



## 6. Guías de elaboración del informe

6.1.	Criterios y estándares	P.128
6.1.1.	Principios para asegurar la calidad de la información	P.129
6.2.	Indicadores GRI	P.130
6.2.1.	Contenidos básicos generales GRI G4	P.130
6.2.2.	Contenidos básicos específicos GRI G4	P.135
6.3.	Informe de revisión independiente	P.146

## 6. 1. Criterios y estándares

El informe BBVA en 2016 ha sido elaborado siguiendo las últimas tendencias de *reporting*. Para ello ha seguido diferentes estándares reconocidos internacionalmente, como son el Marco Conceptual del IIRC (en adelante Marco <IR>); la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative (GRI), con un nivel exhaustivo; y la norma AA1000 del Institute for Social and Ethical Accountability.

El Marco <IR> ha sido desarrollado por el Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC en sus siglas en inglés, International Integrated Reporting Council), coalición global de reguladores, inversores, empresas, reguladores de estándares, emisores de normas, profesionales contables y organizaciones no gubernamentales (ONG). Este Marco <IR> establece los principios y contenidos que rigen un informe integrado.

De acuerdo con el Marco <IR>, el informe BBVA en 2016 contiene información relevante y concisa, tanto financiera como no financiera, acerca de la estrategia, el gobierno corporativo y el desempeño del Grupo BBVA en el ejercicio que termina el 31 de diciembre de 2016. Un desempeño que se focaliza, no sólo en los resultados financieros, sino también en los avances, logros e impactos conseguidos en nuestras relaciones con los grupos de interés.

El informe incluye un análisis de materialidad que identifica los asuntos relevantes para BBVA y para sus grupos de interés, asuntos que son tratados en diferentes apartados de este informe.

Además, incluye una valoración de los impactos de la actividad del banco en las personas y en la sociedad, para lo que se ha basado en las recomendaciones para el *reporting* de la creación del valor e impacto social propuestas en la Guía de aplicación del concepto de capitales del <IR> Banking Network, grupo del que BBVA forma parte desde 2011, habiendo sido pionero en España.

Este informe ha sido elaborado de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI G4), con un nivel exhaustivo, de la que se incluye información relativa a los contenidos básicos, generales y específicos y del suplemento financiero del que se ha dispuesto información para su publicación. También sigue la norma AA1000 APS de Accountability.

Asimismo, esta información da respuesta al Informe de Progreso 2016 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones de BBVA que contribuyen a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

### 6.1.1. Principios para asegurar la calidad de la información

Los principios para la elaboración de la información no financiera del informe BBVA en 2016 se adecúan a las directrices de GRI G4, tanto en lo referente a la definición del contenido como a la calidad de la información:

- **Participación de los grupos de interés:** BBVA indica cuáles son sus grupos de interés y explica cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** La información no financiera del informe BBVA en 2016 presenta el desempeño de la organización en el contexto más amplio de la sostenibilidad considerando la información disponible.
- **Materialidad:** La información no financiera del informe BBVA en 2016 aborda los aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o influyen de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Exhaustividad:** La información no financiera del informe BBVA en 2016 aborda los aspectos materiales y su cobertura de modo que se reflejan sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales. Asimismo, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de la organización en el periodo analizado.
- **Equilibrio:** BBVA refleja en su información no financiera del informe BBVA en 2016 tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de BBVA a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.
- **Comparabilidad:** BBVA presenta la información de manera consistente y presenta la información de manera que los grupos de interés pueden analizar la evolución del desempeño de BBVA.
- **Precisión:** la información es lo suficientemente precisa y detallada para que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización.
- **Puntualidad:** BBVA presenta sus informes con arreglo a un calendario regular, para que sus grupos de interés puedan disponer de la información en el momento previsto y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.
- **Claridad:** la información se presenta de modo que los grupos de interés a los que se dirige puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.
- **Fiabilidad:** la información se ha recopilado, registrado, compilado, analizado y presentado de modo que ha podido someterse a evaluación por parte de un auditor externo. El alcance y la metodología de revisión externa llevada a cabo pueden consultarse en el Informe de revisión independiente "Informe de Revisión Independiente de la información no financiera del informe BBVA en 2016 del Grupo BBVA". Las recomendaciones puestas de manifiesto en estos procesos de revisión son objeto de un plan de acción que asegure su implantación.

## 6. 2. Indicadores GRI

### 6. 2. 1. Contenidos básicos generales GRI G4

Indicador	Capítulo	Revisión
<b>Estrategia y análisis</b>		
<b>G4-1</b> Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	<a href="#">Carta del Presidente</a>	✓
<b>G4-2</b> Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	<a href="#">Gestión del Riesgo</a> <a href="#">Impacto en las personas mediante el negocio</a>	✓
Indicador	Capítulo	Revisión
<b>Perfil de la organización</b>		
<b>G4-3</b> Nombre de la organización.	<a href="#">Desempeño</a>	✓
<b>G4-4</b> Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	<a href="#">Desempeño</a>	✓
<b>G4-5</b> Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	<a href="#">Desempeño</a>	✓
<b>G4-6</b> Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	<a href="#">Desempeño</a>	✓
<b>G4-7</b> Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	<a href="#">Desempeño</a> <a href="#">CCAA (Nota 1)</a> <a href="#">IAGC (Apartado A)</a>	✓
<b>G4-8</b> Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	<a href="#">Desempeño</a>	✓
<b>G4-9</b> Determine la escala de la organización, indicando: número de empleados; número de operaciones; ventas netas o ingresos netos; capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	<a href="#">Desempeño</a>	✓
<b>G4-10</b> a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores.	<a href="#">El equipo</a>	✓
<b>G4-11</b> Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	<a href="#">El equipo</a>	✓ <sup>(1)</sup>
<b>G4-12</b> Describa la cadena de suministro de la organización.	<a href="#">Proveedores</a>	✓
<b>G4-13</b> Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	<a href="#">Proveedores</a> <a href="#">CCAA (Nota 3)</a>	✓
<b>Participación en iniciativas externas</b>		
<b>G4-14</b> Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	<a href="#">Modelo de banca responsable</a> <a href="#">Sistema de cumplimiento</a> <a href="#">Modelo de control interno</a>	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
<b>G4-15</b> Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	<a href="#">Modelo de banca responsable</a> <a href="#">Sistema de cumplimiento</a> <a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a>	✓
<b>G4-16</b> Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales: ostente un cargo en el órgano de gobierno; participe en proyectos o comités; realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias; considere que ser miembro es una decisión estratégica.	<a href="#">Modelo de banca responsable</a> <a href="#">Sistema de cumplimiento</a> <a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a>	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>		
<b>G4-17</b> a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	<a href="#">Desempeño</a> <a href="#">CCAA (Nota 3)</a>	✓
<b>G4-18</b> a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	<a href="#">Análisis de materialidad</a> <a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>G4-19</b> Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	<a href="#">Análisis de materialidad</a>	✓
<b>G4-20</b> Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	<a href="#">Análisis de materialidad</a> <a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>G4-21</b> Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	<a href="#">Análisis de materialidad</a> <a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>G4-22</b> Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	<a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>G4-23</b> Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	<a href="#">Criterios y estándares</a>	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
<b>Participación de los grupos de interés</b>		
<b>G4-24</b> Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	<a href="#">Análisis de materialidad</a>	✓
<b>G4-25</b> Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	<a href="#">Análisis de materialidad</a>	✓
<b>G4-26</b> Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	<a href="#">Análisis de materialidad</a>	✓
<b>G4-27</b> Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	<a href="#">Análisis de materialidad</a>	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
<b>Perfil de la memoria</b>		
<b>G4-28</b> Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	<a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>G4-29</b> Fecha de la última memoria (si procede).	<a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>G4-30</b> Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	<a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>G4-31</b> Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	<a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>Índice de GRI</b>		
<b>G4-32</b> a. Indique qué opción «de conformidad» con la guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida. c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Opción de conformidad exhaustiva <a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>Verificación</b>		
<b>G4-33</b> a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	<a href="#">Criterios y estándares</a>	✓
<b>Gobierno</b>		
<b>G4-34</b> Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	<a href="#">Sistema de gobierno</a> <a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓
<b>G4-35</b> Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	<a href="#">Modelo de banca responsable</a> <a href="#">Sistema de gobierno</a> <a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓
<b>G4-36</b> Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	<a href="#">Modelo de banca responsable</a> <a href="#">IAGC</a>	✓
<b>G4-37</b> Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	<a href="#">Sistema de gobierno</a> <a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	✓
<b>G4-38</b> Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	<a href="#">Sistema de gobierno</a> <a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓
<b>G4-39</b> Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	<a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓
<b>G4-40</b> Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	<a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓
<b>G4-41</b> Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	<a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
<b>Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización</b>		
<b>G4-42</b> Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	<a href="#">Sistema de gobierno</a> <a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓
<b>Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno</b>		
<b>G4-43</b> Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	<a href="#">Sistema de gobierno</a> <a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	✓
<b>G4-44</b> a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	<a href="#">Sistema de gobierno</a> <a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓
<b>Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo</b>		
<b>G4-45</b> a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	<a href="#">IAGC (Apartados C y E)</a>	✓
<b>G4-46</b> Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	<a href="#">IAGC (Apartados C y E)</a>	✓
<b>G4-47</b> Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	<a href="#">IAGC (Apartados C y E)</a>	✓
<b>Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad</b>		
<b>G4-48</b> Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	<a href="#">Modelo de banca responsable</a>	✓
<b>Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social</b>		
<b>G4-49</b> Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	<a href="#">Análisis de materialidad</a> <a href="#">IAGC (Apartado C)</a>	✓
<b>G4-50</b> Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	<a href="#">Análisis de materialidad</a>	✓
<b>Retribución e incentivos</b>		
<b>G4-51</b> a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	<a href="#">El equipo</a> <a href="#">Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones</a>	✓
<b>G4-52</b> Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	<a href="#">El equipo</a> <a href="#">Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones</a>	✓ <sup>(2)</sup>
<b>G4-53</b> Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	<a href="#">Análisis de materialidad</a> <a href="#">Sistema de gobierno</a> <a href="#">Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones</a>	✓
<b>G4-54</b> Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Información confidencial	×

Indicador	Capítulo	Revisión
<b>G4-55</b> Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Información confidencial	×
<b>Ética e integridad</b>		
<b>G4-56</b> Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	<a href="#">Modelo de banca responsable</a> <a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	✓
<b>G4-57</b> Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	✓
<b>G4-58</b> Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	✓

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente de la información no financiera del informe BBVA en 2016.

× Contenido no revisado

<sup>(1)</sup> No se informa del porcentaje.

<sup>(2)</sup> Solo se informa de los procesos para determinar la remuneración.



## 6.2.2. Contenidos básicos específicos GRI G4

### Dimensión económica

Indicador	Capítulo	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>Desempeño económico</b>				
<b>G4-EC1</b> Valor económico directo generado y distribuido.	<a href="#">Impacto en las personas mediante el negocio</a>	Global	✓	Solvencia y gestión financiera (interna) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (interna)
<b>G4-EC2</b> Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	<a href="#">Soluciones centradas en personas</a> <a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a> <a href="#">CDP 2016 Climate Change (CC0.1 Y CC0.2)</a>	Global	✓	Cambio climático y ecoeficiencia (interna)
<b>G4-EC3</b> Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	<a href="#">CCAA (Nota 2.2.12)</a>	Global	✓	Atracción desarrollo y retención del talento
<b>G4-EC4</b> Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	<a href="#">El equipo</a> <a href="#">CCAA (Anexo XIII, Informe Bancario Anual)</a>	España	✓	Solvencia y gestión financiera (interna)
<b>Presencia en el mercado</b>				
<b>G4-EC5</b> Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.			×	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>G4-EC6</b> Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El porcentaje de Equipo gestor que trabaja en su país de nacimiento es del 87%	Global	✓ (3)	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>				
<b>G4-EC7</b> Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.			✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
<b>G4-EC8</b> Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	<a href="#">Impacto en las personas mediante el negocio</a>	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
<b>Prácticas de adquisición</b>				
<b>G4-EC9</b> Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	<a href="#">Proveedores</a>	Global	✓ (3)	Compras responsables (externa)

## Dimensión ambiental

Indicador	Capítulo	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>Materiales</b>				
<b>G4-EN1</b> Materiales por peso o volumen (papel).	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup> (4)	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN2</b> Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel).	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>Energía</b>				
<b>G4-EN3</b> Consumo energético interno.	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN4</b> Consumo energético externo.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>G4-EN5</b> Intensidad energética (por empleado).	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN6</b> Reducción del consumo energético.	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN7</b> Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>Agua</b>				
<b>G4-EN8</b> Captación total de agua según la fuente.	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup> (6)	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN9</b> Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>G4-EN10</b> Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>Biodiversidad</b>				
<b>G4-EN11</b> Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		×	
<b>G4-EN12</b> Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		×	
<b>G4-EN13</b> Hábitats protegidos o restaurados.	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		×	
<b>G4-EN14</b> Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	BBVA tiene sus sedes en terrenos urbanos por lo que no tiene un impacto significativo en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad		×	
<b>Emisiones</b>				
<b>G4-EN15</b> Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance: operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio).	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)

Indicador	Capítulo	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>G4-EN16</b> Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance: fomentar decisiones informadas: lenguaje claro/transparente y educación financiera).	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN17</b> Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance: mantener relaciones duraderas con los clientes, con foco en el largo plazo y no en la venta a corto plazo, y colocar productos adecuados a nuestros clientes).	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5) (7)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN18</b> Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN19</b> Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN20</b> Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>G4-EN21</b> NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>Efluentes y residuos</b>				
<b>G4-EN22</b> Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>G4-EN23</b> Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	<a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓ <sup>(5)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN24</b> Número y volumen totales de los derrames significativos.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>G4-EN25</b> Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea. Fomentar decisiones informadas: lenguaje claro/transparente y educación financiera, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>G4-EN26</b> Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización. Aspectos materiales identificados: Cobertura del Aspecto Material:	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>Productos y servicios</b>				
<b>G4-EN27</b> Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Sistema de cumplimiento Riesgos sociales, ambientales y reputacionales Medio ambiente	Global	✓	Financiación social y medioambientalmente responsable (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>G4-EN28</b> Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	

Indicador	Capítulo	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>Cumplimiento regulatorio</b>				
<b>G4-EN29</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	A 31 de diciembre del 2016, el Grupo BBVA no tiene registradas multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa relacionada con aspectos medioambientales que pudieran ser significativas.	Global	✓	Conducta ética (externa) Derechos humanos y calidad del empleo (externa)
<b>Transporte</b>				
<b>G4-EN30</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
<b>Inversiones y gastos ambientales</b>				
<b>G4-EN31</b> Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	El PGE contempla una serie de inversiones necesarias para alcanzar los objetivos marcados, que no son significativas en términos económicos en relación al patrimonio y los resultados del Grupo BBVA	Global	✓ <sup>(14)</sup>	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>				
<b>G4-EN32</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales. Aspectos materiales identificados: Cobertura del Aspecto Material:	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios medioambientales dado que el impacto percibido para el Grupo no es significativo		×	
<b>G4-EN33</b> Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores		×	
<b>Mecanismos de reclamación en materia ambiental</b>				
<b>G4-EN34</b>	BBVA no ha sido objeto de sanciones ni reclamaciones significativas por incumplimiento de normas medioambientales	Global	✓	Conducta ética (externa)

## Dimensión social

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>				
<b>Empleo</b>				
<b>G4-LA1</b> Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	<a href="#">El equipo</a>	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>G4-LA2</b> Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	No disponible. El porcentaje de empleados temporales en BBVA no es significativo (5,7%)		×	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>G4-LA3</b> Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No se informa. No existe un criterio homogéneo de este indicador a nivel Grupo.		×	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>Relaciones entre los trabajadores y la dirección</b>				
<b>G4-LA4</b> Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	No existe un periodo mínimo de preaviso establecido. Los cambios organizativos se analizan caso a caso, de forma que se puedan evitar o mitigar los impactos negativos que pudieran tener para los empleados, realizándose siempre conforme a lo especificado en la normativa de cada país.	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
<b>G4-LA5</b> Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	El 100% de los trabajadores están representados por un Comité Estatal de Seguridad y Salud que canaliza y asume las facultades de consulta y participación de los trabajadores en todas las materias relacionadas con la prevención de riesgos laborales en la empresa. Está integrado por once delegados de prevención y once miembros de la representación empresarial. Así mismo, hay Comités de Seguridad y Salud en los grandes centros y en las territoriales.	España	✓	Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
<b>G4-LA6</b> Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	<a href="#">El equipo</a>	España	✓ <sup>(3) (5)</sup>	Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
<b>G4-LA7</b> Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Dada la naturaleza de la actividad de BBVA, no se han identificado riesgos elevados de enfermedades profesionales graves		×	
<b>G4-LA8</b> Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Información confidencial		×	Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
<b>Capacitación y educación</b>				
<b>G4-LA9</b> Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	<a href="#">El equipo</a>	Global	✓ <sup>(5) (8)</sup>	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna)

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>G4-LA10</b> Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	<a href="#">El equipo</a>	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
<b>G4-LA11</b> Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	<a href="#">El equipo</a>	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
<b>G4-LA12</b> Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	<a href="#">El equipo</a> <a href="#">IAGC (apartado C)</a>	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>				
<b>G4-LA13</b> Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Información confidencial		×	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
<b>G4-LA14</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores		×	
<b>G4-LA15</b> Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	BBVA no ha realizado un análisis de impactos en este ámbito porque el nivel de riesgos es no significativo para el Grupo dada la naturaleza de sus proveedores		×	
<b>Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales</b>				
<b>G4-LA16</b> Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	Global	✓ <sup>(14)</sup>	Conducta ética (externa)
<b>Derechos humanos</b>				
<b>Inversión</b>				
<b>G4-HR2</b> Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a> Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	Global	✓ <sup>(10)</sup>	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>G4-HR2</b> Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	Global	✓ <sup>(11)</sup>	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>No discriminación</b>				
<b>G4-HR3</b> Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	Global	✓ <sup>(14)</sup>	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>				
<b>G4-HR4</b> Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	BBVA no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación a la libertad de asociación y la negociación colectiva.	España	✓	Compras responsable(mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>Trabajo infantil</b>				
<b>G4-HR5</b> Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	BBVA no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación con la explotación infantil.	España	✓	Compras responsable(mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>Trabajo forzoso</b>				
<b>G4-HR6</b> Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	BBVA no ha identificado centros ni proveedores susceptibles de tener riesgos significativos en relación a episodios de trabajo forzoso.	España	✓	Compras responsable(mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>Medidas de seguridad</b>				
<b>G4-HR7</b> Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	No se informa. El personal de seguridad pertenece a empresas externas. Si bien estas empresas se comprometen a asumir los estándares de BBVA en materia de DDHH, no existe un compromiso específico sobre formación en la materia.		×	Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>Derechos de la población indígena</b>				
<b>G4-HR8</b> Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	BBVA no ha identificado incidencias significativas en relación a este aspecto.	Global	✓	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>Evaluación</b>				
<b>G4-HR9</b> Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	BBVA no ha identificado impactos significativos en materia de derechos humanos en sus centros de trabajo.	Global	✓	Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</b>				
<b>G4-HR10</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios relacionados con los derechos humanos dado que el riesgo percibido por el Grupo no es significativo salvo en aquellos aspectos de cumplimiento legal		×	
<b>G4-HR11</b> Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	BBVA no ha examinado proveedores en función de criterios relacionados con los derechos humanos dado que el riesgo percibido por el Grupo no es significativo salvo en aquellos aspectos de cumplimiento legal.		×	
<b>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</b>				
<b>G4-HR12</b> Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	BBVA no ha recibido reclamaciones en materia de derechos humanos a través del canal de denuncias.	Global	✓	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
<b>Sociedad</b>				
<b>Comunidades locales</b>				
<b>G4-SO1</b> Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	<a href="#">Educación Financiera</a> <a href="#">Conocimiento, educación y cultura</a>	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Acción social (externa)
<b>G4-SO2</b> Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a> <a href="#">El cliente</a>	Global	✓ <sup>(14)</sup>	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>FS13</b> Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	<a href="#">Soluciones centradas en personas</a> <a href="#">Conocimiento educación y cultura</a>	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Inclusión financiera (externa)
<b>FS14</b> Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	<a href="#">Soluciones centradas en personas</a> <a href="#">Conocimiento educación y cultura</a>	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Inclusión financiera (externa)
<b>Lucha contra la corrupción</b>				
<b>G4-SO3</b> Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	<a href="#">Modelo de control interno</a> <a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
<b>G4-SO4</b> Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a>	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
<b>G4-SO5</b> Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Información confidencial		×	Conducta ética (mixta)
<b>Política Pública</b>				
<b>G4-SO6</b> Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	La política de BBVA en los países no permite contribuciones de este tipo	Global	✓ <sup>(13)</sup>	Buen gobierno corporativo (mixta)
<b>Prácticas de competencia desleal</b>				
<b>G4-SO7</b> Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	BBVA no ha identificado ninguna demanda significativa en la que se haya dictado sentencia definitiva en contra por este concepto	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
<b>Cumplimiento regulatorio</b>				
<b>G4-SO8</b> Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a> Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las <a href="#">CCAA</a> (véase más información en la Nota 24)	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
<b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>				
<b>G4-SO9</b> Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	BBVA no ha examinado proveedores en este ámbito salvo por los requerimientos regulatorios, dado que el riesgo percibido para el Grupo no es significativo.		×	
<b>G4-SO10</b> Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	BBVA no ha examinado proveedores en este ámbito salvo por los requerimientos regulatorios, dado que el riesgo percibido para el Grupo no es significativo.		×	
<b>Mecanismos de reclamación por impacto social</b>				
<b>G4-SO11</b> Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a> Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las <a href="#">CCAA</a> (véase más información en la Nota 24)	Global	✓	Conducta ética (mixta)



Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>Responsabilidad sobre productos</b>				
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
<b>G4-PR1</b> Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	<a href="#">Protección del cliente</a>	Global	✓ <sup>(14)</sup>	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
<b>G4-PR2</b> Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a> <a href="#">El cliente</a>	Global	✓ <sup>(12)</sup>	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>				
<b>G4-PR3</b> Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	<a href="#">Comunicación TCR</a>	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
<b>G4-PR4</b> Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a> <a href="#">Quejas y reclamaciones</a> Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las <a href="#">CCAA</a> (véase más información en la Nota 24)		✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
<b>G4-PR5</b> Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	La mejor <a href="#">experiencia del cliente</a>	Global	✓ <sup>(9)</sup>	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
<b>FS15</b> Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	<a href="#">Sistema de cumplimiento</a> <a href="#">Comunicación TCR</a>	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
<b>FS16</b> Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	<a href="#">Educación financiera</a>	Global	✓	Educación financiera (externa) Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa)
<b>Comunicaciones de mercadotecnia</b>				
<b>G4-PR6</b> Venta de productos prohibidos o en litigio.	<a href="#">Comunicación TCR</a>	Global	✓ <sup>(15)</sup>	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Protección y privacidad del cliente (externa)
<b>G4-PR7</b> Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las <a href="#">CCAA</a> (véase más información en la Nota 24) Política de Comunicación TCR	Global	✓ <sup>(12)</sup>	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Protección y privacidad del cliente (externa)
<b>Privacidad de los clientes</b>				
<b>G4-PR8</b> Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	<a href="#">Protección del cliente</a>	Global	✓ <sup>(16)</sup>	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Protección y privacidad del cliente (externa)

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>Cumplimiento regulatorio</b>				
<b>G4-PR9</b> Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las <a href="#">CCAA</a> (véase más información en la Nota 24)	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
<b>Cartera de productos</b>				
<b>FS1</b> Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios. Aspectos materiales identificados: Cobertura del Aspecto Material:	<a href="#">Soluciones centradas en personas</a> <a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a> <a href="#">Medio ambiente</a> <a href="#">Proveedores</a>	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>FS2</b> Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	<a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a> <a href="#">Medio ambiente</a>	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>FS3</b> Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	<a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a>	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>FS4</b> Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	<a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a> <a href="#">El equipo</a>	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
<b>FS5</b> Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	<a href="#">Análisis de materialidad</a> <a href="#">Soluciones centradas en personas</a> <a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a>	Global	✓	Financiación social y medioambientalmente responsable (externa)
<b>FS6</b> Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.	<a href="#">Impacto en las personas mediante el negocio</a> <a href="#">Soluciones centradas en personas</a> <a href="#">CCAA (Nota 7.3)</a>	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
<b>FS7</b> Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	<a href="#">Soluciones centradas en personas</a>	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
<b>FS8</b> Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	<a href="#">Soluciones centradas en personas</a>	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Cambio climático y ecoeficiencia
<b>Auditorías</b>				
<b>FS9</b> Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	<a href="#">Modelo de control interno</a> <a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a>	Global	✓ <sup>(14)</sup>	Buen gobierno corporativo (Interna) Solvencia y gestión financiera (Interna) Derechos humanos y calidad del empleo (Interna)

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
<b>Gestión activa de la propiedad</b>				
<b>FS10</b> Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	<a href="#">Soluciones centradas en personas</a>	Global	✓ <sup>(14)</sup>	Financiación social y medioambientalmente responsable (Externa)
<b>FS11</b> Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	<a href="#">Riesgos sociales, ambientales y reputacionales</a>	Global	✓ <sup>(14)</sup>	Financiación social y medioambientalmente responsable (Externa)
<b>FS12</b> Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	<a href="#">Soluciones centradas en personas</a>	Global	✓	Financiación social y medioambientalmente responsable (Externa)

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente de la información no financiera del informe BBVA en 2016.

× Contenido no revisado

Nota general: los aspectos materiales identificados corresponden a los asuntos materiales relevantes del Análisis de materialidad.

<sup>(1)</sup> No se informa del porcentaje.

<sup>(2)</sup> Solo se informa de los procesos para determinar la remuneración.

<sup>(3)</sup> No se desglosa por área geográfica.

<sup>(4)</sup> La información de Turquía no ha sido verificada.

<sup>(5)</sup> Las limitaciones al alcance del indicador, el perímetro y los criterios seguidos en las estimaciones se detallan en la tabla referenciada. Los indicadores de intensidad han sido calculados en función del número de ocupantes de los inmuebles, entendiendo como tales la suma de la plantilla media y la estimación de los terceros que trabajan en las instalaciones del Banco. La verificación del número de ocupantes se ha realizado exclusivamente para España.

<sup>(6)</sup> El consumo de la red de oficinas ha sido estimado a partir de una muestra limitada de oficinas.

<sup>(7)</sup> En relación a los viajes de negocio, sólo se reportan las emisiones derivadas de los viajes de empleados del Grupo en avión.

<sup>(8)</sup> No se desglosa por sexo ni por categoría laboral.

<sup>(9)</sup> Los resultados del Net Promoter Score dependen del Grupo comparativo (peer) utilizado, un cambio en dicho grupo podría cambiar los resultados del NPS.

<sup>(10)</sup> Se informa exclusivamente de operaciones analizadas en relación al cumplimiento de los Principios de Ecuador.

<sup>(11)</sup> Se informa de los empleados formados en el Código de Conducta de BBVA.

<sup>(12)</sup> No se informa del número de incidentes o casos.

<sup>(13)</sup> Se informa de la política corporativa de BBVA.

<sup>(14)</sup> Se informa cualitativamente.

<sup>(15)</sup> Se informa de la política de comunicación de productos de BBVA.

<sup>(16)</sup> Se informa de las auditorías sobre las medidas de seguridad en el tratamiento de datos personales implantadas en las sociedades del Grupo BBVA.

## 6. 3. Informe de revisión independiente

# Deloitte.

Deloitte Advisory, S.L.  
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1  
Torre Picasso  
28020 Madrid  
España

Tel: +34 915 14 50 00  
Fax: +34 915 14 51 80  
www.deloitte.es

### Informe de revisión independiente del Informe BBVA en 2016

A los Administradores del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

#### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión, con el alcance de seguridad limitada, de la información no financiera de responsabilidad corporativa incluida en el Informe BBVA en 2016 (en adelante, el Informe) del Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (en adelante BBVA), cuyo alcance se define en el capítulo *Guía de elaboración del Informe*. Nuestro trabajo ha consistido en revisar:

- La adaptación de los contenidos del Informe a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI en su versión G4 (en adelante Guía G4), así como la fiabilidad y la adecuación de los contenidos correspondientes al ejercicio 2016 a los propuestos en dicha guía y en el Suplemento Sectorial de servicios financieros.
- La información proporcionada en el Informe relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 de AccountAbility (AA1000APS).

#### Procedimientos realizados

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) para la emisión de informes de seguridad limitada, y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos aplicado la *AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS)*, emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 APS y los indicadores de desempeño de sostenibilidad (revisión moderada de tipo 2).

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de BBVA que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe y, en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de BBVA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión de la Responsabilidad Corporativa aplicados tanto en España como en Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y de los informes de terceros disponibles.
- Análisis de la cobertura, relevancia e integridad del Informe en función del entendimiento de BBVA de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por el Grupo y descritos en el capítulo "Análisis de Materialidad".
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados en Responsabilidad Corporativa.
- Análisis de la adaptación de los contenidos generales del Informe a los recomendados en la Guía G4 de GRI y comprobación de que los contenidos que incluye se corresponden con los recomendados por dicha Guía para el sector financiero y para los aspectos materiales identificados.
- Revisión de las actas de las reuniones del ejercicio 2016 del Comité de Responsible Business.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los contenidos GRI incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo BBVA. Dichas pruebas se han realizado en España, Argentina, Chile, Colombia, México, Perú, Venezuela y Estados Unidos.
- Comprobación de que los datos de Turquía de 2016 relativos a consumo energético, consumo de agua, emisiones de CO<sub>2</sub>, financiación de proyectos de energía renovable e inversión en programas sociales coinciden con los revisados por otro tercero independiente.

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

- La Dirección de Negocio Responsable del Grupo BBVA es responsable de la preparación y presentación de la información de responsabilidad corporativa del Informe. Asimismo, también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe de revisión independiente de seguridad limitada, basándonos en el trabajo realizado.
- Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de BBVA de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético emitido por la International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA) basadas en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confianza y profesionalidad.
- Deloitte mantiene, de acuerdo con el International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1), un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requisitos éticos, normas profesionales y regulables aplicables.
- El alcance de una revisión es sustancialmente menor al de un trabajo de seguridad razonable, tanto la seguridad proporcionada es tan menor. El presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.
- El equipo de trabajo está formado por profesionales expertos en revisiones de Informes de Responsabilidad Corporativa y, específicamente, en el desempeño económico, social y ambiental.



### Conclusiones

En la tabla de *Indicadores GRI* en el capítulo *Guía de elaboración del Informe* se detallan los contenidos revisados, las limitaciones al alcance de la revisión y se identifican aquellos contenidos que no cubren todos los aspectos recomendados por la Guía G4. Como resultado de los procedimientos realizados y las evidencias obtenidas, salvo por los aspectos identificados en la tabla de *Indicadores GRI*, no se ha puesto de manifiesto ningún asunto que nos haga creer que:

- La información no financiera de responsabilidad corporativa incluida en el Informe no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, incluida la fiabilidad y la adecuación de los contenidos revisados, de acuerdo a las directrices de la Guía G4 de GRI.
- BBVA no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el apartado de "Criterios y estándares" del Informe de acuerdo con la norma AA1000 APS 2008:
  - Inclusividad: participación de los grupos de interés que permite su involucración en el desarrollo de un enfoque responsable de la sostenibilidad.
  - Relevancia: proceso de determinación de la materialidad que supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para BBVA y sus grupos de interés.
  - Capacidad de respuesta: acciones y compromisos con los que BBVA responde a los aspectos materiales identificados.

### Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Negocio Responsable del BBVA nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora de la información de responsabilidad corporativa y a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. A continuación se resumen las recomendaciones más significativas, las cuales no modifican las conclusiones expresadas en el presente informe de revisión.

#### Inclusividad y relevancia

En 2016 BBVA ha ampliado su análisis de materialidad incorporando nuevas fuentes de información. BBVA ha partido de los temas relevantes identificados en 2015, considerando las particularidades de las diferentes geografías donde el Banco está presente, y los ha actualizado para recoger los asuntos relevantes en 2016 según distintas fuentes de información. Para seguir enriqueciendo su proceso de identificación de aspectos materiales BBVA debería profundizar en la valoración de los impactos de cada asunto en la cadena de valor de los distintos negocios.

#### Capacidad de respuesta

Uno de los hitos del Grupo en este ejercicio ha sido la definición del nuevo propósito del Banco resumido en el lema *Creando oportunidades*. Alineándose con este nuevo lema, se han aprobado seis iniciativas estratégicas de Banca Responsable para el periodo 2016-2018, focalizadas en la transformación de la relación con el cliente en su sentido más amplio, a través de una comunicación transparente, clara y responsable, en la educación financiera y en el crecimiento basado en servicios y soluciones responsables para satisfacer las necesidades de los clientes. Dichas iniciativas deberían concretarse en acciones específicas en cada uno de los negocios y geografías que fueran monitoreadas periódicamente para comprobar la efectividad de las inversiones y las actividades desarrolladas.

El ejercicio 2016 ha supuesto para BBVA el comienzo del nuevo Plan Global de Ecoeficiencia (2016-2020). Para asegurar el éxito del Plan sería conveniente continuar avanzando en el sistema de seguimiento de Plan, haciendo especial hincapié en la disponibilidad puntual de los indicadores y en el registro homogéneo de los ocupantes en todos los centros corporativos.

Asimismo, durante 2016 BBVA ha trabajado en la incorporación de las entidades adquiridas en los dos últimos años al sistema de información de banca responsable. No obstante, debería seguir perfeccionando dicho sistema para disponer de la información relativa a todas las operaciones con la calidad y el alcance requerido.

Deloitte Advisory, S.L.

Helena Redondo

Madrid, 3 de marzo de 2017



AA1000

Licensed Assurance Provider  
000-14