

Impacto Social de BBVA en España en 2014

Trabajamos por un futuro mejor para las personas

El presente informe ha sido elaborado por BBVA con la participación y apoyo de la firma de consultoría KPMG en España en aspectos como la metodología empleada y los análisis realizados. Para su elaboración, además de los datos obtenidos por parte del banco, se ha desarrollado un modelo ad hoc a partir del marco Input-Output. La metodología empleada en todo el proceso se encuentra detallada en el Anexo.

ÍNDICE

NUESTRA FUNCIÓN SOCIAL EN EL MUNDO	P. 06
EL CÓMO MARCA LA DIFERENCIA	P. 09
PERSONAS	P. 13
FAMILIAS	P. 17
EMPRESAS	P. 21
SOCIEDAD	P. 25
ANEXO METODOLÓGICO	P. 29



INTRODUCCIÓN

En BBVA trabajamos por un futuro mejor para las personas, las familias, las empresas y la sociedad en su conjunto.

Para ello desarrollamos nuestra actividad siempre de forma responsable y situando a las personas en el centro de nuestro propósito. Un modo diferencial de hacer banca responsable en el que la rentabilidad está ajustada a los principios de integridad, prudencia y transparencia.

En una entidad financiera como BBVA tenemos una enorme responsabilidad ante nuestros clientes, empleados, accionistas y sociedad en general. Con nuestros productos y servicios impactamos en la vida de muchos millones de personas. Nuestra función social fundamental es hacer posible que el ahorro se canalice de forma eficiente a través del crédito a proyectos personales, empresariales

y de carácter público que puedan mejorar nuestro presente y nuestro futuro como personas y como sociedad.

El objetivo de este informe es explicar de forma sencilla ese impacto en España en 2014 traduciendo lo que hacemos de euros a personas. Para ello lo hemos estructurado en dos partes. En una primera abordamos el cómo se generan impactos sociales diferenciales si se trabaja siempre bajo principios y desarrollamos banca responsable. En la segunda vemos quiénes son los beneficiarios finales y que dan sentido a todo lo que hacemos.

En definitiva, con este informe queremos mostrar cómo hacemos realidad nuestra visión. Cómo trabajamos por un futuro mejor para las personas.

NUESTRA FUNCIÓN SOCIAL EN EL MUNDO



Presente en

31 países

PRINCIPALES INDICADORES DEL GRUPO BBVA EN EL MUNDO EN 2014

51 Mill.

De clientes

330.686 M€

En depósitos de clientes

366.536 M€

En Créditos a clientes

951.284

Accionistas particulares que percibieron 828 M€. en dividendos

108.770

Empleados que recibieron **4.108 M€** en sueldos y salarios

36.259

Proveedores que facturaron **7.591 M€**

6,2 Mill.

De personas beneficiarias de la Fundación Microfinanzas BBVA

9,5 Mill.

De personas favorecidas por la inclusión financiera

5 Mill.

De personas viven en viviendas financiadas por BBVA

1,4 Mill.

De personas beneficiarias de los programas de educación financiera

1,6 Mill.

De pymes y autónomos apoyados o financiados

8.179 M€

En impuestos devengados y recaudados por la actividad de BBVA

107 M€

Invertidos en programas sociales, el **4,1%** del beneficio atribuido al grupo

1.867 M€

Para financiar **44 proyectos** con criterios sociales y medioambientales

234 M€

Para financiar 7 proyectos de financiación de energía renovable, que supusieron la instalación de 1.045 Mw.



BBVA es el único banco, de entre los grandes del mundo, elegible en las carteras de inversión de Triodos Investment Management

EL CÓMO MARCA LA DIFERENCIA

INTEGRIDAD | PRUDENCIA | TRANSPARENCIA

¿Qué impactos sociales genera el modelo de rentabilidad ajustada a principios?

En BBVA desarrollamos un modelo de negocio basado en la rentabilidad ajustada a principios. Principios de integridad, transparencia y prudencia que se materializan en el cumplimiento estricto de la legalidad, las buenas prácticas y la generación de valor a medio y largo plazo para todos los grupos de interés.

INTEGRIDAD

Como compromiso ético irrenunciable en todas las relaciones que mantenemos con todos nuestros grupos de interés.

BBVA no ha recibido ayudas públicas ni ha recibido sanciones materiales por malas prácticas.

El **100%** de los empleados del banco ha recibido formación acerca de los comportamientos éticos que se esperan de ellos.

BBVA aprueba su código de conducta en 2004 siguiendo los estándares internacionales más avanzados. Un código de obligado cumplimiento para todos los empleados para ajustar su conducta a los valores de BBVA.

3,3% de la retribución variable de todos los empleados de BBVA está vinculada a la cultura de banca responsable.

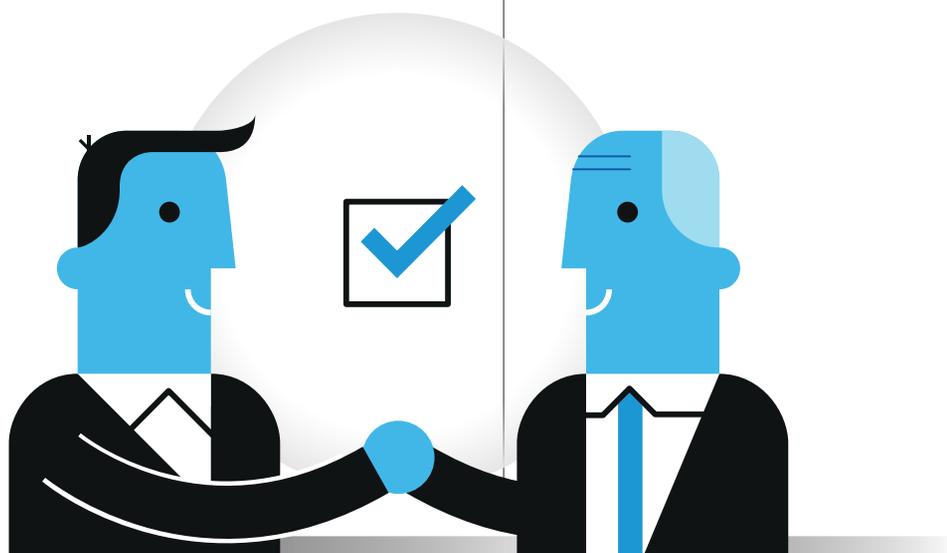
10% de la remuneración de los consejeros ejecutivos está vinculada a la recomendación de clientes.

435 empleados se han matriculado en el curso sobre Negocio Responsable.

BBVA primer banco español en establecer, en 2007, un compromiso en materia de derechos humanos.

BBVA el banco con un menor ratio de reclamaciones de clientes entre los 6 mayores bancos españoles según la Memoria de Reclamaciones del Banco de España de 2013.

147 reclamaciones de clientes se saldaron con informes favorables al reclamante, un **5%** del total del sistema bancario español -la cuota de mercado de BBVA en España por volumen de negocio es el **15%**-.



PRUDENCIA

Como principio de precaución en la asunción de riesgo tanto financiero como no financiero.

11,4% tasa de morosidad frente a un **12,6%** del sector bancario español.

6,3% tasa de morosidad en autónomos / **8,4%** tasa de morosidad en pymes.

BBVA cuenta con políticas, métodos y procedimientos en relación con la **concesión responsable de préstamos y créditos a los consumidores.**

Todos los nuevos gestores comerciales, los asesores patrimoniales y los empleados de banca privada cuentan con formación que acredita su conocimiento de los productos y servicios que ponen a disposición del cliente.

BBVA tiene una norma de actuación en materia de defensa según la cual no mantiene relación financiera alguna con empresas relacionadas con armamento controvertido ni participa en operaciones relacionadas con armamento con países donde hay un alto riesgo de violación de los derechos humanos.

17,6 millones de euros destinados a la formación de los empleados. Cada uno de ellos recibió, de media, 36 horas.



TRANSPARENCIA

Como compromiso por la información transparente y clara para facilitar la mejor decisión a todos los grupos de interés.

BBVA es el 2º banco de España en recomendación de clientes.

El **100%** de nuestros productos para particulares cuentan con fichas que se entregan al cliente con información transparente, clara y responsable (TCR) y están disponibles en la web www.bbva.es

Desde el 1 de enero de 2015, todas las acciones publicitarias de BBVA cumplen con el código de publicidad transparente, clara y responsable (TCR).

BBVA reconocida como buena práctica por la Fundación Compromiso y Transparencia:

- ⌚ Primera empresa española en publicar, desde 2011, su contribución fiscal total en España y en el resto países donde actúa.
- ⌚ Informe de Desempeño de la Fundación Microfinanzas en 2013.



BBVA reconocida como la mejor empresa española en el ranking europeo de comunicación online de RC (según la consultora italiana Lundquist).



PERSONAS

NIÑOS Y JÓVENES | ADULTOS | MAYORES

En BBVA ofrecemos productos y servicios que hacen más fácil, cómoda y segura la vida de las personas y que les permiten tomar decisiones financieras pensando en su bienestar presente y futuro. Los productos y servicios de BBVA tienen impacto, directo e indirecto, en las distintas etapas de la vida de la persona.

NIÑOS Y JÓVENES

870.775

Niños han participado en el programa de educación financiera Valores de Futuro, que promueve valores y competencias asociadas al uso del dinero.

0,8 M€

Invertidos en el programa Valores de Futuro



9.109

Jóvenes de 55 países han participado en Ruta BBVA desde el inicio, en 29 expediciones, en las que BBVA ha invertido 25 millones de euros.

1 Mill.

De personas menores de treinta años tienen una cuenta en BBVA.

2.944 M€

Concedidos en créditos a personas menores de 30 años.



1.423

Jóvenes han participado en programas Becarios 3000 con prácticas en el banco.

ADULTOS

9,8 Mill.

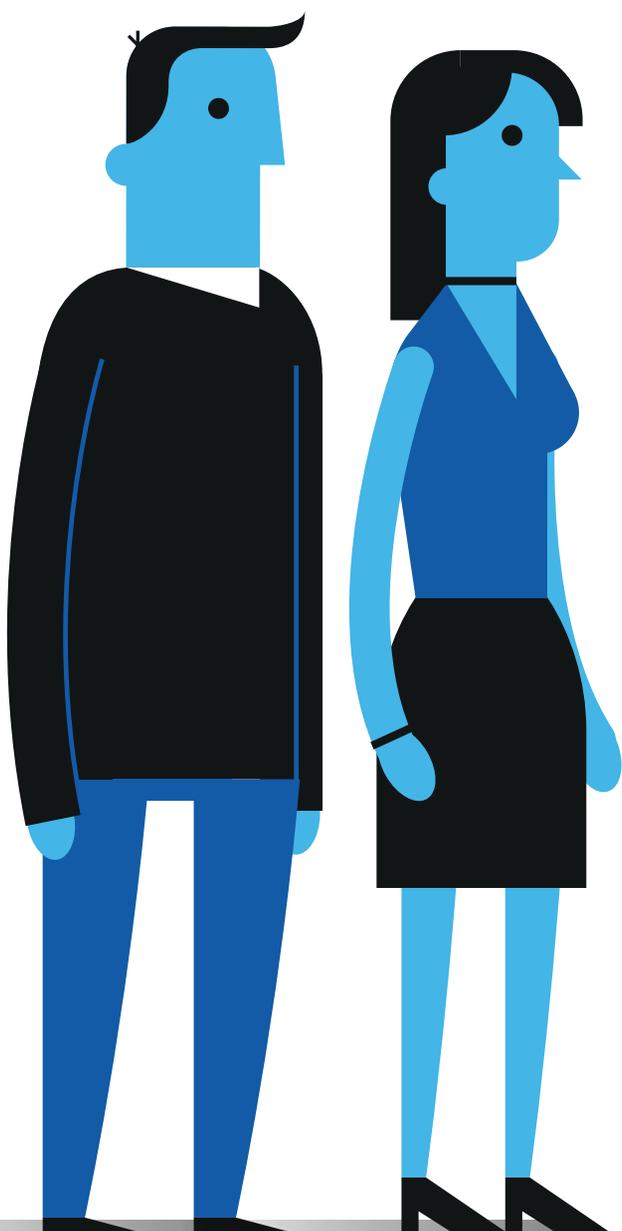
De personas en España son clientes de BBVA

2,5 Mill.

De clientes se relacionan con BBVA a través de Internet y **1,45** millones a través de dispositivos móviles

541.849

Utilizan un gestor remoto que les facilita la accesibilidad a los servicios financieros



411.162

Descargas de BBVA Wallet, App para gestionar los pagos desde el móvil

5.752

Préstamos conseguidos en one-click

51.312

Personas han recibido financiación para la compra de un vehículo y **32.383** han recibido financiación para la salud y la formación

951.284

Accionistas particulares recibieron un dividendo medio de **870** euros

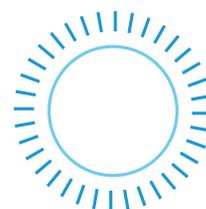


BBVA ha cubierto contingencias de salud por 18 millones de euros.

MAYORES

940.367

Personas nos han confiado sus planes de pensiones individuales, cuyo patrimonio se ha revalorizado de media **1.120 €**



875.448

Trabajadores por cuenta ajena están cubiertos por planes de pensiones de empleo gestionados por BBVA

509.407

Simulaciones de planes de pensiones en Mi Jubilación en BBVA

431.000

Personas tienen seguros de vida-ahorro en BBVA, que percibieron **744 millones de euros** en prestaciones pagadas por estos seguros, tanto en capital como en renta

1,5 Mill.

De personas tienen su seguro de vida con BBVA. Las indemnizaciones percibidas fueron de **79 millones de euros**



FAMILIAS

VIVIENDA | VIVIENDA SOCIAL | EMPLEO

En España, el desempleo y la vivienda son, como consecuencia de las dificultades económicas de los últimos años, asuntos que preocupan a las familias. Ambos constituyen prioridades del modelo de banca responsable del banco.

VIVIENDA

En BBVA facilitamos que las familias puedan tener acceso a una vivienda en propiedad, si este es su deseo, y acceder a financiación para que puedan mejorarla cuando ya la han adquirido.

896.203

Familias viven en viviendas que están siendo financiadas por BBVA

248.196

Familias financiadas para acometer mejoras en sus viviendas

849.000

Hogares españoles están asegurados por BBVA frente a imprevistos, habiendo percibido **68 millones de euros** en indemnizaciones por siniestros en el hogar

1.379 M€

En nuevos préstamos para la adquisición de primeras viviendas a **13.394 familias**

17.416

Familias financiadas para mejorar la eficiencia energética en viviendas



VIVIENDA SOCIAL

Desde el inicio de la crisis, en BBVA hemos sido conscientes de la difícil situación que viven nuestros clientes con dificultades de pago en sus préstamos hipotecarios de vivienda habitual, por lo que hemos adoptado iniciativas que conforman una política social de vivienda.

66.166

Clientes con dificultades para hacer frente a sus préstamos hipotecarios han sido refinanciados desde el inicio de la crisis

11.684

Daciones en pago acordadas desde el inicio de la crisis.

1.150

Familias han participado del programa de empleo con Fundación Adecco, de las cuales **35%** han encontrado trabajo



Ninguna familia con menores de 16 años o mayores de 55 ha sido desahuciada

Ninguna familia numerosa, monoparental o en situación de separación ha sido desahuciada

Ninguna familia con algún miembro con discapacidad, enfermedad grave o víctima de violencia de género ha sido desahuciada

Ninguna familia en situación de asistencia social ha sido desahuciada

1.558

Familias en alguna de las situaciones mencionadas antes han recibido diferentes soluciones aprobadas por el Comité de Protección del Deudor Hipotecario



Daciones en pago



Refinanciación y condonaciones



Alquiler social en la propia vivienda

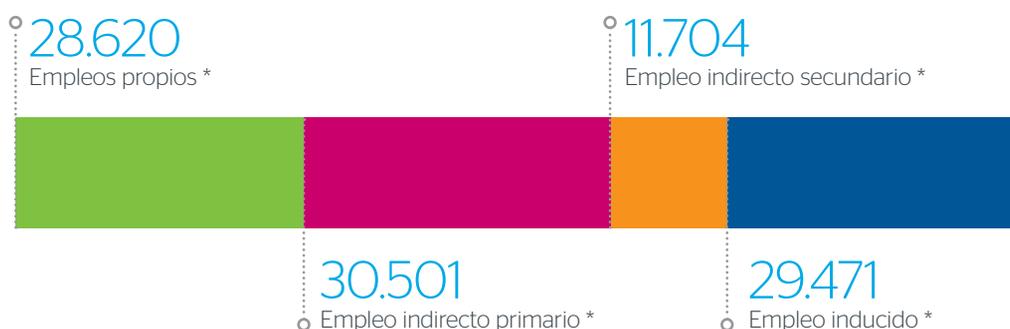
EMPLEO

El empleo ha sido una de las principales preocupaciones de las familias españolas a lo largo de los últimos años. En BBVA estamos comprometidos con la creación de empleo. Apoyamos de forma directa a nuestras empresas clientes, financiamos su crecimiento y sus necesidades. También impulsamos la creación de empleo financiando proyectos de inversión públicos y privados así como con la contratación de productos y servicios.

100.296

Empleos totales vinculados a la actividad de BBVA, que **representan el**

0,6% de la población activa española ocupada



588

Nuevos contratos en BBVA de los que **269** son nuevos **empleados fijos** y un **40% menores de 30 años**

1.671

Prejubilados sin coste para el Estado

1.398.753

Personas empleadas por las pymes y microempresas apoyadas por BBVA

8.200

Personas han sido contratadas por pymes y autónomos con ayudas económicas del programa Yo Soy Empleo, el **58%** indefinidos y el **42%** menores de **30 años**

926

Personas empleadas por las empresas sociales participantes en el programa Momentum Project, el **60%** en inserción sociolaboral y el **19%** son menores de **30 años**

(*) Calculados aplicando el modelo de tablas Input-Output. El empleo directo es el propio del banco, el empleo indirecto es el registrado por los sectores que son proveedores inmediatos de BBVA, y el empleo inducido, es el producido en el resto de sectores de la economía.

EMPRESAS

AUTÓNOMOS Y PYMES | EMPRESAS SOCIALES | EMPRESAS E INSTITUCIONES

Una de las prioridades de BBVA en España es el apoyo a los autónomos y a las pequeñas y medianas empresas para que puedan consolidarse y puedan crecer. Un apoyo que se plasma a través de la financiación, el asesoramiento y la formación.

El apoyo al emprendimiento y la creación de nuevas empresas también forma parte de nuestra propuesta por el desarrollo de un tejido empresarial competitivo.

AUTONOMOS Y PYMES

545.605

Autónomos clientes de BBVA, que representan el **18,6%** de los autónomos de España, y de los que **266.224** son financiados por BBVA, con un volumen de préstamos de **15.073 millones de euros**

95%

De préstamos concedidos a autónomos y pymes sobre solicitudes tramitadas

98.464

Pymes y microempresas son financiadas por BBVA, con un volumen de préstamos de **6.810 millones de euros**

68.759 €

De importe medio de financiación a pymes es de euros

12.855

Proveedores que facturan menos de **100.000 € anuales**

2.630

Personas han asistido a cursos presenciales de formación dentro del programa Yo Soy Empleo, que suponen un total de **64.000 horas de formación** en escuelas de negocio



EMPRESAS SOCIALES

Tenemos un especial compromiso que nos diferencia con las empresas que persiguen un fin social. A través de programas específicos, facilitamos la creación y el desarrollo de este tipo de empresas que, además de querer ser sostenibles desde el punto de vista económico, aportan un alto valor social.

8 M€

En financiación o inversión a empresas sociales desde 2011

35 M€

De facturación de estas empresas en conjunto

+15%

de crecimiento medio en su facturación desde el inicio del apoyo.

40

Empresas sociales apoyadas por **Momentum Project** desde 2011

1.146.059

De personas beneficiadas a través de las empresas sociales apoyadas por Momentum Project.

82%

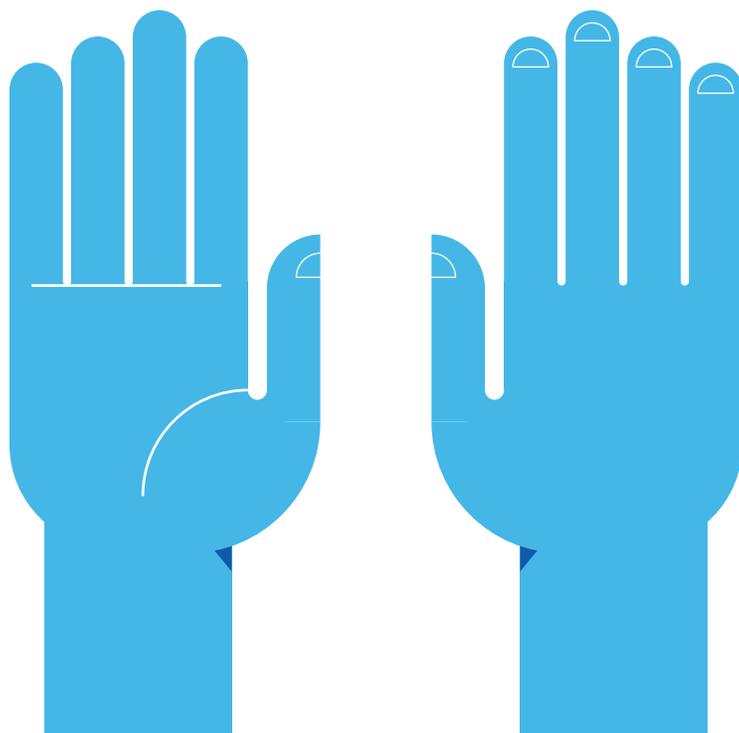
de estos beneficiarios han mejorado su calidad de vida gracias a su actividad

66

Empleados de BBVA han participado como mentores

41

Empresas sociales apoyadas en las seis ediciones de los **Premios Integra**



EMPRESAS E INSTITUCIONES

En BBVA financiamos y apoyamos a empresas y organizaciones de mayor tamaño. Les acompañamos en su crecimiento, internacionalización y en sus nuevos proyectos. También brindamos apoyo a las administraciones públicas para que éstas puedan acometer proyectos que beneficien a todos los ciudadanos.

67.605

Empresas e instituciones son clientes de Banca de Empresas y Corporaciones, de las que:



54.189 M€

Representan el volumen de crédito destinado por BBVA a empresas e instituciones

23.900 M€

Destinados a financiar la internacionalización de estas empresas

3.679

Empresas y corporaciones han refinanciado su deuda gracias a BBVA

SOCIEDAD

GENERACIÓN DE RIQUEZA

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

APORTACIÓN DIRECTA A LA SOCIEDAD Y AL DESARROLLO SOSTENIBLE

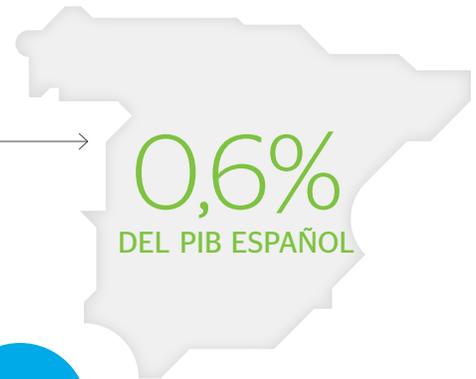
En BBVA tenemos un impacto significativo en la economía española. Nuestra actividad contribuye a generar riqueza a través de la distribución de dividendos, el pago de salarios, la compra de bienes y servicios a proveedores, la inversión en investigación y desarrollo, la contribución fiscal o la generación de conocimiento, entre otros.

También fomentamos la igualdad de oportunidades, impulsamos programas sociales y culturales, y promovemos iniciativas para responder a los retos medioambientales de nuestra sociedad.

GENERACIÓN DE RIQUEZA

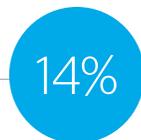
El valor económico generado por la actividad de BBVA es de

6.622 M€



154.261 M€

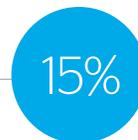
Captados y gestionados en depósitos de clientes



del sistema financiero español

169.211 M€

En créditos concedidos a clientes



del sistema financiero español

2.253 M€

En impuestos totales devengados y recaudados por la actividad de BBVA. Esta cantidad equivale al presupuesto del Estado español destinado a becas y programas de educación

748 M€

Invertidos a nivel global en tecnología e innovación

2.067 M€

De facturación anual en compras a 14.088 proveedores, de los que 12.855 tienen una compra media de 10.507 euros. El tiempo medio en el pago es de 40 días

257 estudios

Elaborados por BBVA Research sobre la economía española han sido puestos a disposición del público. BBVA invirtió 4,9 millones de euros en esta actividad.



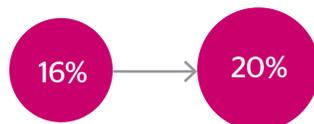
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



13.667

Mujeres en el equipo de BBVA, el **48% del total**

En los últimos 5 años las mujeres en el equipo gestor han pasado del



500

De las 10.000 ayudas de YSE están reservadas para empleos de personas con discapacidad



2,5 M€

Contratados en productos y servicios a centros especiales de empleo

17%

De media de promociones en BBVA primando la promoción interna a la contratación externa

893

Proveedores homologados a los que se ha adquirido el 84% de las compras

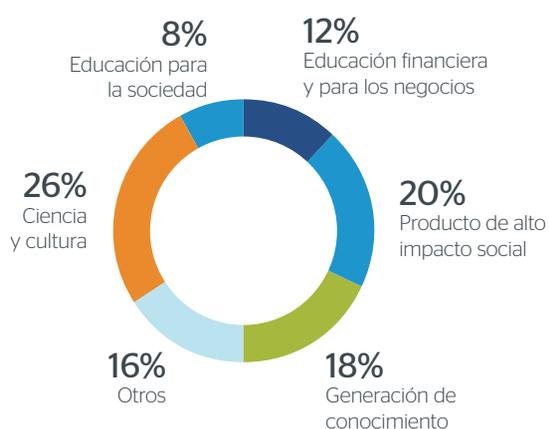
apuntate+

Los procesos internos de selección en BBVA son transparentes y se publican en la plataforma apuntate+ para asegurar la igualdad de oportunidades

APORTACIÓN DIRECTA A LA SOCIEDAD...

62,2 M€

Invertidos en programas sociales en España



1,57 Mill.

De personas se beneficiaron de las actividades de la Fundación BBVA

644.026 €

Donados a través de la plataforma **BBVA Suma**, plataforma digital de financiación colectiva -crowdfunding- con fines solidarios, para **81 causas solidarias** y **14 de respuesta humanitaria** desde su lanzamiento

2.341

Empleados participan en programas sociales o en actividades de voluntariado del banco

22,4 M€

Corresponden a iniciativas de **investigación y culturales de la Fundación BBVA**

... Y AL DESARROLLO SOSTENIBLE



El consumo de agua en las oficinas de BBVA en España se ha reducido aproximadamente un 24% en 2014



BBVA ha contratado el pasado año la compra de energía de fuentes renovables para todas las oficinas y los edificios de BBVA en España para 2015 y 2016.



La nueva sede de BBVA en Madrid es el edificio más grande de Europa con iluminación led.

ANEXO METODOLÓGICO

El Informe Impacto Social de BBVA en España en 2014 refleja el esfuerzo del banco por hacer visibles los impactos positivos sobre las personas y el entorno que resultan de su actividad. En concreto, pretende informar al conjunto de la sociedad, y en particular a sus clientes y empleados, acerca de cómo trabaja por un futuro mejor para las personas a través de un modelo de negocio y de gestión responsables.

Para lograr este objetivo, el Banco ha diseñado un conjunto de indicadores que reflejan los impactos positivos de los negocios y el modelo de gestión del banco sobre las personas. Estos indicadores, a su vez, pretenden poner de manifiesto cómo los principios de prudencia, integridad y transparencia guían la actividad del Banco en todos sus ámbitos. En la realización de este trabajo, BBVA se ha apoyado en un benchmark para considerar cómo otros bancos globales reconocidos comunican el impacto de su actividad.

El Banco también se ha propuesto señalar, a través de indicadores de impacto, cómo con su actividad contribuye positivamente a la consecución de aspiraciones globales y da respuesta a cuestiones que preocupan a las sociedades en las que opera. De esta forma, se ha focalizado en los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, en las buenas prácticas de protección al consumidor del Banco Mundial, en buenas prácticas de inclusión financiera, y en las aspiraciones y aspectos destacados del Global Competitiveness Report elaborado por el World Economic Forum.

A nivel local, se han considerado las principales preocupaciones de los españoles expuestas por el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), que en 2014 eran el desempleo, la corrupción y los problemas económicos.

Los datos de los empleos vinculados a la actividad de BBVA han sido calculados mediante la aplicación de la metodología Input-Output, instrumento estadístico contable en el cual se representa la totalidad de las operaciones de producción y distribución que tienen lugar en una economía en un periodo de tiempo determinado. Lo que permite observar los flujos de las diferentes transacciones intersectoriales y, entre otros datos, calcular los puestos de trabajo vinculados a cada uno de ellos.

Para confirmar la viabilidad y relevancia de los aspectos propuestos, BBVA ha realizado consultas con las distintas áreas de negocio, segmentos y unidades de apoyo del banco. En concreto, se han celebrado 18 reuniones las siguientes áreas:

Negocios Globales y Segmentos	Unidades de Apoyo
Asset Management	Relaciones con Inversores
Consumer Finance	Comunicación y Marca
Seguros	Fiscal
Inclusión Financiera	Recursos Humanos
Particulares	Programas Sociales
Autónomos	Fundación Microfinanzas
PYMEs	BBVA Research
Banca Privada	Riesgos
Banca de Empresas e Instituciones	
Corporate and Investment Banking	

El Banco también ha desarrollado grupos de trabajo con empleados de oficinas comerciales para validar internamente los indicadores y sugerir mejoras o aspectos no tratados. Además, BBVA ha validado la relevancia e impacto de los indicadores y el trabajo realizado por un conjunto de expertos externos.

Los indicadores de Impacto Social finalmente incluidos se puedan adaptar a otros entornos de operación o negocios de un banco global, por geografías o específico para cada área de negocio.

BBVA

Trabajamos por un futuro mejor para las personas

Más información:
bancaresponsable.com
rrc@bbva.com
Oficinas BBVA