



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

BBVA - Banco Bilbao Vizcaya Argentaria,  
S.A.



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: BBVA - Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

- *Dirección web:* [www.bbva.com](http://www.bbva.com)
- *Alto cargo:* Francisco González Rodríguez, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 24/06/2002
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Servicios Financieros
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Sociedad
- *Países en los que está presente:* Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Portugal, Uruguay, Venezuela, Estados Unidos, Gran Bretaña, Bélgica, Portugal, Suiza, Italia, Corea, India, Singapur, Japón, China, Australia, Rusia, Francia
- *Alcance del Informe de Progreso:* Todo el Grupo
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de la página web de ASEPAM, el Informe Anual de RC de BBVA y de la web [www.bbva.com](http://www.bbva.com). Además se facilita a los analistas de sostenibilidad (SAM, EIRIS, Vigeo, AIS-SIRI etc.)
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 02 de julio de 2010
- *Responsable:* Tomás Conde/ Beatriz Alonso
- *Tipo de informe:* A+B+C

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



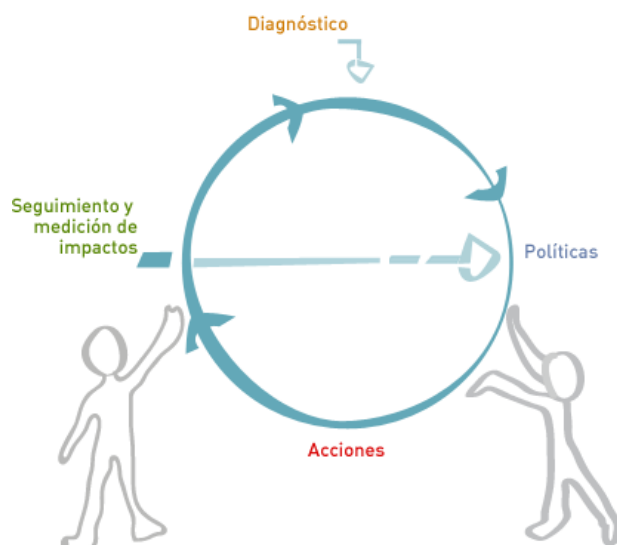
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En BBVA evaluamos los factores de derechos humanos que afectan a la entidad a través de dos herramientas:

-Programa Corporativo del Riesgo Reputacional: Para medir el riesgo reputacional, tenemos en cuenta dos variables: por un lado, medimos el impacto que podrían tener estos riesgos si se materializaran y por otro lado la fortaleza o grado de gestión/preparación de BBVA para mitigar ese riesgo. De la resultante de estas dos variables sale la Exposición residual al riesgo (el impacto disminuido por la fortaleza) de BBVA. Esto nos ayuda a priorizar en la gestión. Una de las herramientas que utilizamos para medir el riesgo reputacional es RepTrack, herramienta que nos ayuda a medir de forma continua las percepciones que el público tiene de nuestra entidad. Según este modelo, la reputación está compuesta de siete dimensiones: oferta comercial, innovación, entorno de trabajo, liderazgo, comportamiento financiero, ciudadanía y gobierno corporativo. De todas ellas, entorno de trabajo, ciudadanía y gobierno corporativo son las dimensiones más ligadas al cumplimiento del Principio 1.

- Principios de Ecuador: a través del análisis y gestión de variables sociales previa a la financiación de proyectos es posible evaluar la posible vulneración de derechos humanos derivados de los mismos.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El código de conducta de BBVA define y desarrolla los fundamentos de comportamiento ético que el Consejo de Administración entiende que han de aplicarse a los negocios y actividades del Grupo BBVA, y las pautas de actuación necesarias para que la Integridad Corporativa se manifieste en las relaciones establecidas con sus clientes,



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

empleados y directivos, proveedores y terceros; en sus actuaciones en los diferentes mercados; a través de la actuación individual de sus empleados y directivos y en el establecimiento de órgano y funciones específicas a las que se atribuye la responsabilidad de velar por el cumplimiento del código.

El compromiso de BBVA en materia de derechos humanos define los fundamentos de comportamiento mínimos que, en materia de derechos humanos, aplican a todas las entidades que configuran el Grupo BBVA y a todos sus empleados y directivos. Asimismo, estos fundamentos guiarán las relaciones que BBVA establezca con sus clientes, proveedores y con las comunidades en las que desarrolle sus negocios y actividades.

Además, BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la normativa básica de la Organización Internacional del Trabajo y las líneas directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales.

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Grupo BBVA dispone de un Servicio de Atención al Cliente para la gestión de sus quejas y reclamaciones.

Por otro lado, en 2009 se presentó la Memoria Corporativa de Gestión de Reclamaciones como aportación para la mejora de las relaciones con nuestros clientes. Entre los hitos destacados en esta edición se encuentran:

- La consolidación del Modelo de Referencia de Gestión de Reclamaciones para el Grupo, con el objeto de servir como guía estructurada para la identificación de posibles mejoras a corto, medio y largo plazo en la gestión de la no calidad.
- Análisis de la gestión de reclamaciones a partir de los costes de calidad asociados, proponiendo distintos procedimientos de gestión a partir de las conclusiones alcanzadas.

Además, en 2009 se ha continuado con la revisión metodológica de la voz del cliente interno, además hemos ampliado su perímetro a España y Portugal y al Centro Corporativo, donde se ha realizado por segundo año consecutivo.

Asimismo, en España, Chile, Colombia, Perú y México se cuentan con la figura del ombudsman (o defensor del cliente), el cual mantiene una comunicación regular entre representantes de la compañía y el propio cliente para mejorar el sistema de reclamación de quejas.

[Descargar el documento adjunto](#)



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente

ejercicio? En caso afirmativo, describala (P1C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2009, 3.000 empleados del Grupo han sido formados en materia de Derechos Humanos.

Además, BBVA facilita a sus empleados la posibilidad de participar en proyectos sociales a través del voluntariado. Contamos con un Plan Global de Voluntariado Corporativo, que incorpora proyectos a nivel de Grupo y otros locales donde todos nuestros empleados pueden encontrar proyectos que les motiven e incluso proponer actividades. En el 2009, 5.195 empleados del Grupo han realizado actividades de voluntariado (44% más que en el 2008), habiendo dedicado más de 83.642 horas en España y Estados Unidos. Desde el Portal de Voluntarios BBVA, los empleados pueden consultar las diversas oportunidades de voluntariado disponibles, así como consultar noticias y experiencias de otros voluntarios. Existen, asimismo, otros portales específicos sobre algunos de nuestros principales programas, como Valores de futuro ([www.valoresdefuturo.com](http://www.valoresdefuturo.com)) y Niños adelante ([www.ninosadelante.com/na](http://www.ninosadelante.com/na)).

Uno de nuestros proyectos de voluntariado es "Euro solidario", en el que BBVA y sus empleados en activo colaboran desde septiembre del 2005. Cada empleado adherido dona 1 euro mensual que se detrae de su nómina automáticamente y el Banco aporta una cantidad equivalente al total recaudado. El dinero recaudado irá a parar a proyectos sociales. En 2009 4.500 empleados participaron en este proyecto, para el que se recaudaron 107.718€.

Por otro lado, implicamos a nuestros grupos de interés en nuestros proyectos de acción social a través de la publicación del informe de RC así como de la intranet (en el caso de los empleados) y de la web de RC.

---

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas revisará, con una periodicidad mínima anual, el contenido de este documento promoviendo su modificación cuando sea necesario para adecuarlo a la evolución de las actividades y negocios de BBVA y a los nuevos desarrollos que se produzcan en la materia.

En caso de detectar algún incumplimiento de los derechos humanos, ya sea mediante el órgano de cumplimiento o mediante los comités de gestión de la integridad corporativa, se tomarán medidas de carácter interno.

---

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Además de las medidas que hemos adoptado para atender a los requerimientos legales derivados de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y sus desarrollos, el Código de Conducta del Grupo BBVA contiene un compromiso explícito del Grupo con la confidencialidad de la información no pública de la que dispone sobre los clientes y sus operaciones.

Durante el 2009, el Grupo BBVA ha fortalecido su modelo prevención del fraude mediante la creación de la unidad de Gestión Global del Riesgo de Fraude, la cual establece y coordina políticas de alcance global dentro del Grupo. Con el



objetivo de prevenir y mitigar el fraude en todos los negocios y geografías del Grupo, esta unidad define estrategias, impulsa iniciativas y desarrolla acciones en el marco de los Principios Corporativos de la Entidad, basadas en un modelo de gestión global.

Sobre la base de la elevada incidencia que el fraude tecnológico tiene en el sector financiero, BBVA ha lanzado en el 2009 un Plan Director de Seguridad de la Información, a cinco años y para todo el grupo. El objetivo de este proyecto es el diseño de la estrategia en materia de seguridad de la información que alinee el plano organizativo y tecnológico de BBVA con su actividad empresarial y cultura organizativa.

Uno de los ejes fundamentales del Plan Director de Seguridad de la Información es la protección del cliente. El posicionamiento del banco al respecto es alcanzar niveles de excelencia y así minimizar, al máximo el riesgo de nuestros clientes frente al fraude tecnológico. En este sentido, en el 2009, hemos realizado importantes inversiones en los sistemas más avanzados de detección de fraude en tarjetas y de fraude por internet.

En BBVA seguimos trabajando activamente por una comunicación comercial y publicidad responsables: en España, a través de la Asociación Española de Anunciantes (AEA); en México, con la Asociación de Bancos de México (ABM) y el Consejo Nacional de la Publicidad. Asimismo, BBVA Compass forma parte de dos organizaciones que controlan a los bancos para asegurar que sus prácticas sean éticas, la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC), traducida como organismo federal de garantía de los depósitos bancarios y la Federal Trade Commission (FTC) traducida como la Comisión Federal de Comercio. Por otro lado, BBVA cumple rigurosamente con las normativas de los países en los que opera en cuanto a información y etiquetado de los productos.

**Objetivos:** Uno de nuestros objetivos para 2010 es la definición e implantación de un nuevo procedimiento para fortalecer la transparencia y claridad de las campañas publicitarias del Grupo.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Como se ha mencionado anteriormente, el Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas revisará, con una periodicidad mínima anual, el Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos, promoviendo su modificación cuando sea necesario para adecuarlo a la evolución de las actividades y negocios de BBVA y a los nuevos desarrollos que se produzcan en la materia.

Por su parte, los mecanismos de supervisión para garantizar el cumplimiento del Código de Conducta y el resto de convenios y tratados internacionales recaen en el Comité de Gestión de la Integridad Corporativa, el Comité de RRC y la representación sindical y los distintos comités y organismos de supervisión.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Todo el contenido de nuestro Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, que incluye



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

referencias al Código de Conducta del Grupo y al Compromiso en materia de DDHH, es revisado por Deloitte. (Ver adjunto: Informe de Revisión Independiente)

[Descargar el documento adjunto](#) 

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

**Respuesta:** 29 %

**Implantación:** En 2009, 3.000 empleados fueron formados en materia de derechos humanos a través de un curso on-line de la plataforma icampus.

Las nuevas incorporaciones reciben formación sobre el código de conducta y cumplimiento. En 2008 30.700 empleados recibieron formación sobre el código de conducta.

En España y Argentina se impartieron cursos sobre equidad de género.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

**Respuesta:** 6

**Implantación:** A 31 de diciembre del 2009, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con la salud y seguridad del cliente significativas en relación al patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados.

La Agencia Española de Protección de datos ha resuelto en el 2009 nueve procedimientos sancionadores, tres de los cuales se encuentran recurridos, no siendo relevante el importe de ninguna de las sanciones impuestas.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** A 31 de diciembre del 2009, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de leyes o normativas relativas a la salubridad y seguridad de los productos y servicios que pudieran ser significativos en relación al patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados.

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** A 31 de diciembre del 2009, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de leyes o normativas relacionadas con la información y etiquetado de productos que pudieran ser significativos en relación al patrimonio, la situación financiera y los resultados consolidados.



Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** 79063

**Implantación:** En el 2009 BBVA ha invertido 79,1 millones de euros en acción social. En tiempos de crisis no solo no se ha reducido la contribución sino que se ha reforzado pasando de un 1,7 % del beneficio atribuido al Grupo en 2008 a un 1,88% en el 2009.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En BBVA desarrollamos diferentes iniciativas alineadas con la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio:

**1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre:**

- Fundación Microfinanzas BBVA
- BBVA Codespa Microfinanzas (fondo de inversión de microfinanzas para América Latina)
- Premios Fundación BBVA fronteras del conocimiento de cooperación al desarrollo

**2. Educación universal:**

- Plan de Acción Social de BBVA para América Latina:

En 2009 el 39% de los recursos destinados acción social fueron invertidos en proyectos educativos, con mayor peso en América Latina. El programa estrella de este Plan de Acción Social en América Latina es el de becas de integración "Niños Adelante", al que hemos destinado 12,5 millones de euros en el 2009. Hemos contribuido a la integración social de 56.178 niños y niñas de familias desfavorecidas a través del apoyo a la educación primaria y secundaria, por medio de estas becas educativas. Más de 270.000 personas se han beneficiado indirectamente a través de estas ayudas. Trabajamos en red con diferentes entidades públicas y privadas, alcanzando más de 45 alianzas locales. Destaca la alianza a 4 años (2008-2011) con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) para la sensibilización sobre la educación de la primera infancia en la región. Los empleados estamos también aportando nuestras habilidades para lograr el mayor impacto social en el marco del programa.

- Plan Estratégico de RRC

**3. Igualdad de género:**

- Acuerdo de igualdad y conciliación vida familiar y laboral
- Fundación Microfinanzas BBVA
- Adhesión al "Charter Europeo de la Diversidad"

**4. Combatir el VIH /SIDA:**

- Proyecto de investigación de control de la malaria monitorizado por la Organización Mundial de la Salud (OMS)

**5. Sostenibilidad del medio ambiente:**



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

- Gestión del impacto ambiental indirecto a través de los Principios de Ecuador
  - Desarrollo de productos y servicios con criterios ambientales
  - Plan Global de Ecoeficiencia
  - Premios Fundación BBVA Fronteras del conocimiento en cambio climático, en ecología y biología de la conservación
6. Fomentar una asociación mundial
- Iniciativa del Foro de Reputación Corporativa de difusión de los ODMs

**Objetivos:** Uno de nuestros objetivos para 2010 en materia de acción social es consolidar el programa Niños adelante y el número de niños becados, alcanzando los 60.000.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Para contribuir a su compromiso de no actuar como cómplice de forma directa o indirecta en la vulneración de los derechos humanos, BBVA ha adoptado políticas de actuación en relación a Gobiernos, entidades o personas, respecto a los cuales su actividad está limitada de alguna manera, haciendo especial hincapié en el personal de seguridad privada, tal y como se recoge en el Compromiso de BBVA en materia de DDHH

### • Resumen de Implantación:

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Cientes</b>	R.:Riesgo reputacional, Principios de Ecuador O.: -	R.:Código de conducta, Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos, Servicio atención al cliente, Memoria Corporativa de Gestión de Reclamaciones O.: -	R.:Creación unidad Gestión Global del Riesgo de Fraude, lanzamiento Plan Director de Seguridad, Información sobre proyectos de acción social en el informe RC y web RC O.: Implantación procedimiento para fortalecer la transparencia en publicidad ,	R.:Revisión del Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos, Comité de Integridad O.: -
<b>Empleados</b>	R.:Riesgo reputacional O.: -	R.:Código de conducta, Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos O.: -	R.:Formación sobre derechos humanos , voluntariado corporativo, intranet O.: -	R.:Revisión del Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos, Comité de Integridad O.: -
<b>Proveedores</b>	R.:Riesgo reputacional, Pacto Mundial O.: -	R.:Código de conducta, Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos O.: -	R.:Información sobre proyectos de acción social en el informe RC y web RC O.: -	R.:Revisión del Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos, Comité de Integridad O.: -
<b>Sociedad</b>	R.:Riesgo reputacional, Principios de Ecuador O.: -	R.:Código de conducta, Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos O.: -	R.:Información sobre proyectos de acción social en el informe RC y web RC O.: -	R.:Revisión del Compromiso de BBVA en materia de derechos humanos, Comité de Integridad O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Asociación con terceros (socios, proveedores, etc) con una mala reputación o que puedan perjudicar la marca.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los Principios de Aplicación a Intervinientes en Proceso aprovisionamiento es un documento que desarrolla los puntos del Código de Conducta que son de especial aplicación para todas las funciones que intervienen en este proceso.

Además, tal y como se recoge en nuestro Compromiso en materia de DDHH, BBVA aspira a promover los derechos humanos en sus relaciones con los proveedores mediante la adopción de distintos compromisos en sus procesos de homologación, detallados en el punto 5 de este documento. (Ver adjunto)

[Descargar el documento adjunto](#)



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente

ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los principios de la relación del Grupo con sus proveedores viene determinado por el código de conducta que establece: «BBVA valora especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que sustentan este código y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.» Además, el Grupo cuenta con los Principios de Aplicación a los Intervinientes en el Proceso de aprovisionamiento, un documento que desarrolla los puntos del Código de Conducta que son de especial aplicación para todas las funciones que intervienen en este proceso.

Otra actuación importante iniciada en el 2009 es el desarrollo de una política de compras sostenibles en el Grupo BBVA como complemento a los diferentes compromisos en torno al aprovisionamiento de bienes y servicios que el Grupo BBVA mantiene en materia de RC.

Además, de cara a equiparar oportunidades entre las empresas locales y las grandes corporaciones, el Grupo BBVA efectúa sus adquisiciones por medio de proveedores locales. En el 2009, aproximadamente el 56 % de las adquisiciones del Grupo se han realizado a proveedores locales.

**Objetivos:** Para 2010 se han fijado los siguientes objetivos:

- Ampliación de la encuesta de satisfacción de proveedores a Estados Unidos.
- Aprobación e implantación de la Política de Compras sostenibles.

[Descargar el documento adjunto](#)



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

**Respuesta:** 76 %

**Implantación:** Se trata del % de compras a proveedores que han participado en el proceso de homologación. Este proce incluye un cuestionario preguntas específicas sobre el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial, así como el desempeño de las principales líneas que establece la norma SA8000. Asimismo se pide una declaración firmada del cumplimiento de dichos y de que la contratación de sus trabajadores Se realiza respetando la legislación laboral vigente.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** 76 %



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*Implantación:* El porcentaje de compras homologadas en 2009 fue del 76%.

Este proceso incluye un cuestionario preguntas específicas sobre el cumplimiento de los diez Principios del Pacto Mundial, así como el desempeño de las principales líneas que establece la norma SA8000. Asimismo se pide una declaración firmada del cumplimiento de dichos y de que la contratación de sus trabajadores se realiza respetando la legislación laboral vigente.

Cabe destacar que en 2009 se han llevado a cabo encuestas de satisfacción de proveedores en los siguientes países: España, Argentina, Colombia, Chile, México, Perú y Venezuela.

Como resultados de estas encuestas, el índice de satisfacción media fue del 85%.

### • Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Proveedores</b>	R.:Reputación O.: -	R.:Código de Conducta, Principios de Aplicación a Intervinientes en Proceso aprovisionamiento O.: -	R.:Desarrollo de una política de compras sostenibles, 56% adquisiciones a proveedores locales O.:Aprobación/implantación política compras sostenibles, encuesta satisfacción USA	

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Los derechos y condiciones más importantes en el Grupo se encuentran recogidos en los diferentes Acuerdos y Convenios Colectivos suscritos por cada Entidad con las correspondientes representaciones sindicales en cada país, por tanto no existe riesgo de poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El derecho de negociación está ligado a la legislación vigente en cada país en el que el Grupo opera, y por tanto se encuentra condicionado a la misma.

Conforme a la legislación española, el Convenio Colectivo de Banca se aplica a la totalidad de la plantilla del Banco, asimismo su integridad está representada por los sindicatos con presencia en los Comités de Empresa, que cada cuatro años son elegidos en sufragio personal, libre, directo y secreto. Las representaciones sindicales presentes en los comités de empresa son informadas de los cambios relevantes en cuanto a la organización del trabajo que se puedan producir en la Empresa, en los términos previstos en la legislación en vigor.

En el caso de México, BBVA Bancomer cuenta con el contrato colectivo de trabajo más completo del sistema financiero, el cual define la relación laboral con 41.6% de los empleados. Cada uno de los procesos donde la plantilla sindicalizada tiene alguna afectación es tratado en un ambiente de respeto y responsabilidad a partir de las regulaciones que establece la legislación laboral mexicana.

Por su parte, BBVA Colombia culminó en 2009 el proceso de negociación y renovación del Pacto Colectivo. Asimismo, en el mes de diciembre se cerró la negociación de la Convención Colectiva de Trabajo con las asociaciones sindicales. Llegar a este resultado final fue posible gracias al riguroso y exhaustivo proceso que lo antecedió. Un proceso que se puede definir como transparente, participativo y de comunicación permanente con los empleados.

Más información en los informes de RC de cada país.



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* A pesar de no haber realizado acciones concretas en esta materia, BBVA mantiene su compromiso por el respeto del papel y la responsabilidad que competen a las representaciones sindicales, de acuerdo con la legalidad vigente y muy especialmente en lo relativo a la negociación colectiva.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Por el momento no existen.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El índice de satisfacción del empleados es del 87% - empleados satisfechos o muy satisfechos- de acuerdo a la última encuesta realizada en 2008.

Tras la encuesta de satisfacción, en 2009 el programa corporativo "Pasión por las Personas" ha supuesto un elemento fundamental para fortalecer nuestro compromiso con los empleados del Grupo. En este sentido en el 2009 hemos desarrollado más de 120 planes de acción bajo cinco líneas de actuación: Formación, Calidad de Vida (dentro del programa "Pasión por las Personas"), Beneficios Corporativos, Política de Desarrollo y Programa Estilo.

El empleado dispone de varios canales de comunicación, entre los cuales cabe destacar las reuniones con gestores de personal, el Servicio de Atención al empleado, encuestas en la Intranet y la plataforma Blogsfera.

## • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:Acuerdos y Convenios Colectivos O.: -	R.:Convenio Colectivo de Banca O.: -	R.:No aplica O.: -	R.:Encuesta satisfacción empleados, Servicio de atención al empleado, gestores de personal, No aplica O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, por ello es improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo forzoso.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El número de horas y remuneración son establecidos por el Convenio Colectivo de Banca o bien por la legislación laboral de cada país en que el Grupo está presente.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En el caso de BBVA España, a finales del 2009 hemos firmado con la representación sindical un acuerdo colectivo sobre la libranza de los sábados que otorga mayor flexibilidad en la organización del trabajo en la red de oficinas. El acuerdo contempla la libranza de todos los sábados del año, redistribuyendo la jornada con distintas opciones que conjugan con flexibilidad, las situaciones personales de cada empleado y las necesidades de la organización. En esta misma línea de flexibilidad durante este año hemos puesto en marcha una serie de medidas voluntarias y de mutuo acuerdo que compaginan la mejora de la eficiencia con la flexibilidad necesaria para la vida laboral y personal. Estas medidas incluyen la posibilidad de tomarse un periodo de 3 a 5 años para acometer proyectos personales o profesionales,

*licencias para estudios de postgrado o reducciones de jornada laboral.*

*Asimismo, en el 2009 se ha renovado la Certificación Empresa Familiarmente Responsable (EFR) en España y México. BBVA Bancomer y AFORE BBVA Bancomer fueron incluidos en el ranking "Best Place to Work" 2009.*

*Cabe destacar la integración de BBVA Banco Francés (Argentina) en la "Red de empresas por la diversidad" y su adhesión al Programa Piloto de Certificación de Empresas en Equidad de Género, Mega 2009, iniciativa organizada por el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) que cuenta con el apoyo del Banco Mundial. El Modelo de Equidad de Género es una herramienta que promueve la igualdad de oportunidades entre mujeres y varones en el mercado laboral e incluye aspectos vinculados a la selección, la formación, el desarrollo profesional, la conciliación de la vida familiar y laboral, el acoso sexual, el clima laboral y la promoción de imagen de equidad.*

**Objetivos:** Calidad de vida: realización de pilotos de teletrabajo en BBVA

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Todos los proveedores homologados deben enviar una declaración de cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre los cuales se incluye el apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

*Además, tal y como se detalla en nuestro Compromiso en materia de DDHH, BBVA se abstiene de operar con aquellos proveedores de los que tenga conocimiento que han incurrido en violaciones graves de derechos humanos, y establece controles adicionales cuando se mantienen relaciones con proveedores de mayor riesgo, como realizar visitas a las instalaciones del proveedor en el país emergente o la inclusión de compromisos en la materia en los contratos.*



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El cuestionario de homologación incluye preguntas específicas sobre los Principios de Pacto Mundial, que incluye el apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

*Además, existe la posibilidad de efectuar visitas a proveedores en aquellos casos en los que puedan producirse el*



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

*incumplimiento del principio 4.*

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C4I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** No se considera necesario dado el bajo riesgo de casos problemas relativos al trabajo forzoso en el sector financiero.

### • Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:No aplicable O.: -	R.:Convenio Colevtico de Banca, legislación laboral de cada país O.: -	R.:Libranza los sábados, flexibilidad para la vida laboral y personal,Certificación EFR, Mega 2009 O.:Realización de pilotos de teletrabajo	
<b>Proveedores</b>			R.:Declaración cumplimiento de los principios de Pacto Mundial O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente cualificado, por ello es improbable que aparezcan problemas relacionados con los derechos humanos, como el trabajo infantil.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* BBVA ha incorporado en sus políticas y procedimientos internos los fundamentos éticos y de actuación contenidos en el Código de Conducta, que incluyen el cumplimiento de la legislación laboral vigente en cada una de las jurisdicciones donde opera, los convenios internacionales y demás disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral en materia de trabajo infantil, apoyando su total y completa eliminación.

Además, BBVA reconoce públicamente su respeto a la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la normativa básica de la Organización Internacional del Trabajo y las líneas directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)

*Respuesta:* SI



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**Implantación:** En 2009 3.000 empleados fueron formados en materia de Derechos Humanos.

Además, durante este año se distribuyeron los principios del Pacto Mundial de las NNUU a la mayor parte de proveedores en España. El número de proveedores homologados en 2009 fue 562.

Por otro lado, en 2009 reforzamos nuestro compromiso con la educación infantil, a través del programa de becas de integración "Niños adelante", para el que hemos destinado 12,5 millones de euros en el 2009. A través de este programa contribuimos a la integración social de 56.178 niños y niñas de familias desfavorecidas a través del apoyo a la educación primaria y secundaria, por medio de estas becas educativas.

Trabajamos en red con diferentes entidades públicas y privadas, alcanzando más de 45 alianzas locales. Destaca la alianza a 4 años (2008-2011) con la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) para la sensibilización sobre la educación de la primera infancia en la región.

**Objetivos:** Consolidar el programa Niños Adelante y el número de niños becados: 60.000

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Como se ha indicado en la cuestión anterior, en 2009 se distribuyeron los principios del Pacto Mundial de las NNUU a la mayor parte de proveedores en España. Entre estos principios se incluye el apoyo a la erradicación del trabajo infantil. El número de proveedores homologados en España en 2009 fue 562.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Por motivos expuestos anteriormente, y dado el tipo de actividad, el trabajo infantil no es considerado un factor de riesgo para nuestra entidad.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** No



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

**Implantación:** Por motivos expuestos anteriormente, y dado el tipo de actividad que desempeñamos, el trabajo infantil no es considerado un factor de riesgo para nuestra entidad.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No aplicable

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Por motivos expuestos anteriormente, y dado el tipo de actividad que desempeña la entidad, el trabajo infantil no es considerado un factor de riesgo para nuestra y por tanto no consideramos necesaria esta verificación.

### • Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	R.:No aplicable O.: -	R.:Código de conducta O.: -	R.:Formación empleados, distribución principios Pacto Mundial, becas educativas O.:Ampliar el número de niños becados a 60.000	
<b>Proveedores</b>				R.:No aplicable O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En 2009 profundizó en el estudio de evolución de la plantilla desde una perspectiva de género. Además, en aplicación de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, hemos elaborado un diagnóstico de situación, presentado a la representación sindical, que ha servido de base para iniciar el proceso negociador del Plan de Igualdad y presentar la propuesta de la empresa, revisando los contenidos del Acuerdo de 2005.



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Uno de los valores éticos definidos en el Código de Conducta del Grupo hace referencia al "respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad, lo que requiere, respecto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades del Grupo, un comportamiento respetuoso y equitativo en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico".

*Objetivos:* El objetivo en 2010 es suscribir con la representación sindical en BBVA España el Plan de Igualdad de trato y oportunidades, que incorpora contenidos relacionados con la conciliación de la vida personal y laboral, protección al embarazo y la maternidad, acoso sexual y violencia de género, de las discapacidades, información y divulgación, imagen y lenguaje, la igualdad de oportunidades entre todas las personas y el seguimiento del acuerdo a través de una comisión paritaria.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Las principales acciones desarrolladas en 2009 en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades son:

-Adhesión al "Charter Europeo de la Diversidad", medida enmarcada dentro de las directivas anti-discriminación de la Unión Europea y que tiene como objetivo fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas e instituciones. Asimismo, hemos participado en la redacción del texto de la Declaración de Intenciones para la creación del Charter Español.

- Incorporación del Grupo BBVA como miembro de la red internacional de Catalyst, que está especializada en cuestiones de género.

- Obtención de la Certificación de Empresa en Equidad de Género MEGA en Argentina.

- Colaboración de BBVA España con la Red Concilia del Ayuntamiento de Madrid, cuya principal misión es motivar y animar a otras empresas a introducir políticas de igualdad y conciliación en sus organizaciones.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La entidad hace pública la composición de sus órganos corporativos tanto en el Informe Anual (página 252) como en el Informe de Gobierno Corporativo (página 9)

Asimismo, el Informe Anual de RC del Grupo recoge estos y otros indicadores en relación a la plantilla del Grupo.(Ver páginas 42-51 del IARC09).

El porcentaje de mujeres en puestos del Comité de Dirección y Directivos Corporativos en 2009 fue 9.06% frente al 90.94% de hombres.

Por otro lado, el Plan de Igualdad contempla la creación de una Comisión de Igualdad de Trato y Oportunidades, en la que participa la representación sindical, para efectuar un seguimiento de la evolución de las medidas de este acuerdo.

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Desde el área de Recursos Humanos se ponen a disposición de los empleados diversos canales de diálogo que permiten la denuncia y el tratamiento de estas acusaciones, entre ellos:

- Gestores de RRHH



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

- Comisión de Igualdad

**Objetivos:** El Plan de Igualdad se compromete a establecer un protocolo para la prevención de acoso sexual y por razón de sexo.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No se han detectado demandas instadas por empleados relacionadas con actitudes de discriminación.

### • Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Empleados</b>	<p>R.: Estudio evolución plantilla según género, diagnóstico de situación</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.: Código de conducta, Plan de Igualdad</p> <hr/> <p>O.: Aprobación del Plan de Igualdad</p>	<p>R.: Charter Europeo Diversidad, Catalyst, Certificación MEGA</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.: Diálogo y denuncia a través de Gestores de RRHH y Comisión de Igualdad</p> <hr/> <p>O.: Protocolo para la prevención del acoso sexual y por razón de sexo</p>

R.: Respuesta

O.: Objetivo





## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El enfoque preventivo del Grupo se expresa a través de dos tipos de acciones: formación y sensibilización.

#### Acciones de formación:

- Formación de 440 empleados del Grupo en materia de riesgos ambientales y sociales, lo cual supone un importante incremento respecto al 2008.
- Curso de especialización en evaluación y gestión de riesgos ambientales para directivos y técnicos, fruto del acuerdo de colaboración con la consultora Ecomanagement.
- BBVA Banco continental (Perú) organizó junto con ASBANC (Asociación Bancaria de Perú) y UNEP FI un encuentro sobre "Análisis de riesgos medioambientales" en BBVA Banco Continental que contó con la asistencia de más de 40 gerentes de riesgos de todos los bancos de Perú.

#### Acciones de sensibilización:

- Creación del Ecoblog en la Blogsfera BBVA y publicaciones periódicas en la intranet, con el objetivo de contribuir a la difusión de información ambiental entre los empleados y contribuir así en la consecución de objetivos del Plan Global de Ecoeficiencia
- Participación en el encuentro sobre "Los riesgos y las oportunidades asociados al cambio climático en las empresas del Ibex 35", donde se destacó la importante labor de las empresas en la lucha contra el cambio climático.
- Presentación de la conferencia "La Huella Ecológica" por BBVA Bancomer, dentro del marco del Día Mundial del Medio Ambiente, tras la cual se impartieron talleres a los asistentes para el cálculo de su huella ecológica.
- Organización del seminario "Obligaciones y Responsabilidades Medioambientales de la Empresa" en BBVA Uruguay.
- Promoción de los valores de protección de la naturaleza desde el programa de voluntariado corporativo de BBVA Panamá, que incluye la iniciativa "Adopta un árbol hoy y mañana tendrás un bosque".
- Cuatro jornadas de reforestación organizadas por la Oficina de Voluntarios en España y Jornada de reforestación con Pronatura en México.

Ver respuestas a Acciones del Principio 8.

**Objetivos:** Duplicar el número de analistas de riesgos formados en riesgos ambientales

Lanzar un Plan de Comunicación del Plan Global de Ecoeficiencia para empleados

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el 2008 nos convertimos en la primera entidad

financiera española y de las pocas a nivel mundial en presentar un Plan Global de Ecoeficiencia (PGE), con objetivos ambiciosos, concretos y medibles que contribuirán a optimizar el uso de los recursos naturales y reducir así nuestro impacto directo sobre el medio ambiente.

Las principales iniciativas desarrolladas en 2009 bajo el Plan Global de Ecoeficiencia son:

**a) Reducción de CO2:**

- Implantación de sistemas de telepresencias en España y México
- Participación en la Hora del Planeta: apagado en 49 edificios y oficinas centrales, en 11 países
- Oferta a empleados de coches híbridos y electrodomésticos de alta eficiencia en España
- Implantación de aparcamientos de bicicletas en España
- Renovación del parque de vehículos de bajas emisiones en España
- Campañas de reforestación en España y México

**b) Consumo de papel:**

- Lanzamiento del proyecto piloto para empleados de Correspondencia Virtual en España
- Cambio de fotocopiadoras, impresoras eficientes en Chile y Perú
- Implementación del envío de extractos por e-mail a clientes en Colombia
- Reemplazo de equipos de fax, impresoras, escáneres y fotocopiadoras por equipos multifuncionales

**c) Reducción del consumo de agua:**

- Implantación de lavado ecológico de vehículos en edificios singulares en España
- Reductores de caudal en edificios y red de toda España
- Temporizadores de grifos en Perú

**d) Reducción del consumo de energía:**

- Implantación de telegestión en edificios de España, México, Perú, Argentina y Chile
- Proyecto de implantación de luminarias LED en red de oficinas en España
- Implantación de lámparas de bajo consumo en Chile
- Adaptación eficiente de horarios en Perú
- Cambio a ordenadores y pantallas eficientes en Chile
- Adquisición de tecnología de la información más eficiente en México



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

*Respuesta:* 0,45 %

*Implantación:* El Plan Global de Ecoeficiencia tiene un presupuesto de 19 millones de euros, lo que representa un 0.45% del beneficio atribuido en 2009. Cabe destacar que muchas de las iniciativas de sensibilización y formación ambiental desarrolladas por el Grupo no están incluidas dentro del presupuesto del PGE.

Por otro lado, el 5% de nuestra inversión en acción social en 2009 (79,1 millones de euros) fue destinado a proyectos de temática ambiental.

## • Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.: Formación ambiental, organización jornada sobre riesgos ambientales, acciones sensibilización, Medidas de reducción de CO2, agua, papel y energía</p> <hr/> <p>O.: Duplicar número analistas formados en riesgos ambientales, Plan Comunicación PGE,</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

**Implantación:** BBVA, conocedor de la importancia que tiene una adecuada medición, valoración y gestión del riesgo medioambiental en la calidad crediticia de una compañía, continúa fomentando la utilización de herramientas que permitan estimar, en todo momento, los valores de riesgo ambientales de sus clientes mediante la combinación de tres grupos de variables:

- Emisiones contaminantes y consumo de recursos.
- Características del entorno de la empresa que pueda resultar afectado, directa o indirectamente, como consecuencia de la actividad de la compañía.
- Presión legislativa y fiscalización de determinados componentes del medio ambiente.

Además se han realizado avances significativos en México, donde el proyecto está en fase de implantación y en Perú donde se ha llegado a un acuerdo con el BID.

Por otro lado, el Grupo BBVA es firmante desde el 2004 de los Principios de Ecuador, comprometiéndose a evaluar y gestionar los impactos sociales y medioambientales de los proyectos que financia en cada país. Así y desde entonces, la integración de este estándar mundial en la gestión de la financiación de proyectos está suponiendo importantes mejoras en la gestión de estas variables consideradas inicialmente como extrafinancieras y que ahora cobran creciente importancia a nivel mundial.

16 de nuestros edificios cuentan con certificación ISO 14001, (10.455 empleados, lo que supone un 13,79% del total de la plantilla)

**Objetivos:** Uno de los objetivos fijados para 2010 es incrementar a 20.65% de trabajadores en edificios con certificación ISO 14001.



## POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C211)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En BBVA disponemos de una política medioambiental que afecta a todo el Grupo y que es la expresión de nuestro compromiso con la gestión ambiental sostenible. Entre sus objetivos se establece la gestión de los impactos directos a través de un sistema de gestión ambiental basado en la ISO 14.001.  
(Ver adjunto)

[Descargar el documento adjunto](#)



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbalas. (P8C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2009 hemos revisado la política medioambiental del Grupo, principal expresión de nuestro compromiso con una gestión ambientalmente sostenible. Los avances de esta revisión incluyen:

- Mayor claridad del documento.
- Inclusión de Carbon Disclosure Project como uno de los principales compromisos internacionales asumidos en materia ambiental.
- Asunción por parte del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativas de la coordinación de la política medioambiental del Grupo, además de velar por su cumplimiento a través de un sistema de gestión ambiental.

Por otro lado, durante este periodo hemos avanzado en la implementación y uso de Ecorating, herramienta que permite estimar el riesgo ambiental de nuestro clientes. Así, durante el 2009 se ha analizado el riesgo ambiental de 240.777 clientes en España mediante la combinación de tres grupos de variables:

- Emisiones contaminantes y consumo de recursos.
- Características del entorno de la empresa que pueda resultar afectado, directa o indirectamente, como consecuencia de la actividad de la compañía.
- Presión legislativa y fiscalización de determinados componentes del medio ambiente.

Además, en 2009 un total de 78 operaciones financiadas por el Banco fueron categorizadas y asesoradas de acuerdo los Principios de Ecuador, con un importe financiado por el Banco de 2.913,2 millones de euros.

Otros avances en materia de gestión de riesgos ambientales han sido:

- Definición de una unidad coordinadora en materia de riesgos medioambientales y sociales, dentro del área de riesgos
- Nombramiento de responsables en materia de riesgos ambientales y sociales por banco/país del Grupo, dentro del área local de riesgos. Se han nombrado responsables en BBVA Colombia, BBVA Banco Provincial en Venezuela, BBVA Banco Continental en Perú, BBVA Banco Francés en Argentina, BBVA Chile y BBVA Bancomer en México.
- Aprobación, en febrero del 2009, del Manual de gestión del riesgo ambiental y social en materia de financiaciones y garantías, con el objetivo de integrar dentro de la estructura y circuitos de decisión de Riesgo de Crédito los procedimientos y herramientas medioambientales existentes en el Grupo BBVA. Dicho manual fue aprobado en el Comité Técnico de Operaciones y difundido a los bancos del grupo para su adaptación local. El Manual ya está adaptado en BBVA Banco Continental y en avanzado proceso de adaptación en BBVA Bancomer, BBVA Banco Francés, BBVA Colombia y BBVA Banco Provincial.
- Revisión del Modelo de Riesgos de Financiación estructurada, con operaciones de Project Finance de todo el Grupo, a partir de la cual se comprobó, entre otros temas, que se incluía la calificación de Principios de Ecuador en la evaluación de aquellos proyectos que son financiados por el Grupo.

**Objetivos:** Los objetivos marcados para 2010 relativos a los Principios de Ecuador son:

- Auditoría interna para los procedimientos de Principios de Ecuador y para la política del sector defensa.
- Fortalecer el procedimiento de Principios de Ecuador con la creación de un Comité PE en el área de WB&AM.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La gestión de los indicadores ambientales tiene lugar desde el departamento de Inmuebles Corporativos, responsable del cuadro de mando e iniciativas del Plan Global de Ecoeficiencia así como de la implementación de certificaciones ambientales. Además, desde el departamento de Responsabilidad Corporativa se promueve la integración de criterios medioambientales en las diferentes áreas de negocio, además de apoyar numerosas iniciativas ligadas a la gestión ambiental responsable.

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2008 presentamos el Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012 con el objetivo de reducir nuestro impacto directo sobre el medio ambiente. El Plan se gestiona a partir de un cuadro de mando en el que se recogen los consumos de los indicadores ambientales de manera cuatrimestral.

El Plan contempla los siguientes objetivos por empleado para 2012:



- Reducción del 20% de las emisiones de CO2
- Reducción del 10% del consumo de papel
- Reducción del 7% del consumo de agua
- Reducción del 2% del consumo de energía (electricidad)
- Incremento del 20% del número de empleados trabajando en edificios con certificación ISO 14001
- Obtención de certificado LEED Oro en las sedes corporativas de Madrid y México

En el 2009 avanzamos en la consecución de cada uno de estos objetivos (por empleado):

- Reducción del 3.22% de emisiones de CO2
- Reducción del 3.39% del consumo de papel
- Reducción del 0.37% del consumo del agua
- Reducción del 0.29% del consumo de energía (electricidad)
- Incremento del 13.79% del número de empleados trabajando en edificios con certificación ISO 14001

**Objetivos:** Objetivos del PGE para 2010 (por empleado):

- reducción del 3,78 % de emisiones de CO2
- reducción del 1,41 % del consumo de papel
- reducción del 3,03 % del consumo de agua
- reducción del 0,92 % del consumo de energía(electricidad)
- Incremento del 20.65% de empleados trabajando en edificios con certificación ISO 14001

[Descargar el documento adjunto](#) 

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

**Respuesta:** 0 %

**Implantación:** A pesar de no ser cuantificado, gran parte de nuestros proveedores homologados cuenta con sistemas de gestión ambiental.

## • Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Ecorating, Principios de Ecuador, ISO 14001	R.:Política medio ambiente	R.:Revisión política, 240.777 clientes analizados con Ecoratign, 78 operaciones segun Ppios.Ecuador	R.:Inmuebles Corporativos, Responsabilidad Corporativa
	O.:Incrementar 20.65% empleados en edificios ISO 14001	O.: -	O.:Implementación del ecorating en BEC España, México y Perú	O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En 2009 BBVA ha consolidado su liderazgo en financiación de proyectos de energía renovable a nivel internacional, situándose en segunda posición en el prestigioso ranking elaborado por Dealogic en Europa y EMEA, tanto por número de operaciones como por volumen de inversión. Además, ha reforzado su presencia en el mercado estadounidense, comprometiendo alrededor de 700 millones de dólares para la financiación de proyectos de energía limpia con las principales empresas del sector.

Otras acciones que han favorecido la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente durante este ejercicio son:

- Participación en el proyecto BOREAS, primer project finance de parques eólicos marinos en el Reino Unido. Esta operación, que el Banco financió con 13,4 millones de euros, ha sido merecedora de uno de los premios Deals of the Year 2009.
- Financiación de 64 instalaciones fotovoltaicas para empresas en España, por valor de 24 millones de euros.
- Acuerdo entre BBVA Banco Continental de Perú y Philips, gracias al cual las pequeñas y medianas empresas del país podrán reducir hasta un 50% sus costos de energía mediante la implementación de un sistema de iluminación ecoeficiente.
- Comercialización de 1,23 millones de toneladas de CO2 en el seno de los mecanismos Carbon Trading establecidos en el Protocolo de Kioto.
- Lanzamiento del Programa "Greenpyme" de la mano de BBVA Colombia y la Corporación Interamericana de Inversiones, con objeto de sensibilizar a los pequeños y medianos empresarios sobre la importancia de la eficiencia energética y la optimización en el uso de los recursos energéticos desde la perspectiva de la mejora de su competitividad y el respeto al medio ambiente. El programase acompaña de talleres informativos y de capacitación para los empresarios.
- Lanzamiento del programa de eficiencia energética y energías renovables en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo en América del Sur, con objeto de fomentar el cuidado del medio ambiente, el uso de energías renovables y el manejo eficiente de los recursos energéticos entre las pequeñas y medianas empresas, a través de asistencia técnica y actividades formativas.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C2I1)

**Respuesta:** 3

**Implantación:** La Fundación BBVA dispone de una línea de trabajo enfocada al medio ambiente. En 2009, se han publicado 3 estudios de temática ambiental. Ver: [www.fbbva.es](http://www.fbbva.es)

Asimismo, la fundación convoca cada año los premios Fronteras del Conocimiento, que incluye una categoría de cambio climático.

Además, en 2009 prestamos una vez más nuestro apoyo a la publicación en España del informe Carbon Disclosure Project, analiza las políticas y acciones de empresas en materia de cambio climático.

Por otro lado, y a pesar de no haber sido cuantificadas, el Servicio de Estudios de BBVA ha continuado desarrollando informes en esta línea. Ver: [www.bbvaresearch.com](http://www.bbvaresearch.com)

Además, en 2009 fuimos firmantes del del Comunicado de Copenhague con motivo del COP15, documento dirigido a los líderes mundiales para mostrar la disposición de las grandes empresas de afrontar los desafíos del cambio climático y trabajar para encontrar soluciones dentro del marco legal vinculante de Naciones Unidas.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** A pesar de liderar la financiación en energías renovables, no disponemos del cálculo de inversión total.

## • Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.:Financiación energías renovables, comercialización CO2, lanzamiento Greenpyme y programa eficiencia</p> <hr/> <p>O.: -</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* BBVA cuenta con un modelo corporativo de gestión del riesgos reputacional, que incluye aquellos riesgos derivados de un posible incumplimiento del principio 10. Los Comités de RRC son los órganos responsables de coordinar e impulsar la gestión del Riesgo Reputacional. De todos modos, se realiza un ejercicio de identificación y evaluación del Riesgo Reputacional en cada país para consolidarlo a nivel corporativo.

El proceso de identificación y gestión de los riesgos se base en tres fases:

- 1.- Identificación
- 2.- Estimación del impacto que tendría el Riesgo en la percepción de los grupos de interés afectados
- 3.- Evaluación según la fortaleza BBVA y propuesta de acciones adicionales

*Objetivos:* En la fase tercera se proponen acciones que conlleven objetivos cuantitativos de reducción o mitigación.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Grupo BBVA cuenta con los siguientes instrumentos y procedimientos internos para dar cumplimiento al compromiso adoptado en materia de lucha contra la corrupción en su Código de Conducta:

- Compromiso del Grupo por conducir sus actividades de acuerdo a la legislación aplicable (Apartado 3.1.3 Código de Conducta).
- Los principios aplicables a los Intervinientes en el Proceso de Aprovisionamiento para los proveedores (Apartados 4.22 a 4.24 Código de Conducta)
- La Política de PEPs ((personas políticamente expuestas) en materia de prevención de conflictos de intereses personales (Apartados 6.4. a 6.6 Código de Conducta)
- La Política de entrega de regalos y organización de eventos promocionales y norma de aceptación de regalos que desarrollan, de forma detallada, los principios contenidos en los apartados 4.38 y 4.39 y 6.9 a 6.11. del Código de

*Conducta . Dichas políticas han sido implantadas en cada una de las jurisdicciones donde el Grupo opera y están disponibles para todos los empleados (Apartados 4.38 y 4.39 Código de Conducta)*

- *La política de prevención y gestión de conflictos de intereses implantada en todo el Grupo BBVA (Apartados 4.25 y 4.26 Código de Conducta en materia de entrega y Artículos 6.9 a 6.11 Código de Conducta en materia de aceptación).*
- *Prevención del Lavado de Dinero y de la Financiación de Actividades Terroristas.*

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El código de conducta desarrolla normas específicas al respecto:

- Norma sobre aceptación de regalos y compensaciones (art. 6.9-6.11)
- Norma sobre entrega de regalos y organización de eventos (art. 4.38 y 4.39)

[Descargar el documento adjunto](#)



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Desde el 2005, a través de nuestra área de Cumplimiento, participamos activamente en el grupo de trabajo de Naciones Unidas dedicado a la mejora de la implementación del principio 10º de Pacto Mundial. Asimismo, también participamos activamente en el grupo de trabajo creado para analizar las medidas adoptadas por diversas multinacionales para garantizar que las políticas y prácticas en materia de anticorrupción se aplican a sus filiales, proveedores y subcontratistas.

Durante el 2009 BBVA ha participado activamente en la elaboración del borrador de la Guía de directrices de información del Principio 10º United Nations Global Compact Reporting Guidance for the 10th principle against corruption publicada en el mismo año.

Además, 48.372 empleados del Grupo participaron en actividades formativas en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Desde el punto de vista de la difusión de valores como la transparencia y otros asociados al uso de dinero (la prudencia, la responsabilidad, el ahorro...) cabe destacar el lanzamiento del Programa Global de Educación Financiera y sus diferentes programas en México, Estados Unidos, España y América del Sur. El programa cuenta en total con 499.961 beneficiarios. Además en España el Programa Valores de Futuro, 256 empleados han participado de manera voluntaria en sesiones formativas en colegios.





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* BBVA hace pública, a través de su web, tanto el código de conducta como su política de conducta en el mercado de valores.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Todos los acuerdos y convenios son revisados por los Servicios Jurídicos del Grupo para asegurar que se enmarcan dentro de la legalidad.

El desglose de actividades benéficas se recoge en el capítulo Compromiso con la sociedad de nuestros Informe Anual de RC (páginas 60-65), realizado de acuerdo al modelo internacional LBG.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Ver artículos 6.27 y 6.28 del Código de conducta.

[Descargar el documento adjunto](#)

### • Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
<b>Clientes</b>		R.:Código de conducta, O.: -	R.:No aplica O.: -	
<b>Empleados</b>		R.:Código de conducta, Código ético para la selección de personal O.: -	R.:Formación prevención blanqueo capitales, voluntariado corporativo Valores de futuro O.: -	
<b>Proveedores</b>		R.:Código de conducta, principios aplicables a intervinientes en proceso de aprovisionamiento O.: -	R.:Grupo de trabajo para garantizar que las políticas de anticorrupción se aplican a proveedores O.: -	
<b>Sociedad</b>		R.:Código de conducta O.: -	R.:Guía directrices Principio 10 GC, lanzamiento Programa Educación Financiera O.: -	
<b>Varios grupos de interés</b>	R.:corrupcion O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo