a los que acompaña en la creación de nuevas ideas de negocio e impulsa el crecimiento de empresas sociales ya existentes.



Iniciativa Local Destacada

Escuela para el Emprendimiento



España

Impulsa el ecosistema de innovación y emprendimiento a través de diferentes líneas de actuación: espacios de aprendizaje abiertos a la sociedad.



Iniciativa Local Destacada

BBVA Open Space



Estados Unidos

Impulsa el ecosistema de innovación y emprendimiento a través de diferentes líneas de actuación: facilita la incubación y aceleración de nuevos negocios, contribuye al crecimiento de pequeños negocios del sector de la educación o de la tecnologías, colabora con las Cámaras de Comercio y loans.



Iniciativa Local Destacada

Small Business



México

Impulsa el ecosistema de innovación y emprendimiento a través de diferentes líneas de actuación: espacios de aprendizaje abiertos a la sociedad.



Iniciativa Local Destacada

Centros Educativos y Productivos



Turquía

Impulsa el ecosistema de innovación y emprendimiento a través de diferentes líneas de actuación: impulsa el emprendimiento de mujeres facilitándoles formación, acceso a financiación y visibilidad; forma a jóvenes y les conecta con emprendedores que sirven de inspiración para emprender.



Iniciativa Local Destacada

Women Entrepreneurs



Uruguay

Apoya el emprendimiento femenino de artistas y artesanas a través de la capacitación, sensibilización y comercialización de sus productos.



Iniciativa Local Destacada

Feria Arte y Artesanías



Venezuela

Impulsa la generación de ideas con el fin de promover el espíritu emprendedor y la creación de empresas.



Iniciativa Local Destacada

Cátedra de Emprendimiento con la Universidad Católica Andrés Bello

Conocimiento, educación y cultura

Conocimiento, educación y cultura son tres áreas de actividad que se agruparon en una línea de actuación del Plan de Inversión en la Comunidad 2016-2018. Engloba las actividades llevadas a cabo por la Fundación BBVA y las iniciativas locales de educación y apoyo a la cultura. En el 2018, se han invertido 75,5 millones de euros que han beneficiado a 3,8 millones de personas.

Conocimiento

BBVA contribuye a la difusión del conocimiento a través de la actividad de BBVA Research, la Fundación BBVA y la iniciativa Open Mind.

BBVA Research, <https://www.bbvaresearch.com/>, estudia la evolución de la economía y pone a disposición de accionistas, inversores y público en general estudios económicos, informes y análisis. En el 2018, ha elaborado 1.334 publicaciones de carácter económico.

La Fundación BBVA, <https://www.fbbva.es>, centra su actividad en la generación de conocimiento. Expandir las fronteras del conocimiento heredado es una de las vías más eficaces para afrontar con éxito los problemas que afectan a la sociedad actual, como son el medio ambiente, desarrollo sostenible, salud, cambio demográfico, globalización, integración social e innovación al servicio de la creación de oportunidades para toda la sociedad.

El impulso directo a la investigación científica es una de las palancas en las que se apoya la Fundación BBVA junto a la difusión del conocimiento generado y el reconocimiento del talento. De esta forma, los resultados generados por la investigación se ponen a disposición de la colectividad como Bien Público.

A continuación, las principales iniciativas de apoyo a la ciencia desarrolladas desde Fundación BBVA, que en el 2018 han beneficiado a 1,6 millones de personas:



Apoyo a la investigación:

- Becas Leonardo a investigadores científicos
- Ayudas a Equipos de Investigación Científica en Biomedicina, Ecología y biología de la conservación, Big Data, Economía y Sociedad Digital y Humanidades digitales.



Espacios de conocimiento:

- Ciclos de conferencias anuales:
 - La ciencia del cosmos, la ciencia en el cosmos, sobre las investigaciones más punteras en el campo de la Astrofísica.
 - El Ciclo Historia de las Ideas con la Real Academia de la Historia
 - El Ciclo sobre Física de Partículas desarrollado con el CERN.
 - Conferencia Fundación BBVA-JEEA
- Los foros científicos de excelencia
 - La Escuela Internacional de Verano del Instituto de Ciencia de Materiales Nicolás Cabrera (Universidad Autónoma de Madrid)



Reconocimiento:

- Premios Real Sociedad Española de Física – Fundación BBVA.
- Premios de Investigación Matemática Vicent Caselles Real Sociedad Matemática Española – Fundación BBVA.
- Premios Fundación BBVA a la Conservación de la Biodiversidad.
- Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento en 8 disciplinas propias del siglo XXI.
- Premios de Investigación Sociedad Científica Informática-Fundación BBVA.



Trabajo en red:

Programa Integral de Inmunoterapia e Inmunología del Cáncer con el Hospital Vall de Hebron de Barcelona

PortalCLÍNICA con el Hospital Clínico de Barcelona

Proyectos en colaboración con el CSIC, el CERN y el IVIE.

La iniciativa **OpenMind**, <https://www.bbvaopenmind.com>, tiene como objetivo contribuir a la generación y difusión de conocimiento sobre cuestiones fundamentales de nuestro tiempo, de manera abierta y gratuita. El proyecto se materializa en una comunidad online de divulgación.

A través de esta iniciativa se quiere ayudar a las personas a entender los principales fenómenos que están afectando a nuestras vidas; las oportunidades y los retos a los que nos enfrentamos en ámbitos como la ciencia, la tecnología, las humanidades o la economía. También se busca analizar el impacto de los avances científicos y tecnológicos sobre el futuro de la economía, la sociedad y nuestra vida diaria es el principal objetivo del proyecto, que parte siempre de la premisa de que un conocimiento más amplio y de calidad nos ayudará a tomar mejores decisiones individuales y colectivas.

En el 2018, publicó el libro “La era de la perplejidad. Repensar el mundo que conocíamos” (disponible gratuitamente en este enlace <https://www.bbvaopenmind.com/libros/la-era-de-la-perplejidad/>), 23 expertos mundiales tratan, en 20 pequeños ensayos independientes, de arrojar luz sobre los temas tan candentes como el auge del populismo, la era de los datos, la relación entre globalización y nueva economía... Frente a la irresolución, la confusión, la duda (así define el diccionario de la Real Academia Española perplejidad), la receta es conocimiento y reflexión. Se trata del décimo libro de una colección impulsada por BBVA que se dedica a la difusión del conocimiento sobre cuestiones fundamentales de actualidad. Nació como una iniciativa estrictamente editorial y posteriormente pasó a enmarcarse dentro del proyecto BBVA OpenMind, una comunidad *online* de debate y generación y difusión de conocimiento para el conjunto de la sociedad.

Educación

La educación para la sociedad tiene un peso importante en la inversión social de BBVA, que continúa apoyando el acceso a la educación, la calidad educativa y el desarrollo de competencias clave del siglo XXI como fuentes de oportunidad. Comparte espacio con otras iniciativas del Grupo, tales como las actividades de la Fundación BBVA. En el 2018, 279.909 personas se han beneficiado a través de las siguientes iniciativas:



Acceso: Ayudas económicas concedidas para facilitar el acceso a la educación de niños, jóvenes y/o adultos.

- **Niños:** Programa de becas Niños Adelante en Colombia, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela.
- **Jóvenes:** Becas Adelante en México, Becas Olimpiadas del Conocimiento en México

• Adultos:

- Becas dirigidas a estudiantes latinoamericanos para cursar el Máster interuniversitario en Protección de Espacios Naturales.
- Becas Adelante con tu Universidad en México
- Becas Pontificia Universidad Católica en Perú
- Becas de educación superior en Estados Unidos
- Ayudas a la investigación desde el Centro para la Educación y Capacidades Financieras a nivel global



Calidad educativa: Promueve la innovación social educativa y el talento entre los docentes, a los que facilita acceso a formación, conocimiento, visibilidad y redes, a través de diferentes iniciativas.

- Programa Acción Magistral en España
- The Teachers Academy Foundation en Turquía
- The Teach for America en Estados Unidos
- Premio Nacional al Docente en Colombia
- Programa Papagayo en Venezuela
- Charter School Partnerships en Estados Unidos
- Programa para el fortalecimiento de las escuelas públicas en Estados Unidos
- Premio Giner de los Ríos de Fundación BBVA



Competencias SXXI: Facilita el desarrollo de competencias del siglo XXI decisivas para los niños y jóvenes a través de contenidos audiovisuales inspiradores y metodologías de aprendizaje gratuitas y universales para familias y docentes.

- BBVA Aprendemos Juntos en España
- Socios por un día en España
- Robótica en Paraguay
- Math-Science Learning with Fun en Turquía
- Code the Future en Turquía
- Programa Conectados en España



Otros: Alianzas con instituciones del ámbito académico para contribuir a los retos educativos en los diferentes países.

Cultura

El impulso a la creación cultural de excelencia constituye otra palanca de apoyo de la Fundación BBVA para generar conocimiento. Centra su apoyo a la música clásica, con énfasis en la contemporánea, las artes plásticas, el videoarte y arte digital así como a la literatura y el teatro. En el 2018, más de 1,1 millones de personas se han beneficiado de las iniciativas culturales impulsadas por Fundación BBVA.

A continuación, las principales iniciativas culturales impulsadas desde la Fundación BBVA en el 2018:



Ayudas a la creación cultural:

- Becas Leonardo a los creadores culturales.
- Becas Multiverso a la Creación en Videoarte de Fundación BBVA.



Colaboraciones :

- Con museos: el Museo del Prado, el Museo Guggenheim Bilbao, la Fundación Joan Miró.
- Con teatros: el Teatro Real, el Gran Teatre del Liceu
- Otros: Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera, la Orquesta y Coro de la Comunidad de Madrid, la Orquesta Sinfónica de Madrid, la Escuela Superior de Música Reina Sofía para la formación de intérpretes, la Joven Orquesta Nacional de España



Premios:

Premio de Composición Asociación Española de Orquestas Sinfónicas (AEOS)-Fundación BBVA.

BBVA continúa apoyando la cultura en los países en los que está presente. En el 2018 se invirtieron 5,4 millones de euros en iniciativas culturales. Destacan las siguientes iniciativas locales de apoyo a la cultura:

■ Estados Unidos:

La inversión en cultura tiene como finalidad garantizar que las personas de comunidades de ingresos bajos y moderados accedan al arte y que existan espacios y oportunidades de disponibles para las comunidades.

■ México:

- Programa Bi : plataforma de intercambio y colaboración para la producción y difusión de iniciativas de arte y cultura.
- Laboratorio de Inmersión Bancomer-CCD dentro del Centro de Cultura Digital de la Ciudad de México: primer proyecto integral de residencias, creación, investigación, formación y disseminación de las artes inmersivas en el país.
- Concurso Hazlo en Cortometraje www.hazloencortometraje.com: impulsa la creación a través del cine y reconoce el talento de jóvenes que compiten con temáticas de actualidad.

■ Perú:

Museo de Arte Precolombino del Cusco: durante este año, ha implementado el servicio de audioguías que lo ponen a la altura de los museos más amigables y modernos del mundo. Se trata del primer museo de arte precolombino del país, que cuenta con estas innovaciones que facilitan el conocimiento de la cosmovisión andina que gobernó el antiguo Perú.

- Encuentra tu Poema (frase).

■ Turquía:

Salt Foundation: nace en el año 2011 de la unión de la Plataforma Garanti Contemporary Art Center, el Museo del Banco Otomano y la Galería Garanti. Ofrece acceso gratuito a exposiciones, archivos, bibliotecas, instalaciones de investigación, etc.

Otros

La actividad de apoyo de BBVA a la comunidad abarca otras líneas de actuación, como son el voluntariado (del que se puede consultar más información en el capítulo [Gestión de personas](#)), el apoyo a entidades sociales y la promoción de la responsabilidad corporativa a través de su participación en los principales grupos de trabajo (más información en el capítulo de implicación en [iniciativas globales](#) dentro de finanzas sostenibles).

Apoyo a entidades sociales

BBVA mantiene abiertos canales de escucha con las entidades sociales en los diferentes países en los que está presente. Impulsa el desarrollo comunitario a través del programa Apoyo a Entidades Sociales. Canaliza su apoyo a través de aportaciones a organizaciones no gubernamentales, entidades sociales y otras asociaciones sin ánimo de lucro, con el fin de contribuir a las principales causas sociales y/o medioambientales de las sociedades en las que está presente. Durante el 2018, destinó más de 6 millones de euros a apoyar entidades sociales.

Destacan las siguientes iniciativas de ayudas directas a entidades sociales en los países:

- Territorios Solidarios <https://www.territoriosolidariobbva.com/> ha apoyado 176 entidades sociales en España en el 2018. En su sexta edición, los empleados en activo de BBVA en España tienen la oportunidad de proponer y votar los proyectos de entidades sin ánimo de lucro de ámbito nacional que quieran impulsar.
- Alianzas con entidades sin ánimo de lucro ante desastres naturales en Estados Unidos y en México.
- Premio Integra a la discapacidad en España.
- Eurosolidario en España.

Gobierno corporativo

Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA

Gobierno corporativo

Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA

BBVA cuenta con un **sistema de gobierno corporativo** sólido y eficaz, adecuado a la realidad del Banco y a sus circunstancias y necesidades, y que permite una gestión y supervisión adecuadas de la Entidad (el Sistema de Gobierno Corporativo).

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA se encuentra en constante mejora y evolución, para estar alineado con la estrategia de la Entidad y su cultura y valores corporativos, así como con las mejores prácticas y recomendaciones en la materia, tomando siempre en consideración la normativa que le resulta de aplicación, el resultado de las actuaciones y expectativas supervisoras y los diferentes puntos de vista derivados del contacto directo y diálogo con accionistas, inversores y *proxy advisors*.

Estructura de Gobierno Corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA se ha ido conformando a lo largo del tiempo sobre la base de los siguientes **pilares**:



Una adecuada **composición del Consejo y sus Comisiones** (órganos sociales)



Una clara **distribución de funciones** entre los órganos sociales, y entre éstos y la alta dirección



Un sólido **proceso de toma de decisiones** y un robusto **modelo informacional**



Un completo **sistema de seguimiento, supervisión y control de la gestión** de la Entidad

Como consecuencia de lo anterior, el Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA cuenta con la siguiente **estructura**:

Accionistas

> Supervisión del Consejo y **decisión final** en cuestiones de mayor importancia

Consejo de Administración

> Doble función de **gestión y supervisión** de la Entidad (consejo monista)

Comisiones del Consejo

> **Especializadas** para asistir al Consejo en el desempeño de sus funciones

Delegada Permanente

Auditoría y Cumplimiento

Riesgos

Retribuciones

Nombramientos

Tecnología y Ciberseguridad

Alta Dirección

El Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA se encuentra reflejado en distintos documentos societarios, normas internas, procedimientos y prácticas, que se encuentran alineados con la estrategia y necesidades de la Entidad, el entorno regulatorio y supervisor y las mejores prácticas de mercado. En particular, se encuentra recogido en los

Estatutos Sociales, en el Reglamento de la Junta General, en el Reglamento del Consejo de Administración y, para determinadas Comisiones del Consejo, en sus propios reglamentos; documentos todos ellos disponibles en la página web corporativa del Banco (www.bbva.com).

Accionistas

Teniendo en cuenta la estructura accionarial del Banco, el modelo de relación entre BBVA y sus accionistas se basa en los siguientes pilares:

01	Junta General	Tiene reservada la competencia para decidir sobre las materias de mayor relevancia para la Entidad
02	Principio de “una acción, un voto”	- No existen limitaciones al ejercicio de los derechos de los accionistas o a la adquisición o transmisión de acciones - Igualdad de trato y mismos derechos para todos los accionistas que se encuentren en la misma posición
03	Política de comunicación y contactos con accionistas e inversores	- Basada en los principios de transparencia, veracidad, inmediatez y homogeneidad en la difusión de la información - Fomento de la participación y ejercicio del derecho de voto en las Juntas Generales de Accionistas - Transparencia e información para el adecuado ejercicio de los derechos de los accionistas - Desarrollo de una política activa de <i>engagement</i> con sus accionistas, tanto institucionales como minoristas Esta política, aprobada por el Consejo de Administración y en la que se concretan los canales y medios de comunicación y contactos con el Banco, se encuentra publicada en la página web de BBVA.

Consejo de Administración

De acuerdo con la normativa y la práctica española, BBVA cuenta con un sistema de administración monista (*one-tier board*), que supone la existencia de un único órgano colegiado, el Consejo de Administración, al que corresponden, de manera colectiva y unitaria, las máximas funciones de gestión de la Entidad (definición y adopción de decisiones) y de supervisión y control de la dirección (seguimiento y revisión de su correcta implementación), todo ello con el propósito de promover el interés social.

Funciones

Las **funciones** más relevantes, recogidas en el [Reglamento del Consejo de Administración](#), están relacionadas con las siguientes materias:

- Estrategia y políticas generales.
- Control y gestión de riesgos (RAF).
- Presupuestos anuales.
- Capital y liquidez.
- Operaciones estratégicas.
- Política de remuneraciones.
- Información contable y financiera.
- Nombramientos y ceses de la alta dirección.
- Supervisión de la actuación de alta dirección.
- Organización interna y autoevaluación anual.

La reserva de estas competencias al Consejo, con carácter indelegable, constituye un elemento fundamental de **equilibrio y control de la gestión**, asegurando que las cuestiones más relevantes que afectan a la Entidad se consideran y deciden por el Consejo de Administración, a quien también corresponden las funciones generales de supervisión del Banco y de su Grupo en su conjunto.

Entre las funciones atribuidas al Consejo de Administración, se encuentra la aprobación de la estrategia general del Grupo. Así, el Consejo de Administración define y aprueba el **Plan Estratégico** del Grupo BBVA, que recoge la estrategia a seguir por la Entidad en el medio y largo plazo, definiendo las directrices y líneas de actuación mediante las cuales el Grupo pretende alcanzar sus objetivos. Para ello, el Plan Estratégico se integra en el proceso de adopción de las decisiones estratégico-prospectivas más relevantes en la gestión y control del Grupo, tales como (i) el marco de apetito de riesgo, (ii) el presupuesto anual, (iii) los ejercicios de autoevaluación sobre el capital y la liquidez, y (iv) el plan de recuperación del Grupo; todo ello orientado a la creación a valor a largo plazo.

Composición

La composición del Consejo de Administración es uno de los elementos clave del Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA y, como tal, debe contribuir a que los órganos sociales puedan desarrollar sus funciones de gestión y supervisión contando con distintas perspectivas y opiniones, facilitando en su seno el debate y el análisis de las propuestas que se someten a su consideración y favoreciendo el consenso necesario en la toma de las decisiones.

■ Proceso de renovación del Consejo

El Banco desarrolla de manera continua un proceso de **renovación ordenada** de sus órganos sociales, en el que se identifican las necesidades y las personas más idóneas para formar parte de ellos, lo que asegura la adecuada composición del Consejo en todo momento.

Este proceso consiste en el análisis periódico, por parte de la Comisión de Nombramientos de BBVA, de la estructura, tamaño y composición del Consejo, considerando la diversidad de género, conocimientos, competencias y experiencias requeridos; los resultados de la evaluación de la condición de los consejeros, su independencia de criterio e idoneidad, así como la dedicación que el Banco requiere

para el adecuado desempeño de la función de consejero; todo ello en función de las necesidades de los órganos sociales en cada momento y teniendo en consideración la **Política de selección, nombramiento, renovación y diversidad** del Consejo de Administración aprobada por este órgano en el ejercicio 2016.

Como resultado del proceso de renovación del Consejo, la Junta General de Accionistas celebrada en el 2018, aprobó la reelección y el nombramiento de diferentes consejeros, que permitieron: (i) completar los conocimientos y experiencia de los órganos sociales, especialmente en cuestiones relativas a la actividad bancaria y de regulación y supervisión del sector financiero y los conocimientos en el ámbito tecnológico; e (ii) incrementar la diversidad en términos de género y de experiencia internacional.

Además, en el 2018 tuvieron lugar cambios relevantes en el ámbito de los consejeros ejecutivos, con la designación de un **nuevo presidente** y un **nuevo consejero delegado** en ejecución de los planes de sucesión aprobados por el Consejo.

■ Independencia

En el ejercicio 2018, tras la aprobación por la Junta General de Accionistas de las propuestas de reelección y nombramiento de consejeros correspondientes, se ha reforzado el nivel de independencia del Consejo, alcanzando un número de **consejeros independientes** que supera, a la fecha de este documento, el objetivo del **50%** marcado en la Política. Este alto nivel de independencia, tanto en el Consejo como en sus Comisiones, favorece el adecuado ejercicio de las funciones de gestión, supervisión y control, garantizando la objetividad e independencia de criterio en las decisiones adoptadas por los órganos sociales.

■ Diversidad

El Consejo de Administración tiene una composición diversa, que combina personas con amplia experiencia y conocimiento del ámbito financiero y bancario con perfiles que tienen experiencia y conocimiento en distintas materias que son de interés para el Banco y su Grupo, tales como la auditoría, el ámbito legal y académico, la empresa multinacional, los negocios digitales y la tecnología, todo ello tanto a nivel nacional como internacional.

Además, el Consejo, en su proceso de renovación constante, viene reforzando, año tras año, esta **diversidad de género, conocimientos, experiencia y nacionalidad**, incorporando nuevos miembros que permiten ir adecuando su composición a las necesidades del Grupo en cada momento.

De esta forma, se logra que el Consejo, en su conjunto, tenga un adecuado equilibrio en su composición y un adecuado conocimiento del entorno, actividades, estrategia y riesgos del Banco y su Grupo, lo que contribuye a su mejor funcionamiento.

■ Idoneidad y dedicación

Los consejeros del Banco cuentan con la idoneidad necesaria para el desempeño de sus cargos, poseen las habilidades que les son requeridas y cuentan con la disponibilidad y dedicación que se requieren para el ejercicio de las funciones. Además, los consejeros están sometidos a un estricto régimen de incompatibilidades y limitaciones establecido por la normativa aplicable, que recoge, entre otros aspectos y con carácter general, que sólo podrán desempeñar, en conjunto, cuatro cargos no ejecutivos o un cargo ejecutivo junto con dos cargos no ejecutivos.

La estructura y funcionamiento del Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA implica un elevado grado de actividad del Consejo y de las Comisiones y, en consecuencia, un alto nivel de dedicación de los consejeros, tanto en lo que se refiere al número de reuniones como a su preparación.

■ Formación de los consejeros

Con el fin de ayudar a los consejeros a adquirir, actualizar y reforzar sus conocimientos y habilidades para cumplir con sus obligaciones, el Consejo cuenta con distintas iniciativas para la formación de sus miembros, que garantiza la adecuada comprensión de todas las cuestiones que se someten a la consideración de los órganos sociales del Banco, con especial foco en las cuestiones referidas a la actividad bancaria y las nuevas tecnologías.

■ Equilibrio de poderes (*checks & balances*)

La composición del Consejo permite el desarrollo y funcionamiento de un esquema de distribución de funciones entre los distintos órganos y personas que lo integran, esquema que ha sido definido para asegurar que exista en todo momento un adecuado equilibrio de poderes y evitar, de esta forma, su concentración en ninguna persona u órgano.

Así, el Consejo cuenta con un presidente ejecutivo y un consejero delegado, que desempeñan cargos separados y con funciones específicas y diferenciadas, lo que facilita la adecuada supervisión y control de la gestión por los órganos sociales y el impulso de la estrategia del Banco desde el nivel ejecutivo a toda la Entidad. Además, para reforzar el esquema de equilibrio de poderes, el Consejo de Administración ha designado, entre los consejeros independientes, a un Consejero Coordinador, que tiene atribuidas todas las funciones que establecen tanto la ley como las recomendaciones de buen gobierno, siguiendo las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Esta estructura de equilibrio de poderes ha sido revisada en el 2018 con motivo de la aprobación de los planes de sucesión del presidente y del consejero delegado, habiéndose establecido un **reporte directo** del consejero delegado al Consejo de Administración, así eliminándose su

reporte al presidente, así como una nueva distribución de funciones entre ellos.

Además, en el marco de estos cambios, el Consejo de Administración aprobó una nueva estructura organizativa, que implicó, entre otros aspectos, el refuerzo de la **independencia** de las áreas de control, estableciendo un reporte directo de sus responsables al Consejo de Administración a través de sus correspondientes Comisiones.

Comisiones del Consejo de Administración

Con objeto de garantizar un mejor desempeño de sus funciones a través de un adecuado proceso de toma de decisiones, el Consejo de Administración de BBVA ha constituido **Comisiones específicas**, que le asisten en las materias que son de su competencia, habiéndose establecido un esquema de trabajo coordinado entre ellos.

Estas Comisiones resultan esenciales para el **adecuado desarrollo de las funciones de supervisión y control** de la gestión que corresponden al Consejo, las cuales se desarrollan de acuerdo con un sistema que asegura la total independencia respecto a las áreas de gestión, reforzando, con ello, además, la estructura de equilibrio de poderes existente en el Sistema de Gobierno Corporativo del Banco.

Así, el Consejo de Administración ha creado seis Comisiones específicas, con amplias y relevantes funciones: la Comisión Delegada Permanente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la Comisión de Riesgos, la Comisión de Retribuciones, la Comisión de Nombramientos y la Comisión de Tecnología y Ciberseguridad.

Todas las Comisiones del Consejo tienen una clara asignación de funciones, tanto en el Reglamento del Consejo como, en su caso, en sus Reglamentos específicos, y cuentan con los medios necesarios para su funcionamiento, con libre acceso a la alta dirección del Grupo y con la posibilidad de acceder a asesores externos cuando lo estimen necesario.

La **Comisión Delegada Permanente**, como órgano delegado del Consejo, ejerce funciones tanto en el ámbito de la gestión como en el ámbito de la supervisión y el control. Por su lado, las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento, Riesgos, Retribuciones, Nombramientos y Tecnología y Ciberseguridad asisten al Consejo tanto en el ejercicio de las funciones de control y supervisión como en el análisis y preparación de las decisiones que les correspondan.

Así, las Comisiones favorecen un adecuado proceso de toma de decisiones, facilitando, a través del ejercicio de las funciones que les ha encomendado el Consejo, el análisis y el

detalle de las propuestas que se presentan a su consideración y el contraste (*challenge*) de los planteamientos de las áreas ejecutivas a través de su interacción directa con ellos.

Proceso de toma de decisiones de los órganos sociales y modelo informacional

El funcionamiento de los órganos sociales de BBVA se asienta en un **adecuado proceso de toma de decisiones**, que se encuentra en constante evolución y mejora y que se concreta en la **interacción** entre los órganos sociales entre sí, y de éstos con la alta dirección del Banco, integrando el trabajo de las Comisiones y del Consejo de Administración. Este modelo de toma de decisiones profundiza en la intervención de las Comisiones en las cuestiones que afectan a sus ámbitos de competencia, reforzando el análisis y revisión de las cuestiones que son objeto de consideración por los órganos sociales.

Principales características del proceso de toma de decisiones

- Con carácter general, las Comisiones analizan en detalle las cuestiones que corresponden al ámbito de sus competencias con carácter previo a que éstas sean planteadas al Consejo, y realizan una revisión en profundidad de los asuntos presentados por la alta dirección, con la finalidad de que las propuestas que vayan a someterse a la consideración del Consejo de Administración integren las opiniones, indicaciones y requerimientos que surjan en este proceso de análisis y discusión y estén alineadas con la estrategia y las políticas aprobadas por el Consejo.
- Posteriormente, una vez que estas propuestas cuentan con la conformidad de las correspondientes Comisiones, se elevan al Consejo para su aprobación y decisión final.
- Una vez adoptado el acuerdo correspondiente sobre las materias referidas a sus competencias por el órgano social de que se trate, éste delega la implementación y desarrollo de sus decisiones en los ejecutivos responsables de las áreas correspondientes, que cuentan con los adecuados sistemas de seguimiento y control por parte de los órganos sociales.

Igualmente, y como elemento clave del proceso de toma de decisiones, BBVA cuenta con un **modelo de información** a los órganos sociales que tiene como objetivo que la información que se presente para su consideración y en su caso, decisión, sea suficiente, íntegra, adecuada y consistente. Así, este modelo contribuye a que las cuestiones que se someten a la consideración de los órganos sociales sean analizadas teniendo en cuenta todas las perspectivas posibles por parte de Comisiones especializadas y asegura que el Consejo adopte sus decisiones teniendo en cuenta información completa y adecuada.

Ejemplo gráfico del proceso de toma de decisiones de los órganos sociales



Sistema de supervisión, control y seguimiento

El Sistema de Gobierno Corporativo del Banco se completa con un sistema que permite realizar el seguimiento y control de las decisiones que los órganos sociales adoptan en ejercicio de sus competencias.

Así, una vez adoptadas las decisiones que correspondan, el Consejo de Administración atribuye la responsabilidad de su ejecución y desarrollo a las áreas ejecutivas competentes y realiza funciones generales de supervisión y control de la Entidad y del desarrollo e implantación por parte de la alta dirección de las decisiones del Consejo, para lo cual se apoya en sus diferentes Comisiones. Para llevar a cabo este control, la alta dirección comparece de manera habitual y periódica ante los órganos sociales, permitiendo así el control y la supervisión de sus actuaciones, así como la transmisión de la cultura corporativa y la estrategia desde los órganos sociales al resto de la Entidad.

Estas funciones de seguimiento, supervisión y control que realiza de manera directa el Consejo de Administración y, de manera específica y más detallada, sus diferentes Comisiones, unidas a sus funciones de gestión, permite al Consejo tener una visión completa de la situación y negocios del Banco y de las labores desempeñadas por las áreas ejecutivas de la Entidad, adoptando las decisiones que considere oportunas en cada momento.

Autoevaluación de los órganos sociales

La **calidad y eficiencia** del funcionamiento del Consejo de Administración y de sus Comisiones se evalúa anualmente por el propio Consejo, a través de un proceso dirigido y coordinado por su presidente con los presidentes de la Comisiones, sobre la base de los informes presentados al Consejo por los respectivos presidentes de las Comisiones, en los que se detallan los trabajos realizados a lo largo del ejercicio en el cumplimiento de sus funciones atribuidas.

Este proceso de autoevaluación anual constituye un elemento básico del análisis de la eficacia del Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA, que es llevado a cabo por el Consejo de manera continuada a lo largo del ejercicio y que asegura su adecuado funcionamiento, permitiendo su evolución constante para adecuarlo a las necesidades de los órganos sociales en cada momento, en función de las circunstancias que puedan afectar a la Entidad y a su entorno.

El documento "**Gobierno Corporativo en BBVA 2018**", que se encuentra disponible en la página [web del Banco](#) recoge información adicional sobre todos estos aspectos.

Guías de elaboración del informe

Criterios y estándares

Indicadores GRI

Informe de revisión independiente

Guías de elaboración del informe

Criterios y estándares

El informe BBVA en 2018 ha sido elaborado siguiendo las últimas tendencias de reporting. Para ello ha seguido diferentes estándares reconocidos internacionalmente, como son el Marco Conceptual del IIRC (en adelante Marco <IR>); los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards), en su opción exhaustiva; y la norma AA1000 del Institute for Social and Ethical Accountability.

El Marco <IR> ha sido desarrollado por el Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC en sus siglas en inglés, International Integrated Reporting Council), coalición global de reguladores, inversores, empresas, reguladores de estándares, emisores de normas, profesionales contables y organizaciones no gubernamentales (ONG). Este Marco <IR> establece los principios y contenidos que rigen un informe integrado.

De acuerdo con el Marco <IR>, el informe BBVA en 2018 contiene información relevante y concisa, tanto financiera como no financiera, acerca de la estrategia, el gobierno corporativo y el desempeño del Grupo BBVA en el ejercicio que termina el 31 de diciembre del 2018. Un desempeño que se focaliza, no sólo en los resultados financieros, sino también en los avances, logros e impactos conseguidos en nuestras relaciones con los grupos de interés.

El informe incluye un análisis de materialidad que identifica los asuntos relevantes para BBVA y para sus grupos de interés, asuntos que son tratados en diferentes apartados de este informe. El alcance del análisis de materialidad es de todo el Grupo BBVA.

Este informe ha sido elaborado de acuerdo a los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI Standards) con un nivel exhaustivo, de la que se incluye información relativa a los contenidos básicos, generales y específicos y del suplemento financiero del que se ha dispuesto información para su publicación. También sigue la norma AA1000 APS de Accountability.

Asimismo, esta información da respuesta al Informe de Progreso 2018 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluye las actuaciones de BBVA que contribuyen a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas e informa de la incorporación del Banco al grupo

piloto de bancos que trabaja para la implementación de las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Disclosures.

Principios para asegurar la calidad de la información

Los principios para la elaboración de la información no financiera del informe BBVA en 2018 se adecúan a las directrices de los Sustainability Reporting Standards, tanto en lo referente a la definición del contenido como a la calidad de la información:

- Participación de los grupos de interés: BBVA indica cuáles son sus grupos de interés y explica cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables.
- Contexto de sostenibilidad: La información no financiera del informe BBVA en 2018 presenta el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad considerando la información disponible.
- Materialidad: La información no financiera del informe BBVA en 2018 aborda los aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyen de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- Exhaustividad: La información no financiera del informe BBVA en 2018 aborda los aspectos materiales y su cobertura de modo que se reflejan sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales. Asimismo, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de la organización en el periodo analizado.
- Equilibrio: BBVA refleja en su información no financiera del informe BBVA en 2018 tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de BBVA a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.
- Comparabilidad: BBVA presenta la información de manera consistente y presenta la información de manera que los grupos de interés pueden analizar la evolución del desempeño de BBVA.

- Precisión: la información es lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización.
- Puntualidad: BBVA presenta sus informes con arreglo a un calendario regular, para que sus grupos de interés puedan disponer de la información en el momento previsto y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.
- Claridad: la información se presenta de modo que los grupos de interés a los que se dirige puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.
- Fiabilidad: la información se ha recopilado, registrado, compilado, analizado y presentado de modo que ha podido someterse a evaluación por parte de un auditor externo. El alcance y la metodología de revisión externa llevada a cabo, complementaria a la del estado de información no financiera, pueden consultarse en el Informe de revisión independiente "Informe de Revisión Independiente de la información no financiera del informe BBVA en 2018" del Grupo BBVA. Las recomendaciones puestas de manifiesto en estos procesos de revisión son objeto de un plan de acción que asegure su implantación.

Indicadores GRI

Contenidos básicos generales GRI STANDARDS

Indicador		Capítulo / Respuesta directa	Verificación Externa
Perfil de la Organización			
GRI 102	Contenidos generales		
102-1	Nombre de la organización	Acerca de BBVA	✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Acerca de BBVA	✓
102-3	Ubicación de la sede	Acerca de BBVA	✓
102-4	Ubicación de las operaciones	Acerca de BBVA	✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	Información del Grupo Cuentas Anuales (Nota 1) Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado A)	✓
102-6	Mercados servidos	Entorno	✓
102-7	Tamaño de la organización	Información del Grupo Áreas de negocio	✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Gestión de personas	✓
102-9	Cadena de suministro	Proveedores	✓
102-10	Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	Áreas de negocio Cuentas Anuales (Nota 3)	✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	Modelo de banca responsable Prácticas responsables	✓
102-12	Iniciativas externas	Modelo de banca responsable Prácticas responsables Gestión de impactos ambientales y sociales	✓
102-13	Afiliación a asociaciones	Modelo de banca responsable Prácticas responsables Gestión de impactos ambientales y sociales	✓
Estrategia			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente	✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta del Presidente	✓
Ética e integridad			
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Modelo de banca responsable Prácticas responsables	✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Prácticas responsables	✓
Gobierno			
102-18	Estructura de gobernanza	Informe Anual de Gobierno corporativo (Apartado C)	✓
102-19	Delegación de autoridad	Modelo de banca responsable Informe Anual de Gobierno corporativo (Apartado C)	✓
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Modelo de banca responsable Informe Anual de Gobierno Corporativo	✓
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Informe Anual de Gobierno corporativo Prácticas responsables	✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado C)	✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado C)	✓
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado C)	✓
102-25	Conflictos de interés	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado C)	✓
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado C)	✓
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Informe Anual de Gobierno corporativo Prácticas responsables	✓
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado C)	✓

Indicador		Capítulo / Respuesta directa	Verificación Externa
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartados C y E)	✓
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartados C y E)	✓
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartados C y E)	✓
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Modelo de banca responsable	✓
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Estrategia y modelo de negocio Informe Anual de Gobierno Corporativo (Apartado C)	✓
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Estrategia y modelo de negocio	✓
102-35	Políticas de remuneración	Remuneración Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones	✓
102-36	Proceso para determinar la remuneración	Remuneración Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones	✓
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Estrategia y modelo de negocio Informe Anual de Gobierno Corporativo Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones	✓
102-38	Ratio de compensación total anual	Estrategia y modelo de negocio Informe Anual de Gobierno Corporativo Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones	✓ ⁽¹⁾
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Remuneración	✓ ⁽¹⁾
Participación de los grupos de interés			
102-40	Lista de grupos de interés .	Materialidad	✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Entorno laboral	✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Materialidad	✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Materialidad	✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Materialidad	✓
Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Información del Grupo Cuentas Anuales (Nota 3)	✓
102-46	Proceso de definición del contenido de la memoria	Materialidad Criterios y estándares	✓
102-47	Aspectos materiales identificados	Materialidad	✓
102-48	Reexpresión de información	Criterios y estándares	✓
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Criterios y estándares	✓
102-50	Periodo objeto del informe	Criterios y estándares	✓
102-51	Fecha del último informe	Criterios y estándares	✓
102-52	Ciclo de presentación de memorias	Criterios y estándares	✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Criterios y estándares	✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Opción de conformidad exhaustiva Criterios y estándares	✓
102-55	Índice de contenidos GRI	Indicadores GRI	✓
102-56	Verificación externa	Informe de revisión independiente	✓

Contenidos básicos específicos GRI STANDARDS

Dimensión económica

Indicador	Capítulo	Alcance	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
GRI 201 Desempeño económico				
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	El valor económico directo generado es 23.747 millones de euros	Global	✓	Solvencia y gestión financiera (interna) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (interna)
201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Riesgos ambientales, sociales y reputacionales CDP 2017 Climate Change (CC0.1Y CC0.2) Finanzas sostenibles Implicación en iniciativas globales (TCFD)	Global	✓	Cambio climático y ecoeficiencia (interna)
201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Cuentas Anuales (Nota 2.2.12) Cuentas Anuales (25. Retribuciones post-empleo y otros compromisos con empleados)	Global	✓	Atracción desarrollo y retención del talento
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	El Grupo BBVA no ha recibido ayudas públicas dirigidas al sector financiero que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria y que sean significativas. Esta declaración se realiza a los efectos de lo establecido en el artículo 89 de la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio (relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión) y su transposición al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 10/2014 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito de 26 de junio	España	✓	Solvencia y gestión financiera (interna)
GRI 202 Presencia en el mercado				
202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Información confidencial		✗	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)"
202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El porcentaje de equipo gestor que trabaja en su país de nacimiento es del 87,64%.	Global	✓ ⁽²⁾	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
GRI 203 Impactos económicos indirectos				
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios prestados	Inversión en la comunidad Finanzas sostenibles	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Inversión en la comunidad	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
GRI 204 Prácticas de adquisición				
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Proveedores	Global	✓ ⁽²⁾	Proveedores (externa)
GRI 205 Anticorrupción				
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Prácticas responsables	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Prácticas responsables	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Información confidencial		✗	Conducta ética (mixta)
GRI 206 Prácticas de competencia desleal				
206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	BBVA no ha identificado ninguna demanda significativa en la que se haya dictado sentencia definitiva en contra por este concepto	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)

Dimensión ambiental

Indicador	Capítulo	Alcance	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
GRI 301 Materiales				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
301-2	Insumos reciclados	Todo el papel consumido en España es respetuoso con el medio ambiente 100% certificado	España	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		✗
GRI 302 Energía				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
302-2	Consumo energético fuera de la organización	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		✗
302-3	Intensidad de la energía	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
302-4	Reducción del consumo energético	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
302-5	Requisitos de reducción de energía en productos y servicios	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		✗
GRI 303 Agua				
303-1	Extracción de agua por fuente	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾⁽⁴⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		✗
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		✗
GRI 304 Biodiversidad				
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		✗
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		✗
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		✗
304-4E	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		✗
GRI 305 Emisiones				
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾⁽⁵⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
305-6	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		✗
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		✗

Indicador	Capítulo	Alcance	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
GRI 306 Efluentes y residuos				
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material	✗	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Ecoeficiencia	Global	✓ ⁽³⁾ Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
306-3	Derrames significativos	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material	✗	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material	✗	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material	✗	
GRI 307 Cumplimiento regulatorio				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	El Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa relacionada con aspectos medioambientales que pudieran ser significativas	Global	✓ Conducta ética (externa) Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
GRI 308 Evaluación ambiental de los proveedores				
308-1	Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios medioambientales dado que el impacto percibido para el Grupo no es significativo	✗	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto	BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores	✗	

Dimensión social

Prácticas laborales y trabajo digno

GRI 401 Empleo				
401-1	Nuevas contrataciones y rotación de los profesionales	Gestión de personas	Global	✓ Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
401-2	Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de media jornada	No disponible El porcentaje de empleados temporales en BBVA no es significativo (5,4%)	✗	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
401-3	Permiso parental	No se informa. No existe un criterio homogéneo de este indicador a nivel Grupo	✗	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
GRI 402 Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No existe un periodo mínimo de preaviso establecido. Los cambios organizativos se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados, realizándose siempre conforme a lo especificado en la normativa de cada país	Global	✓ Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)

Indicador		Capítulo	Alcance	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo					
403-1	Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos	El 100% de los trabajadores están representados por un Comité Estatal de Seguridad y Salud que canaliza y asume las facultades de consulta y participación de los trabajadores en todas las materias relacionadas con la prevención de riesgos laborales en la empresa. Está integrado por once delegados de prevención y 11 miembros de la representación empresarial. Así mismo, hay Comités de Seguridad y Salud en los grandes centros y en las territoriales.	España	✓	Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Gestión de personas	Global	✓	Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Dada la naturaleza de la actividad de BBVA, no se han identificado riesgos elevados de enfermedades profesionales graves		✗	
403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Información confidencial		✗	Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
GRI 404 Formación y educación					
404-1	Promedio de horas de formación al año por profesional	Gestión de personas	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyan en la gestión del final de sus carreras profesionales	Gestión de personas	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Gestión de personas	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gestión de personas Informe Anual de Gobierno Corporativo (apartado C)	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
405-2	Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres	Remuneración		✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
Derechos Humanos					
GRI 406 No discriminación					
406-1	Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	Prácticas responsables	Global	✓ ⁽⁹⁾	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	BBVA no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación a la libertad de asociación y la negociación colectiva	España	✓	Compras responsable(mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
GRI 408 Trabajo infantil					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	BBVA no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con la explotación infantil	España	✓	Compras responsable(mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	BBVA no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación a episodios de trabajo forzoso	España	✓	Compras responsable(mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)

Indicador		Capítulo	Alcance	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
GRI 410 Medidas de seguridad					
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	No se informa. El personal de seguridad pertenece a empresas externas. Si bien estas empresas se comprometen a asumir los estándares de BBVA en materia de derechos humanos, no existe un compromiso específico sobre formación en la materia		✗	Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
GRI 411 Derechos de la población indígena					
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Compromiso con los derechos humanos	Global	✓	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
GRI 412 Evaluación en materia de derechos humanos					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	BBVA no ha identificado impactos significativos en materia de derechos humanos en sus centros de trabajo	Global	✓	Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
412-2	Formación de los profesionales en políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	Prácticas responsables	Global	✓ ⁽⁷⁾	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Prácticas responsables Riesgos ambientales, sociales Proveedores	Global	✓ ⁽⁶⁾	Financiación social y medioambientalmente responsable (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Prácticas responsables	Global	✓	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
GRI 414 Evaluación social de los proveedores					
414-1	Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios relacionados con los derechos humanos dado que el riesgo percibido por el Grupo no es significativo salvo en aquellos aspectos de cumplimiento legal		✗	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios relacionados con los derechos humanos dado que el riesgo percibido por el Grupo no es significativo salvo en aquellos aspectos de cumplimiento legal		✗	
Sociedad					
GRI 413 Comunidades locales					
413-1	Operaciones compromiso de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Educación Financiera Conocimiento, educación y cultura	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Acción social (externa)
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	Prácticas responsables Relación con el cliente	Global	✓ ⁽⁹⁾	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Finanzas sostenibles Conocimiento educación y cultura	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Inclusión financiera (externa)
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas	Finanzas sostenibles Conocimiento educación y cultura	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Inclusión financiera (externa)

Indicador		Capítulo	Alcance	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
GRI 415 Política Pública					
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	La política corporativa de BBVA en los países no permite contribuciones de este tipo	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta)
GRI 419 Cumplimiento regulatorio					
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Sistema de cumplimiento Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las Cuentas Anuales (véase más información en la Nota 24).	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
Responsabilidad sobre productos					
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes					
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Protección del cliente	Global	✓ ⁽⁹⁾	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Comportamiento ético Relación con el cliente	Global	✓ ⁽⁸⁾	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
GRI 417 Etiquetado de los productos y servicios					
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Comunicación TCR	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Sistemas de cumplimiento Quejas y reclamaciones Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las Cuentas Anuales (véase más información en la Nota 24)		✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las Cuentas Anuales (véase más información en la Nota 24) Política de Comunicación TCR Comunicación TCR	Global	✓ ^{(8) (10)}	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Protección y privacidad del cliente (externa)
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Prácticas responsables Comunicación TCR	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	Educación financiera	Global	✓	Educación financiera (externa) Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa)
GRI 418 Privacidad de los clientes					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección del cliente	Global	✓ ⁽¹¹⁾	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Protección y privacidad del cliente (externa)

Indicador		Capítulo	Alcance	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
Cartera de productos					
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Finanzas sostenibles Riesgos ambientales, sociales Proveedores	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Riesgos ambientales, sociales	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Riesgos ambientales, sociales	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Riesgos ambientales, sociales Gestión de presonas	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	Análisis de materialidad Finanzas Sostenibles Riesgos ambientales, sociales	Global	✓	Financiación social y medioambientalmente responsable (externa)
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad	Finanzas sostenibles Cuentas Anuales (Nota 7.3)	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Finanzas sostenibles	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Finanzas sostenibles	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Cambio climático y ecoeficiencia
Auditorías					
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Modelo de control interno Riesgos ambientales, sociales	Global	✓ ⁽⁹⁾	Buen gobierno corporativo (interna) Solvencia y gestión financiera (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna)

Indicador		Capítulo	Alcance	Verificación Externa	Aspectos materiales identificados y cobertura
Gestión activa de la propiedad					
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	Finanzas sostenibles	Global	✓ ⁽⁹⁾	Financiación social y medioambientalmente responsable (Externa)
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	Riesgos ambientales, sociales	Global	✓ ⁽⁹⁾	Financiación social y medioambientalmente responsable (Externa)
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	Finanzas sostenibles	Global	✓	Financiación social y medioambientalmente responsable (Externa)

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente de la información no financiera del informe BBVA en 2018.

⁽¹⁾ No se informa del porcentaje.

⁽²⁾ No se desglosa por área geográfica.

⁽³⁾ Las limitaciones al alcance del indicador, el perímetro y los criterios seguidos en las estimaciones se detallan en la tabla referenciada. Los indicadores del plan global de ecoeficiencia han sido calculados en función del número de ocupantes de los inmuebles, entendiendo como tales la suma de la plantilla media y la estimación de los terceros que trabajan en las instalaciones del Banco.

⁽⁴⁾ El consumo de la red de oficinas ha sido estimado a partir de una muestra limitada de oficinas.

⁽⁵⁾ En relación a los viajes de negocio, sólo se reportan las emisiones derivadas de los viajes de empleados del Grupo en avión.

⁽⁶⁾ Se informa exclusivamente de operaciones analizadas en relación al cumplimiento de los Principios de Ecuador.

⁽⁷⁾ Se informa de los empleados formados en el Código de Conducta de BBVA.

⁽⁸⁾ No se informa del número de incidentes o casos.

⁽⁹⁾ Se informa de la política corporativa de BBVA.

⁽¹⁰⁾ Se informa de la política de comunicación de productos de BBVA.

⁽¹¹⁾ Se informa de las auditorías sobre las medidas de seguridad en el tratamiento de datos personales implantadas en las sociedades del Grupo BBVA.

Informe de revisión independiente



KPMG Asesores, S.L.
Pº de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Informe “BBVA en 2018” de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y sus sociedades dependientes

A la Dirección de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (en adelante, el “Banco”) para realizar la verificación independiente con un nivel de aseguramiento limitado, de los indicadores identificados con el símbolo “✓” en el apartado “Indicadores GRI”, incluidos en el Informe “BBVA en 2018” del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018 del Banco y sus sociedades dependientes (en adelante, “el Informe”).

Responsabilidades de la Dirección del Banco

La Dirección del Banco es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative* (estándares GRI), en su opción exhaustiva y con el Suplemento Sectorial de servicios financieros *Global Reporting Initiative*, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe.

La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el Informe; de la determinación de los objetivos del Banco en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la Dirección considere necesarios para permitir que la preparación del Informe esté libre de errores materiales debidos a fraude o error.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.



Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una verificación independiente y, basado en el trabajo realizado, emitir este informe. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000 Revisada, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, con la Norma ISAE 3410, *Assurance Engagements on Greenhouse Gas Statements*, ambas emitidas por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) 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 (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el informe está exento de errores materiales.

Procedimientos aplicados

Nuestro trabajo de verificación se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone el Banco para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles del Banco.
- La evaluación de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad del Banco.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los *Universal Standards* con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos, incluyendo la información relativa a nivel de Grupo en España, Argentina, Colombia, México, Perú, Estados Unidos y Turquía.
- La lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad del Banco.
- El contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales consolidadas del Banco y sus sociedades dependientes del ejercicio 2018, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.



Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de revisión razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitado es inferior al de uno de revisión razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusión

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este informe de seguridad limitada independiente.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ningún hecho que pueda llevarnos a pensar que los indicadores GRI del Informe, identificados con el símbolo "✓" en el apartado "Indicadores GRI", no hayan sido preparados, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, y el Suplemento Sectorial de servicios financieros de Global Reporting Initiative, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Verificación Independiente se ha preparado para el Banco en relación con el informe "BBVA en 2018" y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección del Banco un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ramón Pueyo Viñuales', written over a horizontal line.

Ramón Pueyo Viñuales

14 de marzo de 2019