



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
Estrategia y análisis		
G4-1 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.	Carta del Presidente	✓
G4-2 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Gestión del Riesgo Impacto en las personas mediante el negocio	✓
Indicador		
Capítulo		
Revisión		
Perfil de la organización		
G4-3 Nombre de la organización.	Desempeño	✓
G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Desempeño	✓
G4-5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Desempeño	✓
G4-6 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.	Desempeño	✓
G4-7 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Desempeño CCAA (Nota 1) IAGC (Apartado A)	✓
G4-8 Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	Desempeño	✓
G4-9 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.	Desempeño	✓
G4-10 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.	El equipo	✓
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	El equipo	✓ ⁽¹⁾
G4-12 Describa la cadena de suministro de la organización.	Proveedores	✓
G4-13 Comuniqué 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.	Proveedores CCAA (Nota 3)	✓
Participación en iniciativas externas		
G4-14 Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Modelo de banca responsable Sistema de cumplimiento Modelo de control interno	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
G4-15 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.	Modelo de banca responsable Sistema de cumplimiento Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	✓
G4-16 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.	Modelo de banca responsable Sistema de cumplimiento Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17 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.	Desempeño CCAA (Nota 3)	✓
G4-18 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.	Análisis de materialidad Criterios y estándares	✓
G4-19 Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Análisis de materialidad	✓
G4-20 Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	Análisis de materialidad Criterios y estándares	✓
G4-21 Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	Análisis de materialidad Criterios y estándares	✓
G4-22 Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Criterios y estándares	✓
G4-23 Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Criterios y estándares	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
Participación de los grupos de interés		
G4-24 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Análisis de materialidad	✓
G4-25 Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Análisis de materialidad	✓
G4-26 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.	Análisis de materialidad	✓
G4-27 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.	Análisis de materialidad	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
Perfil de la memoria		
G4-28 Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Criterios y estándares	✓
G4-29 Fecha de la última memoria (si procede).	Criterios y estándares	✓
G4-30 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Criterios y estándares	✓
G4-31 Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Criterios y estándares	✓
Índice de GRI		
G4-32 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 Criterios y estándares	✓
Verificación		
G4-33 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.	Criterios y estándares	✓
Gobierno		
G4-34 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.	Sistema de gobierno IAGC (Apartado C)	✓
G4-35 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.	Modelo de banca responsable Sistema de gobierno IAGC (Apartado C)	✓
G4-36 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.	Modelo de banca responsable IAGC	✓
G4-37 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.	Sistema de gobierno Sistema de cumplimiento	✓
G4-38 Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Sistema de gobierno IAGC (Apartado C)	✓
G4-39 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.	IAGC (Apartado C)	✓
G4-40 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.	IAGC (Apartado C)	✓
G4-41 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.	IAGC (Apartado C)	✓

Indicador	Capítulo	Revisión
Papel del órgano superior de gobierno a la hora de establecer los propósitos, los valores y la estrategia de la organización		
G4-42 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.	Sistema de gobierno IAGC (Apartado C)	✓
Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno		
G4-43 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.	Sistema de gobierno Sistema de cumplimiento	✓
G4-44 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.	Sistema de gobierno IAGC (Apartado C)	✓
Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo		
G4-45 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.	IAGC (Apartados C y E)	✓
G4-46 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.	IAGC (Apartados C y E)	✓
G4-47 Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	IAGC (Apartados C y E)	✓
Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sostenibilidad		
G4-48 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.	Modelo de banca responsable	✓
Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social		
G4-49 Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	Análisis de materialidad IAGC (Apartado C)	✓
G4-50 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.	Análisis de materialidad	✓
Retribución e incentivos		
G4-51 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.	El equipo Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones	✓
G4-52 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.	El equipo Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones	✓ ⁽²⁾
G4-53 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.	Análisis de materialidad Sistema de gobierno Informe de actividad de la Comisión de Retribuciones	✓
G4-54 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
G4-55 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	×
Ética e integridad		
G4-56 Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Modelo de banca responsable Sistema de cumplimiento	✓
G4-57 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.	Sistema de cumplimiento	✓
G4-58 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.	Sistema de cumplimiento	✓

✓ 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

⁽¹⁾ No se informa del porcentaje.

⁽²⁾ 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
Desempeño económico				
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	Impacto en las personas mediante el negocio	Global	✓	Solvencia y gestión financiera (interna) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (interna)
G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	Soluciones centradas en personas Riesgos sociales, ambientales y reputacionales CDP 2016 Climate Change (CC0.1 Y CC0.2)	Global	✓	Cambio climático y ecoeficiencia (interna)
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	CCAA (Nota 2.2.12)	Global	✓	Atracción desarrollo y retención del talento
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	El equipo CCAA (Anexo XIII, Informe Bancario Anual)	España	✓	Solvencia y gestión financiera (interna)
Presencia en el mercado				
G4-EC5 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)
G4-EC6 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)
Consecuencias económicas indirectas				
G4-EC7 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.			✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Impacto en las personas mediante el negocio	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
Prácticas de adquisición				
G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Proveedores	Global	✓ (3)	Compras responsables (externa)

Dimensión ambiental

Indicador	Capítulo	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
Materiales				
G4-EN1 Materiales por peso o volumen (papel).	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾ (4)	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (papel).	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
Energía				
G4-EN3 Consumo energético interno.	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN4 Consumo energético externo.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
G4-EN5 Intensidad energética (por empleado).	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁶⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN6 Reducción del consumo energético.	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁶⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
Agua				
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾ (6)	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN9 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		×	
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
Biodiversidad				
G4-EN11 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		×	
G4-EN12 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		×	
G4-EN13 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		×	
G4-EN14 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		×	
Emisiones				
G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance: operar con los más altos estándares éticos en el desarrollo de nuestro negocio).	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)

Indicador	Capítulo	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance: fomentar decisiones informadas: lenguaje claro/transparente y educación financiera).	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN17 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).	Medio ambiente	Global	✓ ^{(5) (7)}	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
G4-EN21 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
Efluentes y residuos				
G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Medio ambiente	Global	✓ ⁽⁵⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos.	Dadas las actividades del Grupo BBVA, se considera que este indicador no es material		×	
G4-EN25 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		×	
G4-EN26 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		×	
Productos y servicios				
G4-EN27 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)
G4-EN28 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
Cumplimiento regulatorio				
G4-EN29 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)
Transporte				
G4-EN30 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		×	
Inversiones y gastos ambientales				
G4-EN31 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	✓ ⁽¹⁴⁾	Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-EN32 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		×	
G4-EN33 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		×	
Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-EN34	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
Prácticas laborales y trabajo digno				
Empleo				
G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	El equipo	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
G4-LA2 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)
G4-LA3 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)
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-LA4 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)
Salud y seguridad en el trabajo				
G4-LA5 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)
G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	El equipo	España	✓ ^{(3) (5)}	Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
G4-LA7 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		×	
G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	Información confidencial		×	Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
Capacitación y educación				
G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	El equipo	Global	✓ ^{(5) (8)}	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna)

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
G4-LA10 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.	El equipo	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna)
G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	El equipo	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12 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.	El equipo IAGC (apartado C)	Global	✓	Atracción, desarrollo y retención del talento (interna) Derechos humanos y calidad del empleo (interna) Diversidad y conciliación (interna)
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-LA13 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)
G4-LA14 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		×	
G4-LA15 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		×	
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-LA16 Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Sistema de cumplimiento	Global	✓ ⁽¹⁴⁾	Conducta ética (externa)
Derechos humanos				
Inversión				
G4-HR2 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.	Sistema de cumplimiento Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	Global	✓ ⁽¹⁰⁾	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
G4-HR2 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.	Sistema de cumplimiento	Global	✓ ⁽¹¹⁾	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
No discriminación				
G4-HR3 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Sistema de cumplimiento	Global	✓ ⁽¹⁴⁾	Conducta ética (mixta) Derechos humanos y calidad del empleo (mixta)
Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-HR4 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
Trabajo infantil				
G4-HR5 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)
Trabajo forzoso				
G4-HR6 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)
Medidas de seguridad				
G4-HR7 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)
Derechos de la población indígena				
G4-HR8 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)
Evaluación				
G4-HR9 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)
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos				
G4-HR10 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		×	
G4-HR11 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.		×	
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos				
G4-HR12 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)
Sociedad				
Comunidades locales				
G4-SO1 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Educación Financiera Conocimiento, educación y cultura.	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Acción social (externa)
G4-SO2 Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Sistema de cumplimiento El cliente	Global	✓ ⁽¹⁴⁾	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
FS13 Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Soluciones centradas en personas Conocimiento educación y cultura	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Inclusión financiera (externa)
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Soluciones centradas en personas Conocimiento educación y cultura	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)
Lucha contra la corrupción				
G4-S03 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Modelo de control interno Sistema de cumplimiento	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
G4-S04 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Sistema de cumplimiento	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
G4-S05 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Información confidencial		×	Conducta ética (mixta)
Política Pública				
G4-S06 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	La política de BBVA en los países no permite contribuciones de este tipo	Global	✓ ⁽¹⁵⁾	Buen gobierno corporativo (mixta)
Prácticas de competencia desleal				
G4-S07 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)
Cumplimiento regulatorio				
G4-S08 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Sistema de cumplimiento Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las CCAA (véase más información en la Nota 24)	Global	✓	Buen gobierno corporativo (mixta) Conducta ética (mixta)
Evaluación de la repercusión social de los proveedores				
G4-S09 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.		×	
G4-S010 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.		×	
Mecanismos de reclamación por impacto social				
G4-S011 Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Sistema de cumplimiento Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las CCAA (véase más información en la Nota 24)	Global	✓	Conducta ética (mixta)

Indicador	Página/Omisión	Alcance	Revisión	Aspectos materiales identificados y cobertura
Responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad de los clientes				
G4-PR1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Protección del cliente	Global	✓ ⁽¹⁴⁾	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
G4-PR2 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.	Sistema de cumplimiento El cliente	Global	✓ ⁽¹²⁾	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
Etiquetado de los productos y servicios				
G4-PR3 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.	Comunicación TCR	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
G4-PR4 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.	Sistemas de cumplimiento Quejas y reclamaciones Las obligaciones derivadas de procedimientos administrativos y judiciales están registradas en las CCAA (véase más información en la Nota 24)		✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
G4-PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	La mejor experiencia del cliente	Global	✓ ⁽⁹⁾	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
FS15 Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	Sistema de cumplimiento Comunicación TCR	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	Educación financiera	Global	✓	Educación financiera (externa) Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa)
Comunicaciones de mercadotecnia				
G4-PR6 Venta de productos prohibidos o en litigio.	Comunicación TCR	Global	✓ ⁽¹⁵⁾	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Protección y privacidad del cliente (externa)
G4-PR7 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 CCAA (véase más información en la Nota 24) Política de Comunicación TCR	Global	✓ ⁽¹²⁾	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Protección y privacidad del cliente (externa)
Privacidad de los clientes				
G4-PR8 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Protección del cliente	Global	✓ ⁽¹⁶⁾	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
Cumplimiento regulatorio				
G4-PR9 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 CCAA (véase más información en la Nota 24)	Global	✓	Servicio de calidad al cliente (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa)
Cartera de productos				
FS1 Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios. Aspectos materiales identificados: Cobertura del Aspecto Material:	Soluciones centradas en personas Riesgos sociales, ambientales y reputacionales Medio ambiente Proveedores	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
FS2 Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	Riesgos sociales, ambientales y reputacionales Medio ambiente	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
FS3 Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
FS4 Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	Riesgos sociales, ambientales y reputacionales El equipo	Global	✓	Productos de calidad y con condiciones justas que responde a las necesidades de los clientes (externa) Prácticas de comercialización (externa) Conducta ética (externa) Cambio climático y ecoeficiencia (externa)
FS5 Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	Análisis de materialidad Soluciones centradas en personas Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	Global	✓	Financiación social y medioambientalmente responsable (externa)
FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.	Impacto en las personas mediante el negocio Soluciones centradas en personas CCAA (Nota 7.3)	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Soluciones centradas en personas	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa)
FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Soluciones centradas en personas	Global	✓	Contribución al desarrollo de las sociedades locales (externa) Cambio climático y ecoeficiencia
Auditorías				
FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	Modelo de control interno Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	Global	✓ ⁽¹⁴⁾	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
Gestión activa de la propiedad				
FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Soluciones centradas en personas	Global	✓ ⁽¹⁴⁾	Financiación social y medioambientalmente responsable (Externa)
FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	Global	✓ ⁽¹⁴⁾	Financiación social y medioambientalmente responsable (Externa)
FS12 Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Soluciones centradas en personas	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.

⁽¹⁾ No se informa del porcentaje.

⁽²⁾ Solo se informa de los procesos para determinar la remuneración.

⁽³⁾ No se desglosa por área geográfica.

⁽⁴⁾ La información de Turquía no ha sido verificada.

⁽⁵⁾ 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.

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

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

⁽⁸⁾ No se desglosa por sexo ni por categoría laboral.

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

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

⁽¹¹⁾ Se informa de los empleados formados en el Código de Conducta de BBVA.

⁽¹²⁾ No se informa del número de incidentes o casos.

⁽¹³⁾ Se informa de la política corporativa de BBVA.

⁽¹⁴⁾ Se informa cualitativamente.

⁽¹⁵⁾ Se informa de la política de comunicación de productos de BBVA.

⁽¹⁶⁾ 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

