

1. Datos generales

Productos/servicios

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) es una entidad financiera de capital mayoritariamente español que ofrece una amplia gama de productos tanto a clientes particulares como a empresas y Gobiernos a través de las diversas entidades que conforman su grupo.

Los productos ofrecidos por el Grupo BBVA engloban, entre otros, banca minorista, banca de empresas y corporaciones, banca privada, banca de inversión, gestión de activos, asesoramiento financiero, proyectos empresariales e inmobiliarios o seguros.

Alcance geográfico

BBVA opera o tiene presencia en los siguientes países:

España, Portugal, Alemania, Suiza, Bélgica, Reino Unido, Francia, Italia, Rusia, Turquía, Abu Dabi, China, Corea del Sur, Japón, Taiwán, India, Singapur, Australia, Estados Unidos, México, Venezuela, Colombia, Perú, Bolivia, Paraguay, Chile, Argentina, Brasil y Uruguay.

La actividad del Grupo BBVA se desarrolla principalmente en España, México, América del Sur y Estados Unidos, además de una presencia activa en otros países.

En lo que respecta a España, la actividad del grupo se realiza a través del BBVA, sociedad matriz del grupo. Adicionalmente, existen otras sociedades del Grupo en España que operan en el sector bancario, asegurador, inmobiliario, de servicios y de arrendamiento operativo.

En el caso de México, la actividad del banco se centra en el sector bancario y el de seguros, a través del Grupo Financiero Bancomer.

En el caso de América del Sur, la actividad desarrollada por el Grupo BBVA se centra en el sector bancario y asegurador en Argentina, Chile, Colombia, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. También tiene una oficina de representación en Sao Paulo (Brasil). Cabe destacar que en la mayoría de las sociedades participadas radicadas en estos países el grupo posee un porcentaje de participación superior al 50%, lo que le confiere el control de estas sociedades.

En Estados Unidos, la actividad del Grupo se desarrolla, principalmente, a través de un conjunto de sociedades cuya cabecera es BBVA Compass Bancshares, Inc.; de la sucursal de Nueva York y de una oficina de representación en Silicon Valley (California).

En Turquía, BBVA controla el 25,01% del capital social de la entidad Turkiye Garanti Bankasi, AS que es cabecera de un grupo de entidades bancarias y financieras que operan en Turquía, Holanda y algunos países del este de Europa. Adicionalmente, el Banco cuenta con una oficina de representación en Estambul.

En el resto de Europa la actividad del Grupo se desarrolla a través de entidades bancarias y financieras en Irlanda, Suiza, Italia y Portugal; sucursales operativas en Alemania, Bélgica, Francia, Italia y Reino Unido y una oficina de representación en Moscú.

Por lo que respecta a Asia, hay que destacar la inversión de BBVA en China, concretamente en el Grupo CITIC, que incluye inversiones en Citic International Financial Holdings Limited.

Asimismo, cuenta con sucursales operativas en Taipei, Seúl, Tokio, Hong Kong y Singapur y con oficinas de representación en Beijing, Shanghai, Mumbai, Abu Dhabi y Sydney.

Durante el año pasado se han producido variaciones importantes en la composición del Grupo BBVA derivadas tanto de inversiones como de ventas de sociedades participadas.

En cuanto a las primeras, Unnim Banc, sociedad de BBVA, alcanzó en febrero de 2013 un acuerdo con Aegon Spain Holding B.V. para la adquisición del 50% de Unnim Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros ("Unnim Vida") por un precio de 352 millones de euros, con lo que el Grupo BBVA es propietario del 100% del capital de Unnim Vida.

En el capítulo de las desinversiones hay que señalar la venta de BBVA Panamá. Además, el grupo financiero español ha vendido los negocios de pensiones en Latinoamérica, lo que ha supuesto la enajenación de sus participaciones en AFP Provida Chile, AFP Horizonte SA de Perú, BBVA Horizonte de Colombia y Afore Bancomer de México.

El 21 de octubre de 2013, BBVA alcanzó un nuevo acuerdo con el Grupo CITIC que incluía, entre otros aspectos, la venta del 5,1% de la participación mantenida en China CITIC Bank Corporation Limited ("CNCB") a CITIC Limited por un precio de aproximadamente 944 millones de euros. Tras este acuerdo la participación de BBVA en CNCB se redujo al 9,9%. Simultáneamente, BBVA y el Grupo CITIC acordaron adaptar su acuerdo de cooperación estratégica, eliminando la obligación de exclusividad que afectaba a las actividades de BBVA en China; y negociar nuevas áreas de cooperación entre los dos bancos.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2013, BBVA informa que cotizó en los siguientes índices bursátiles de inversión socialmente responsable:

- MSCI World ESG Index.
- MSCI World ex USA ESG Index.
- MSCI Europe ESG Index.
- MSCI EAFE ESG Index.
- FTSE4Good Global.
- FTSE4Good Global 100.
- FTSE4Good Europe.
- FTSE4Good Europe 50.
- Euronext-Vigeo Europe 120.
- Euronext-Vigeo Eurozone 120.
- STOXX Global ESG Environmental Leaders.
- STOXX Global ESG Social Leaders Index.
- EURO STOXX ESG Leaders 50.
- STOXX Europe ESG Leaders 50.
- STOXX Global ESG Leaders.
- Corporated Responsibility Primed.
- CDP Global 500.

Normativa Internacional

BBVA informa sobre su compromiso con el cumplimiento de normativa y estándares internacionales, entre ellos menciona la Declaración Universal de Derechos Humanos, la normativa laboral básica de la OIT, y otros convenios y tratados de instituciones internacionales como la OCDE.

Estándares voluntarios

BBVA se ha adherido voluntariamente a los siguientes estándares relacionados con contenidos y sistemas de gestión de RSC:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas, firmado en 2002, el cual reconoce e impulsa principios en materia de derechos humanos, medio ambiente y derechos laborales.
- Iniciativa para Instituciones Financieras del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), suscrita por el grupo en 1998, con el objetivo de fomentar la protección del medio ambiente, abogando por un desarrollo sostenible
- Principios de Ecuador, impulsados por la Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial, con la finalidad de establecer criterios ambientales y sociales exigentes en la financiación de grandes proyectos de inversión.
- Principios para la inversión responsable de Naciones Unidas.

Documentos incluidos en el análisis

Para el análisis de la calidad de la información relacionada con RSC de la empresa, se ha tenido en cuenta la información contenida en la siguiente documentación:

DOCUMENTACIÓN	OBSERVACIONES
Informe de Responsabilidad Corporativa 2013	http://bancaresponsable.com/irc/informacion-de-responsabilidad-corporativa-2013/
Cuentas anuales e informe de gestión	http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/Cuentas Anuales Informe de Gestión e Informe de auditor a Grupo 2013_tcm926-431317.pdf
Retribuciones del consejo de administración	http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/9IRC_FINAL_tcm926-432762.pdf
Informe de gobierno corporativo	
Código de conducta	http://www.bbva.com/TLBB/fbinesp/codigo_conducta_bbva_nuevo.pdf
Compromiso materia DDHH	http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/Pca_DDHH_2010_tcm12-190699.pdf
Política medioambiental	http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/Pol%C3%ADtica-Medioambiental-del-Grupo-BBVA.pdf
Norma política de defensa	http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/norma-defensa_mayo2014-esp.pdf
Fundación microfinanzas	http://mfbbva.org/
Política de compras responsables	http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/9IRC_FINAL_tcm926-432762.pdf
Reglamento defensa del cliente	https://www.bbva.es/TLBS/fsbin/mult/ReglamentoDefensadelcliente_DIC2011_tcm423-219670.pdf
También se han consultado las páginas web de varios bancos filiales de BBVA en los casos en los que ha sido necesario, así como de organizaciones y organismos externos al banco para cotejar o completar la información facilitada por la entidad.	

2. Tablas de resultados

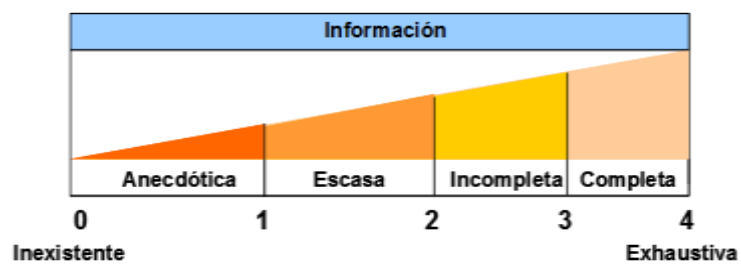
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2013
MEDIO AMBIENTE	1,36
DERECHOS HUMANOS	1,26
COMUNIDAD	1,53
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,63
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,67
TOTAL EMPRESA	1,51

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

TOTAL CONTENIDO	1,48
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,67

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

BBVA opera en 29 países de Europa, América y Asia con diferentes legislaciones, cultura, nivel de desarrollo y, sobre todo, distintos niveles de riesgo, ya no solo desde el punto de vista económico, sino en lo concerniente a la RSC.

Lo anteriormente expuesto se traduce en que la entidad financiera está operando en algunos países en los que las leyes que garantizan los derechos de los trabajadores y trabajadoras son muy laxas, y eso cuando existen; que se puedan encontrar altos niveles de corrupción que terminan dificultando las relaciones económicas o que el respeto a los derechos humanos o la conservación de la naturaleza se queden, en el mejor de los casos, en una declaración de intenciones.

En este contexto, parece claro que BBVA tiene que hacer frente, desde el punto de vista de RSC, a un crisol de problemas y retos en varios de los países en los que opera. La forma en que el banco haga frente a estas cuestiones y la rapidez con que actúe son el mejor termómetro para medir el verdadero compromiso de BBVA en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

A continuación pasamos a exponer los principales riesgos a los que se enfrenta BBVA en algunos de los países en los que opera. Para la realización de esta parte del informe se han consultado diversas fuentes de reconocida solvencia que serán señaladas en cada uno de los apartados.

BBVA tiene presencia en varios países en los que se aprecian importantes lagunas en el respeto de los derechos humanos, según el análisis realizado por la consultora Maplecroft, que analiza los riesgos en el campo de los derechos humanos, entre otras cuestiones. A excepción de China y Abu Dhabi, donde solo tiene una oficina de representación, todos los países en los que BBVA tiene presencia son democracias formales, lo que no se traduce en que el respeto de los derechos humanos, la imposibilidad de que haya trabajo infantil o el reconocimiento de derechos laborales de derechos laborales estén garantizados.

En este sentido, China, Rusia y Colombia aparecen en el listado de Maplecroft como Estados en los que el riesgo de violación de los derechos humanos es extremo, mientras que en México, Venezuela o Brasil el riesgo es alto. En cuanto a los derechos laborales, la situación en varios de los países en los que BBVA tiene presencia es muy preocupante. Según el Índice Global de los Derechos Laborales 2014 de la CSI¹, China, Argentina, Colombia, México y Turquía presentan un riesgo extremo en este campo por la falta de normas que aseguren el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva. En estos casos, el banco necesitará estar muy vigilante a la hora de asegurar que todos los trabajadores de sus diferentes filiales tienen unos mínimos derechos laborales.

Relacionado con el respeto a los derechos humanos está la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En este campo, el factor riesgo/país está menos relacionado con la existencia de un sistema democrático en los diferentes Estados y más con las costumbres o la educación. En este aspecto, según *The Global Gender Gap Index 2012*² del World Economic Forum, China, Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Italia, Rumanía, Rusia y Turquía presentan un riesgo extremo en cuanto a las desigualdades por cuestión de género. En este caso vale el mismo comentario hecho cuando se ha hablado del riesgo por falta de derechos laborales.

¹ El Índice Global de los Derechos de la CSI clasifica 139 países con relación a 97 indicadores internacionalmente reconocidos, a fin de evaluar dónde están mejor protegidos, en la ley y en la práctica, los derechos de los trabajadores y trabajadoras.
http://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/survey_ra_2014_esp_v2.pdf

² Informe sobre la brecha de género mundial del WEF. Pretende medir la división de los recursos políticos, económicos y sociales entre las mujeres y los hombres, independiente del tamaño de la economía de cada país.
http://www3.weforum.org/docs/WEF_GenderGap_Report_2012.pdf

Otro de los aspectos a tener en cuenta a la hora de analizar los riesgos a los que se enfrenta BBVA en su negocio exterior es el de la corrupción. Aquí la lista de naciones en las que hay un riesgo extremo o alto es extensa, según los parámetros de Transparency Internacional, que en su *Corruption Perception Index 2013*³ coloca a China, Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Venezuela y Rusia entre países con niveles de corrupción entre extremos y altos. Hay que hacer notar que algunos de estos países tienen graves problemas de crimen organizado y narcotráfico, lo que trae aparejada la necesidad de lavar el dinero de sus actividades criminales. BBVA tiene una serie de mecanismos para evitar que sus diferentes filiales sean utilizadas para blanquear dinero, pero es necesario que extreme las precauciones en los países especialmente sensibles en este aspecto para evitar ser usado por las organizaciones criminales.

En relación a los riesgos medioambientales, es necesario aclarar una cuestión. En los países en los que hay una mayor exposición a problemas medioambientales, la acción de una entidad financiera como BBVA no es la misma a la que podría tener una empresa petrolera o dedicada a la explotación de recursos naturales. No obstante, esto no le exime de responsabilidad de actuar en este campo en el que puede influir, por ejemplo, en la financiación de proyectos que cumplan determinados estándares medioambientales. Dicho esto, hay que indicar que BBVA tiene intereses en varios países en los que existen importantes problemas de medio ambiente, o que son especialmente vulnerables al cambio climático, generalmente como consecuencia de la deforestación o del consumo descontrolado de recursos naturales. Según el *Climate Risk Index 2012*⁴, China, Argentina, Colombia, Ecuador, Estados Unidos, Paraguay, Perú, España, Italia, Rumanía y Rusia presentan riesgo extremo o alto en este aspecto.

Para el sector financiero español en su conjunto, 2013 ha permitido consolidar la reforma financiera, finalizando los mayores ajustes en la reestructuración del sector cajas, aunque se han incentivado también algunas fusiones de menor tamaño en el sector de las cooperativas de crédito. No obstante, el contexto de crisis económica y alto desempleo, los escándalos en el sector financiero y la desconfianza ciudadana generalizada en la banca, marcan el entorno de desempeño de la entidad. Algunos de los riesgos sociales y ambientales del sector siguen siendo: la escasez de crédito, en particular para pymes, pues la ligera reactivación de 2013 sigue siendo insuficiente⁵; el riesgo de aumento de la exclusión financiera ligada a la exclusión social; los desahucios de vivienda⁶; el empobrecimiento y pérdida de ahorro de la población española; el creciente cuestionamiento social y mediático de la corrupción, la evasión fiscal y el blanqueo de capitales; la influencia e inversión de la banca en sectores controvertidos como el armamentístico, o básicos como el de la alimentación⁷; y la financiación de industrias generadoras de gases de efecto invernadero⁸ o que vulneran los derechos humanos.

4. Análisis

4.1. Fiscalidad

BBVA hace una amplia exposición de su compromiso con la sociedad en su memoria de RSC. Dentro de este ámbito, uno de los elementos más importantes a la hora de valorar la aportación que hace en los países en los que tiene actividad es el pago de impuestos, aspecto

³ El Índice de Percepción de Corrupción se basa (mediante encuestas) en la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales. <http://cpi.transparency.org/cpi2013/results/>

⁴ El índice de cambio climático indica el nivel de exposición y vulnerabilidad a los eventos extremos, que los países deberían tener en cuenta como una advertencia y así estar preparados para los más frecuentes y/o más severos eventos en el futuro. <http://germanwatch.org/en/download/8551.pdf>

⁵ Crédito a las pymes, sí... pero al 10%, El Confidencial, 4/5/2013. <http://www.elconfidencial.com/economia/2013/05/04/credito-a-las-pymes-si-pero-al-10-120146>

⁶ Los desahucios subieron en 2013: solo en 6 meses hubo casi tantos desalojos como en todo 2012, Eldiario.es, 28/1/14. http://www.eldiario.es/economia/desahucios-primer-semester-igualan_0_222928040.html

⁷ España: la gran banca participa en 25 empresas alimentarias. Consumers International 20/6/14. <http://es.consumersinternational.org/news-and-media/news/2014/06/banca-alimentos/>

⁸ Por ejemplo, Rainforest Action Network (2012) propone una metodología de cálculo de las 'emisiones financiadas' por la banca, basada en la propuesta del Protocolo GHG

en el que el banco ha hecho un esfuerzo de transparencia sobre los tributos devengados en los Estados e n los que tiene presencia, si bien esta información presenta algunas lagunas.

El banco incluye en su Memoria de RSC un cuadro en el que aparecen los impuestos propios que satisface, la recaudación de tributos de terceros generados por el desarrollo de su actividad económica y los tributos recaudados de terceros en el ámbito de su función de entidad colaboradora de las administraciones tributarias.

Contribución fiscal total del Grupo BBVA (1) (millones de euros)

País	2013			2012			2011		
	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total
España	1.451	1.639	3.100	1.342	1.657	3.007	954	1.436	2.418
México	809	1.983	2.772	686	1.953	2.639	1.273	1.494	2.767
Estados Unidos	173	174	347	177	168	345	100	155	255
América del Sur	1.148	1.845	2.993	935	1.823	2.758	774	1.615	2.388
Argentina	264	1.389	1.653	255	1.383	1.638	213	1.223	1.437
Chile	217	42	259	49	45	94	63	47	110
Colombia	186	199	385	206	223	429	119	184	303
Panamá	20	6	26	24	8	32	0	0	0
Paraguay	9	6	15	3	8	11	13	6	19
Perú	218	77	295	230	57	287	227	72	299
Uruguay	22	13	35	25	12	37	0	0	0
Venezuela	212	113	325	141	88	229	138	82	220
Resto del Grupo	410	196	606	411	246	588	107	73	113
Portugal	17	46	63	19	50	69	21	47	68
Alemania	19	6	25	18	5	23	13	4	17
Bélgica	1	1	2	1	1	2	4	2	6
China	13	0	13	17	0	17	0	0	0
Francia	28	1	29	25	2	27	12	2	13
Hong Kong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Irlanda	2	0	2	1	0	1	0	0	0
Italia	72	8	80	37	21	58	27	4	31
Japón	0	0	0	2	0	2	1	0	1
Corea	0	1	1	1	1	2	0	0	0
Luxemburgo	12	0	12	7	0	7	0	0	0
Países Bajos	6	2	8	3	2	5	0	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	7	5	12
Reino Unido	26	14	40	12	17	29	15	9	24
Rumanía	2	1	3	2	2	4	0	0	0
Rusia	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Singapur	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Suiza	13	7	20	10	7	17	0	0	0
Taiwan	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turquía	198	109	307	244	138	382	0	0	0
Total	4.031	5.817	9.848	3.351	5.856	9.408	3.238	4.773	8.012

(1) Se incluyen los pagos, tanto propios como de terceros, por el Impuesto sobre Sociedades, IVA, tributos locales y tasas, retenciones por IRPF, Seguridad Social, así como los pagos realizados durante el ejercicio por litigios fiscales relativos a los mencionados impuestos.

Alcance: Grupo BBVA

El desglose de esta información por países presenta los mismos problemas que ya fueron señalados el año pasado. La presentación de manera agregada de los datos no hace posible conocer en profundidad la política fiscal de BBVA ni lo aportado por impuestos propios por los diversos conceptos contributivos. De igual modo, la presentación agregada de los datos induce a confusión, dado que se incluyen en el mismo apartado los impuestos pagados por el banco en el ámbito de su actividad y los tributos recaudados a terceros.

Al igual que ya hiciera el año pasado, el banco facilita los datos desagregados de impuestos devengados fuera de la Memoria de RSC. En concreto, utiliza una publicación en la que sí realiza este ejercicio y expone la división por tipos de tributo y por países.

Además de la información facilitada por BBVA de total de impuestos propios y de terceros abonados por país, sería conveniente que a esta información se acompañase otras partidas como los beneficios obtenidos por país, total de activos gestionados y número de empleados.

A pesar de la profusión de datos facilitada por el cuadro adjunto, el mismo no sirve para que la sociedad en general y los grupos de interés del banco en particular puedan saber con exactitud el importe pagado por BBVA por el Impuesto de Sociedades. Para conocer este dato hay que echar mano de las Cuentas anuales y del informe de gestión de 2013, un documento auditado y que explica todos los pormenores relacionados con este concepto.

Según el apartado Activos y pasivos fiscales del citado documento, BBVA obtuvo en 2013 un resultado antes de impuestos de 3.070 millones de euros, a los que habría que aplicar un tipo impositivo en el impuesto de sociedades del 30%, por lo que lo pagado por este concepto serían 921 millones de euros. Sin embargo, conceptos como la disminución por menor tasa efectiva de impuestos de las entidades extranjeras, la disminución del gasto fiscal

(principalmente amortización de fondo de comercio), los ingresos con menor tasa fiscal (dividendos), ingresos por puesta en equivalencia y "otros efectos", reducen el Impuesto de Sociedades pagado por BBVA hasta los 89 millones de euros. De este modo, el tipo fiscal efectivo del Impuesto de Sociedades para el consolidado se queda en el 2,9%.

Como se ha señalado en los análisis realizados en años anteriores, parece conveniente que el banco sea más transparente en la información facilitada sobre las cuestiones relativas a sus compromisos y políticas fiscales y al pago efectivo de impuestos. En este sentido, BBVA informa en el apartado de Activos y pasivos fiscales de sus cuentas anuales de 2013 que, a 31 de diciembre de 2013 el Grupo Fiscal Consolidado BBVA tenía sujetos a revisión los ejercicios 2007 y siguientes, respecto de los principales impuestos que le son de aplicación. Sobre este asunto, el banco explica que "durante el ejercicio 2011, y como consecuencia de la actuación de las autoridades fiscales, se incorporaron actas de inspección hasta el ejercicio 2006 inclusive, en varias sociedades del Grupo, algunas de ellas firmadas en disconformidad. Una vez considerada la naturaleza temporal de alguno de los conceptos contemplados en las actas, los pasivos que, en su caso, pudieran derivarse de las mismas se encuentran provisionados de acuerdo a las mejores estimaciones del Grupo". En la misma explicación, BBVA añade que "el Grupo estima que la posibilidad de que se materialicen dichos pasivos contingentes es remota y, en cualquier caso, la deuda tributaria que de ellos pudiera derivarse no afectaría significativamente a los estados financieros consolidados adjuntos del Grupo".

Dada la presencia de BBVA en todo el mundo y que su actividad, además del segmento de banca minorista abarca otros nichos de negocio como Banca de Inversión y otros negocios globales, hay un elemento importante desde el punto de vista de la RSC y del pago de impuestos de la entidad: su actuación en paraísos fiscales.

Según la información facilitada por el banco en las Cuentas anuales y el Informe de gestión, "el Grupo BBVA mantiene una política expresa sobre actividades en establecimientos permanentes domiciliados en centros financieros *off-shore*, la cual incluye un plan de reducción del número de dichos centros en los que el Grupo está presente". A tenor de las acciones realizadas en el marco de este plan, BBVA eliminó en 2013 dos establecimientos permanentes radicados en Panamá al haberse completado la venta de la totalidad de la participación del Grupo en la entidad BBVA Panamá. De este modo, desde su inicio en 2007 y hasta el 31 de diciembre de 2013 se han eliminado un total de 46 establecimientos permanentes.

BBVA solo reconoce como establecimientos permanentes de su Grupo en paraísos fiscales las sucursales de bancos del Grupo BBVA en Islas Caimán y las emisoras de valores en Islas Caimán BBVA International, Ltd., BBVA Global Finance, Ltd. y Continental DPR Finance Company.

El banco asegura que mantiene dos sucursales bancarias domiciliadas en Islas Caimán que se dedican a actividades de Banca Corporativa. Las actividades y negocios de estas sucursales, entre los que, asegura, no se encuentra la prestación de servicios de banca privada, son desarrolladas "bajo el más estricto cumplimiento de las normas que les resultan de aplicación, tanto en las jurisdicciones en las que se encuentran domiciliadas, como en aquellas otras en las que son efectivamente administradas sus operaciones".

Por lo que respecta a las sociedades emisoras de valores radicadas en las Islas Caimán, el banco asegura que a 31 de diciembre de 2013 tan solo tenía tres emisoras domiciliadas en Gran Caimán, de cuyos procesos de recompra y amortización de los títulos emitidos dependerá el momento de su liquidación.

Pese a las observaciones realizadas por BBVA, de acuerdo al listado de paraísos fiscales aplicado en el análisis del Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, basado en los criterios y listados de la organización Tax Justice Network, Parlamento Europeo, Ordenamiento jurídico español y de la OCDE, se han identificado 41 sociedades en países considerados paraísos fiscales a 31 de diciembre de 2013:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
BANCO PROVINCIAL OVERSEAS N.V.	Curaçao	Banca
INVERSIONES BANPRO INTERNATIONAL INC. N.V.	Curaçao	
RWHC, INC	Delaware	Servicios financieros
AMERICAN FINANCE GROUP, INC.	EEUU Delaware	Sin actividad
Bancomer Transfer Services, Inc	EEUU Delaware	Servicios financieros
BBVA Bancomer Foreign Exchange, Inc	EEUU Delaware	Servicios financieros
BBVA BANCOMER USA, INC. ESTADOS UNIDOS	EEUU Delaware	Sociedad de cartera
BBVA Securities Inc	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS ASSET ACCEPTANCE COMPANY, LLC	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS AUTO RECEIVABLES CORPORATION	EEUU Delaware	Sin actividad
COMPASS INVESTMENTS, INC	EEUU Delaware	Sin actividad
COMPASS LIMITED PARTNER, INC.	EEUU Delaware	Sociedad de cartera
Compass Mortgage Corporation	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS MORTGAGE FINANCING, INC.	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS SOUTHWEST, LP	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS TEXAS MORTGAGE FINANCING, INC	EEUU Delaware	Servicios financieros
COMPASS TRUST II	EEUU Delaware	Sin actividad
Guaranty Business Credit Corporation	EEUU Delaware	Servicios financieros
GUARANTY PLUS PROPERTIES, INC-1	EEUU Delaware	Servicios financieros
HOMEOWNERS LOAN CORPORATION	EEUU Delaware	Sin actividad
Human Resources Support, Inc	EEUU Delaware	Servicios
LIQUIDITY ADVISORS, L.P	EEUU Delaware	Servicios financieros
Phoenix Loan Holdings, Inc	EEUU Delaware	Servicios financieros
State National Capital Trust I	EEUU Delaware	Servicios financieros
Texasbanc Capital Trust I	EEUU Delaware	Servicios financieros

TMF HOLDING INC.	EEUU Delaware	<i>Sociedad de cartera</i>
TUCSON LOAN HOLDINGS, INC.	EEUU Delaware	<i>Servicios financieros</i>
CITIC INTERNATIONAL FINANCIAL HOLDINGS LIMITED CIFH	Hong-Kong	Sociedad de cartera
BBVA IRELAND PLC IRLANDA	Irlanda	Servicios financieros
BBVA RE LIMITED	Irlanda	Seguros
BBVA GLOBAL FINANCE LTD.	Islas Caimán	Servicios financieros
BBVA INTERNATIONAL LIMITED	Islas Caimán	Servicios financieros
CONTINENTAL DPR FINANCE COMPANY	Islas Caimán	Servicios financieros
BBVA LUXINVEST, S.A.	Luxemburgo	Sociedad de cartera
INVESCO MANAGEMENT Nº 1, S.A.	Luxemburgo	Servicios financieros
INVESCO MANAGEMENT Nº 2, S.A.	Luxemburgo	Servicios financieros
BBVA GLOBAL MARKETS B.V.	Países Bajos	Servicios financieros
CID II FINANCE B.V.	Países Bajos	Servicios financieros
BBVA SUIZA, S.A. (BBVA SWITZERLAND)	Suiza	Banca
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA URUGUAY, S.A.	Uruguay	Banca
BBVA DISTRIBUIDORA DE SEGUROS S.R.L.	Uruguay	Servicios financieros
CIA. GLOBAL DE MANDATOS Y REPRESENTACIONES, S.A.	Uruguay	
EMPRENDIMIENTOS DE VALOR S.A.	Uruguay	Servicios financieros

En esta lista llama la atención el elevado número de sociedades del Grupo BBVA en Delaware, un paraíso fiscal especialmente opaco que, a pesar de ser el segundo estado más pequeño de Estados Unidos, alberga centenares de miles de empresas, muchas de las cuales comparten como sede pequeños edificios y despachos de abogados.

En el caso de Europa, BBVA tiene también una presencia apreciable en Luxemburgo. La actividad de BBVA en el Ducado se centra en una amplia oferta de fondos de inversión. El patrimonio en fondos UCITS en Luxemburgo de BBVA ha pasado de 240,8 millones de euros a cierre de 2012 a 350,5 millones de euros a cierre de 2013⁹.

En el caso de Suiza, el banco da una gran importancia a esta plaza financiera. No en vano, BBVA Suiza es la unidad de Banca Privada Internacional del Grupo BBVA, según la información facilitada por el propio banco en su página web. Llama la atención que en un documento, fechado en 2012, al que se puede acceder desde la web de la filial helvética del banco en el

⁹ http://www.elconfidencial.com/mercados/2014-03-28/luxemburgo-se-afianza-como-paraíso-de-las-sicavs-espanolas-con-mas-de-4-000-millones_108489/

que se destaca como ventajas de Suiza, entre otras, el secreto bancario, que Suiza no pertenece a la UE o que la violación del secreto bancario, que solo se puede levantar con una orden de un juzgado suizo, está penada con una multa de 50.000 francos suizos y seis meses de prisión.

- > El secreto bancario está protegido por ley y limita la divulgación de información con terceras personas, incluyendo a las autoridades fiscales suizas y otros gobiernos.
- > La única manera de levantar el secreto bancario es con la orden de un juzgado suizo.
- > La violación del secreto bancario está penado con hasta 6 meses en prisión y una multa de CHF 50 mil.
- > Sin embargo, el secreto bancario no está concebido para proteger a criminales:
 - Un juez suizo puede ordenar el levantamiento del secreto bancario si existen pruebas de actividades ilícitas
 - Los bancos tienen la obligación de reportar a la Federal Reporting Office for Money Laundering si hay sospechas al respecto.

Fuente: BBVA Suiza

BBVA Suiza logró en 2013 un beneficio neto de 21,3 millones de Francos Suizos, la mitad que el año anterior. De los 1.679 millones de Francos Suizos (1.367 millones de euros) de activos con que contaba el banco en 2013, 589 millones de Francos Suizos (480 millones de euros) eran de ciudadanos y empresas españolas¹⁰.

En la actividad bancaria de BBVA en Uruguay, país incluido en la lista de paraísos fiscales del Observatorio de Responsabilidad Social, resulta relevante que un porcentaje cercano al 23%¹¹ del total de depósitos pertenezcan al sector no residente. Ya en 2010 el Informe del Observatorio señalaba esta anomalía, que en aquél entonces cifraba en un 45% del montante total. Sin embargo, esta importante rebaja podría encontrar su explicación en la absorción en 2011 por parte de BBVA Uruguay de la compañía "Credit Uruguay Banco", enfocado especialmente en la actividad doméstica y banca minorista, lo cual implicaría nuevos porcentajes respecto al nuevo montante total. Otro dato significativo es el volumen de los 100 mayores depositantes que representaba en 2010 el 38% y que en 2013 se ha reducido, se presume, fruto de la fusión, al 7%.

Concentración de depósitos del sector no financiero.

Número de depositantes	Total de depósitos en m/n y m/e (incluye cargos financieros)			
	Residentes		No residentes	
	Monto	%	Monto	%
10 mayores depositantes	2.736.606	7	277.576	2
50 mayores depositantes	5.901.386	14	576.798	4
100 mayores depositantes	8.114.522	20	910.661	7
Total de depósitos	40.804.184	100	13.285.485	100

Clasificación por tipo de depósito del sector no financiero no público.

¹⁰ Web BBVA Suiza. Contiene un enlace a las cuentas anuales. <https://www.bbva.ch/v3/ebanking/info/about>

¹¹ Web BBVA Uruguay, con enlace a cuentas anuales. <https://www.bbva.com.uy/wps/wcm/connect/92a26c07-8aac-4fc1-b293-d814d5555d09/original-memoria+2013+bbva-esp%C3%B1ol.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=92a26c07-8aac-4fc1-b293-d814d5555d09>

Tipo de depósito	Residentes				No residentes				Total	
	M/N	M/E	Total	Variac. respecto al año anterior	M/N	M/E	Tota	Variac. respecto al año anterior	Monto	%
Cuentas corrientes	5.959.067	11.752.660	17.711.727	18%	25.979	696.126	722.105	(8)%	18.433.832	34,1
Depósitos vista	836.444	191.095	274.739	(39)%	792	68.230	69.022	(69)%	343.761	0,6
Cajas de ahorro	3.043.461	12.665.749	15.709.210	20%	39.529	9.199.268	9.238.797	37%	24.948.007	46,1
Depósitos a plazo fijo	1.492.682	1.484.030	2.976.712	5%	72.446	2.741.592	2.814.038	5%	5.790.750	10,7
Otros	1.338.359	2.740.960	4.079.319	13%	1.109	436.994	438.103	13%	4.517.422	8,4
Cargos financieros	50.366	2.111	52.477	29%	489	2.931	3.420	(22)%	55.897	0,1
Total de depósitos sector no financiero	11.967.579	28.836.605	40.804.184	16%	140.344	13.145.141	13.285.485	23%	54.089.669	100,

Asimismo, es importante resaltar el doble riesgo que entraña la presencia de entidades financieras en paraísos fiscales: por un lado, existe riesgo de elusión fiscal por parte de la propia empresa. Por otro, debe considerarse el riesgo de elusión fiscal por parte de los clientes. Así, la presencia de sociedades del Grupo en territorios con baja o nula fiscalidad para no residentes, puede facilitar también la operativa de sus clientes en tales territorios, clientes que a su vez presentan también un incremento del riesgo de elusión fiscal. A diferencia de otras empresas, los bancos tienen acceso a una inmensa cantidad de capital. Este capital puede ser utilizado como base para facilitar los mecanismos de evasión diseñados e implementados por otros de los que los bancos pueden beneficiarse, por ejemplo a través de la participación en los beneficios fiscales directamente o por condiciones de los préstamos más rentables¹².

Además, es cada vez mayor el número de investigaciones que establecen una relación entre fiscalidad y derechos humanos, y más concretamente que consideran el impacto de la política fiscal y tributaria en el disfrute de los derechos humanos de las personas que viven en la pobreza¹³. Las investigaciones apuntan a que bajos niveles de ingreso fiscales nacionales, en particular, podrían ser un obstáculo importante para el cumplimiento de la obligación del Estado de garantizar los derechos humanos.

El informe de la OCDE de 2009 "*Building Transparent Tax Compliance by Banks*" resalta el papel crítico del sector bancario en el desarrollo de sistemas fiscales transparentes y efectivos.¹⁴ La OCDE sostiene que, el conocimiento sobre el sistema fiscal y su interacción con los clientes, sitúa al sector bancario en una posición de responsabilidad única. El informe de la OCDE señala específicamente que los bancos deben ser alentados a ofrecer un grado de transparencia "por encima del mínimo legal requerido". Asimismo, dada la complejidad de los sistemas fiscales de los países en vías de desarrollo, es importante que los bancos que operan en esos países lo hagan de forma transparente y que tengan relaciones constructivas y de colaboración con las autoridades fiscales.

De esta forma, si bien la presencia de operaciones subsidiarias en paraísos fiscales no prueba la evasión o la elusión fiscal por sí misma, sí proporciona el tipo de la estructura internacional idónea para ello. Prueba de ello es que los paraísos fiscales han jugado un papel central en casi todos los casos principales de evasión fiscal por parte de multinacionales.

Se espera que en futuras ediciones, BBVA presente información más detallada sobre su política fiscal, actividad a través de filiales o sucursales en paraísos fiscales, política de banca privada y

¹² Richard Brooks, The great tax robbery.

¹³ Véase, Relatora Especial sobre Extrema Pobreza y Derechos Humanos, Taxation Mayo 2014, UNDoc. A/HRC/26/28 y Human Rights o International Bar Association, Tax Abuses, Poverty and Human Rights - IBAHRI Task Force report (2014) disponible en: <http://www.ibanet.org/Article/Detail.aspx?ArticleUid=4A0CF930-A0D1-4784-8D09-F588DCDDFEA4>

¹⁴ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>

actuación con no residentes, sistemas de control y auditoría, mecanismos de comunicación con autoridades, etc.

4.2. Medio Ambiente

BBVA asegura que tiene un firme compromiso con el medio ambiente, lo que se traduce en la asunción de los principales acuerdos internacionales relacionados con la materia, como la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), los Principios de Ecuador, los Principios de Inversión Responsable (PRI), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Carbon Disclosure Project. Además, BBVA está articulando una política medioambiental de alcance global, cuya supervisión está a cargo del Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables. BBVA logró en 2013 una calificación de 76 sobre 100 en el Informe 2013 Cambio Climático Iberia 125 del Carbon Disclosure Project¹⁵.

En el apartado Riesgos sociales, ambientales y reputacionales del Informe de RSC, el banco informa que cuenta con varias líneas de actuación, como Ecorating, que le permite valorar su cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva ambiental; el inicio de la puesta en marcha de un modelo que tiene como objetivo calificar las operaciones de préstamo de pyme en España con arreglo a diferentes variables no sólo ambientales sino también de índole social, o los cursos de formación a sus empleados. Con estas líneas el banco intenta la integración de aspectos económicos, sociales y medioambientales.

Sin embargo, de las explicaciones dadas por el propio banco, parece que en última instancia es el aspecto económico, y más concretamente de solvencia de los clientes, el que prima sobre cualquier otra consideración, tal como parece indicar el siguiente párrafo extraído del Informe de RSC: "Junto con las variables financieras, en la gestión del riesgo tomamos en consideración los aspectos ambientales, sociales y reputacionales. Estos riesgos pueden afectar al perfil crediticio de los prestatarios o de los proyectos que financiamos y por tanto a la calidad del riesgo asumido y, en definitiva, al reembolso de los créditos".

En el ámbito de impacto social y medioambiental en el ejercicio de su actividad de intermediación a través de banca minorista, banca de inversión y gestión de activos, BBVA tiene ratificados diversos estándares y protocolos internacionales como los principios de Ecuador y la iniciativa UNEP-FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). En 2012 el Risk Management Committee aprobó la revisión y actualización de la Norma Específica de Gestión del Riesgo Medioambiental y Social en Materia de Financiaciones y Garantías que sustituye al Manual de Gestión del Riesgo Medioambiental y Social en Materia de Financiaciones y Garantías. Dicha norma describe las líneas de actuación para la identificación, evaluación, gestión y mitigación del riesgo medioambiental y social en los circuitos de decisión.

El banco informa que en 2011 constituyó el Comité de Riesgos Sociales, Ambientales y Reputacionales (SAR), que tiene como misión el impulso y seguimiento de acciones que fomenten la integración de los riesgos sociales y ambientales en su actividad y la gestión de los riesgos reputacionales clave. Este Comité trabaja con varias herramientas, entre las que el banco destaca Ecorating, que permite valorar la cartera de riesgos de empresas desde una perspectiva ambiental. BBVA asigna a cada cliente un nivel de riesgo crediticio en función de la combinación de varios factores como su ubicación, emisiones contaminantes, consumo de recursos, potencialidad de afectar a su entorno o legislación aplicable. Durante 2013 ha sido calificado el riesgo ambiental de 215.026 clientes en España, lo que supone, según el banco, un incremento de 7,10% en el número de empresas analizadas con la herramienta y de 10,66% en el volumen de exposición respecto al año anterior.

Según la información de los cuadros, BBVA realizó operaciones con algo más de 40.000 clientes que presentaban un riesgo medioambiental medio (actividades con riesgo moderado o alto) y

¹⁵ Informe 2013 Cambio Climático Iberia 125. http://www.pwc.es/es_ES/es/publicaciones/gestion-empresarial/assets/informe-iberia-125.pdf

alto (actividades con un potencial de riesgo medioambiental muy elevado). Según la nota que acompaña a los mencionados cuadros, el alcance de la información es España, por lo que cabe señalar que las explicaciones dadas por BBVA en este ámbito son muy escasas, ya que no es posible saber cuántos clientes han recibido calificación del riesgo ambiental y cuál es el mismo. Consideramos que esta circunstancia, en un grupo con una presencia internacional tan importante como BBVA es una carencia muy importante.

A la hora de financiar grandes proyectos, BBVA hace una categorización de los mismos tomando como referencia los Principios de Ecuador. El banco asegura que desde su adhesión a los PE en el 2004, aplica estos principios con un alcance mayor que el estándar, "ampliándolo a proyectos en fase de operación y a aquellos financiados con otros productos financieros: bono de proyecto, cesión de derechos de crédito y garantías vinculadas a proyectos". BBVA no aplica el umbral mínimo de 10 millones de dólares establecido, revisando bajo los PE todas las operaciones, independientemente de su importe.

De acuerdo con la información facilitada por el banco, BBVA financió 28 proyectos en 2013 y aportó a los mismos 718 millones de euros. En 2012, el número de proyectos financiados según los Principios de Ecuador fueron 59, por un importe de 2.553 millones de euros. Los datos de 2013 muestran que el banco mantiene una constante reducción de la calificación de proyectos según estos principios.

El banco cuenta con un Plan Global de Ecoeficiencia, al cual considera como la principal expresión de su compromiso con el medio ambiente y la gestión eficiente de los recursos naturales. En 2013 se puso en marcha un nuevo plan para el período 2013-2015, para el que se ha fijado una serie de objetivos:

- Reducción del 6% en las emisiones de CO₂ (objetivo por persona).
- Reducción del 3% del consumo de papel (objetivo por persona).
- Reducción del 3% del consumo de agua (objetivo por persona).
- Reducción del 3% del consumo de electricidad (objetivo por persona).
- Un 33% de personas trabajando en edificios con certificación ambiental.

En todo los ratios presentados por el banco se aprecian mejoras en los consumos de energía, de papel o de emisiones de CO₂ por persona, aunque se reduce el número de empleados que trabajan en edificios certificados.

Con respecto al año pasado se detectan algunas mejoras en la información facilitada por el banco, ya que en el informe sobre 2013 se incluyen datos de Estados Unidos, algo que no ocurría en el informe anterior.

En la Memoria de RSC aporta igualmente una serie de cuadros en los que presenta consumos totales de agua, energía, papel, y aporta datos, también globales, sobre emisiones de CO₂, certificaciones ambientales y residuos gestionados. Sobre estos cuadros hay que hacer varias apreciaciones. En el caso de consumo de agua y consumo de energía, la información sobre Estados Unidos se refiere solo a los edificios en propiedad, por lo que es imposible saber cuál es el verdadero consumo en este país y si los datos aportados son significativos o no al no informar sobre cuál es el porcentaje de edificios en propiedad que tiene el banco en este país.

Por otra parte, el consumo de agua de la red de oficinas de España ha sido estimado a partir de una oficina. BBVA tiene una amplia red de oficinas de muy diversos tamaños por lo que a priori no parece que el análisis de una sola oficina pueda servir para medir el consumo medio de toda la red en España. Además, queremos hacer notar que en los referidos cuadros de consumo siempre aparecen reflejados los consumos de España y Portugal. Tomando la información recogida en el Informe de RSC tal como está expuesta no es posible hacerse una idea clara de cuál es el consumo real de agua.

El comentario anterior vale para el resto de los cuadros. BBVA se limita a presentar los resultados casi por áreas Geográficas: España y Portugal, México, Estados Unidos y América del Sur. No aporta datos desagregados por países y no hace mención a China, un país con importantes problemas medioambientales.

4.3. Protección de los derechos humanos

En lo que concierne a los derechos humanos, BBVA cuenta con un documento relativo a esta materia: *Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos*¹⁶. En el mismo se establecen una serie de principios sobre el respeto de los derechos humanos en lo que se refiere a su relación con varios grupos de interés, como clientes, empleados, proveedores, etc. También en el Código de Conducta, BBVA recoge expresamente su compromiso con la aplicación del contenido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del que es firmante, y con el de otros convenios y tratados de organismos internacionales tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.

El banco se compromete a no utilizar mano de obra forzosa u obligatoria, así como a no utilizar el trabajo infantil. Sin embargo, no está tan claro que obligue a sus proveedores a seguir estos principios. En el punto 5 del *Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos* se puede leer: "BBVA valora especialmente a aquellos proveedores que comparten los principios que sustentan el Código de Conducta de BBVA y que han adoptado para el desarrollo de sus actividades los compromisos dimanantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas", entre los que están, por ejemplo, la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Entre decir que "se valora especialmente" y la negativa rotunda a elegir como proveedores a empresas que no respetan los derechos humanos hay un margen importante.

BBVA asegura que la relación con sus proveedores se rige por el Código de Conducta del Grupo y se basa en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad. El banco manifiesta su aspiración a que sus proveedores compartan los estándares de BBVA en materia social y medioambiental y los valores impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el apartado *Compras responsables* del Informe de RSC se habla de un proceso de homologación de los proveedores, pero no queda claro si en el mismo se tienen en cuenta aspectos relacionados con los derechos humanos. Además, solo se ofrecen datos referidos a España.

Por lo que respecta al impacto indirecto de las inversiones de BBVA y otras cuestiones conflictivas, el banco cuenta con una *Norma de actuación en materia de defensa*¹⁷ aplicable a sus unidades y filiales en todo el mundo. BBVA reconoce "el derecho de los países a defenderse y en consecuencia a desarrollar, producir y poseer armas", lo cual se traduce en que el banco puede financiar operaciones de comercio de material de defensa, siempre y cuando se cumplan una serie de condiciones incluidas en el citado documento. No obstante, asegura que no mantendrá relación financiera con empresas que venden armamento a países o grupos sujetos al embargo de armas. Además, "BBVA no invertirá ni ofrecerá servicios financieros a empresas relacionadas con armas que se consideran controvertidas", esto es minas antipersonas, armas biológicas, armas químicas y armas de racimo.

Sin embargo, en lo que se refiere a armamento nuclear, en la Norma de actuación en materia de defensa se puede leer: "BBVA no invertirá ni ofrecerá servicios financieros a empresas que participan directamente en el desarrollo, producción, pruebas o mantenimiento de armas

¹⁶ Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/Pca_DDHH_2010_tcm12-190699.pdf

¹⁷ Norma de actuación en materia de defensa. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/norma-defensa_mayo2014-esp.pdf

nucleares en países que no han firmado el Tratado de No Proliferación (TNP) o en países que incumplen dicho tratado”, lo cual no quiere decir que no haga negocio con fabricantes de armas nucleares para países que sí hayan suscrito el TNP.

El informe *Don't bank on the bomb* (No inviertas en la bomba)¹⁸, publicado por la International Campaign to Abolish Nuclear Weapons (ICAN) y la ONG holandesa IKV Pax Christi, expone las inversiones de 298 entidades financieras en 27 empresas que tienen actividades en relación directa con las bombas nucleares. Entre ellos está BBVA. Según este informe, el BBVA ha invertido en fabricantes de armas atómicas 2.376 millones de dólares (1.755 millones de euros). La entidad, de acuerdo con este informe, ha prestado servicios de financiación a ocho empresas: Boeing, General Dynamics, EADS, Honeywell International, Thales y Aecom, Babcock & Wilcox y Bechtel.

En el ámbito de la protección de los derechos humanos, BBVA forma parte del Thun Group, una iniciativa del sector financiero que reúne a varios bancos, con el apoyo del Competence Center for Human Rights de la Universidad de Zurich. Este grupo aspira a contribuir a la implantación de los principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos en el sector financiero. El Thun Group aprobó el año pasado una declaración que recoge unos Principios rectores sobre la responsabilidad de las empresas en los derechos humanos¹⁹.

No se ha encontrado en documentación analizada, información sobre la política de BBVA en relación a su actuación en los mercados de derivados sobre bienes tangibles, más concretamente sobre alimentos. Las crisis alimentarias vinculadas a la especulación con *commodities*, cuyo mercado de inversión se ha multiplicado por 12 entre 2003 y 2008²⁰, justifican que este aspecto sea material para una entidad financiera.

BBVA ha atribuido al Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa la función de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos por el banco en materia de derechos humanos y promover la adopción de las medidas necesarias para resolver cualquier posible trasgresión de derechos humanos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

BBVA cerró 2013 con 109.305 empleados ubicados en 30 países, frente a los 115.852 que tenía un año antes, lo que supone una disminución de la plantilla de 619 trabajadores. El banco, que se define como una entidad global que cuenta con un colectivo de personas diverso, asegura que su objetivo es atraer, retener y desarrollar el talento, siempre desde el respeto a la diferencia y la inclusión.

Según informa el banco, el 53% de su equipo son mujeres y un 47% hombres. Por su parte, la edad media de la plantilla se sitúa en 38 años y su antigüedad en la organización es de 10,9 años. Respecto al equipo directivo, señala que el 90% es de procedencia local, en comunidades donde se hacen inversiones significativas.

La entidad financiera presenta una serie de cuadros en los que expone información sobre diferentes aspectos relacionados con la configuración de su plantilla. Estos datos, en lugar de ser presentados por países, se exponen por áreas geográficas (España y Portugal, México, América Latina y resto del mundo). Esto hace imposible conocer los resultados del banco en los países en los que está presente.

¹⁸ No inviertas en la bomba. <http://www.dontbankonthebomb.com/wp-content/uploads/2013/10/DBOTB2013-FINAL.pdf>

¹⁹ Declaración del Thun Group de bancos. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2013/10/thun-group_esp.pdf

²⁰ Recientemente se han dado dos periodos de hambruna extrema, en 2008 y 2011. Durante la crisis de 2008 se estimó que la cifra de personas con hambre aumentó en 115 millones, 55 de ellas niños. (Ángeles Sánchez Díez y José Luis Vivero Pol (2011): La alimentación y la seguridad alimentaria mundial. Capítulo 5 de LA ECONOMÍA MUNDIAL EN TRANSFORMACIÓN. García de la Cruz, J. M., Durán Romero, G. & Sánchez Díaz, A. (coords.). Ed. Paraninfo.)

Por lo que respecta a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, BBVA hace referencia al Plan Global de Diversidad de Género, que contempla la puesta en marcha de un conjunto de iniciativas corporativas en todos los países donde está presente el Grupo, con el objetivo de promover y garantizar la igualdad de oportunidades. El Plan Global de Diversidad de Género se centra en tres vectores de actuación: maternidad, desarrollo profesional y sensibilización, y cuenta con ocho iniciativas corporativas.

Además, el banco es firmante del Charter de la Diversidad a nivel europeo, y de los Principios para el empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres, en su condición de entidad impulsora de la diversidad e igualdad entre hombres y mujeres. En España se mantienen la figura de responsable de igualdad, con la misión de facilitar y garantizar los principios de igualdad de género, así como el protocolo de actuación en materia de acoso moral, establecido para reforzar la cultura de igualdad de trato en la entidad y los principios del Código de Conducta y Plan de Igualdad.

El banco presenta ratios muy parecidos a los del año pasado en cuanto a la configuración de la plantilla por sexos (47,4% hombres y 52,6% mujeres) y ha mejorado algo en lo que se refiere a la composición de los Comités de dirección (89% hombres y 11% mujeres en 2013 frente a 89,8% hombres y 10,2% mujeres en 2012) y al porcentaje de directivos (80,7% hombres y 19,3% mujeres en 2013 frente a 82,4% hombres y 18,6% mujeres de 2012). No obstante, la mejora es exigua y la diferencia entre hombres y mujeres en el acceso a los puestos de máxima responsabilidad es muy importante. Además, hay que hacer notar que, aunque las diferencias no son tan significativas, en los casos de mandos medios hay un 14% más de hombres que de mujeres.

El banco no facilita el desglose de gastos salariales por países y sobre el salario mínimo. Solo aporta en la Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión un pequeño cuadro en el que informa que el banco destinó a gastos de personal el año pasado 5.588 millones de euros, de los que 4.232 habrían ido destinados al pago de salarios.

A la hora de hablar de la política salarial, BBVA no hace mención alguna a su compromiso con el carácter justo y razonable de la remuneración a sus empleados. A la hora de hablar de la retribución a los empleados, se limita a señalar que "BBVA considera la política de compensación como un elemento clave para la creación de valor". Asimismo, resalta que la retribución de los empleados se compone de una parte fija y otra variable.

Por lo que respecta a la de libertad de asociación y representación sindical, BBVA es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Cuatro de los 10 principios tienen relación con derechos laborales (libertad de asociación y reconocimiento efectivo al derecho a la negociación colectiva, trabajo forzoso o bajo coacción, trabajo infantil, discriminación en el empleo). El banco manifiesta en el Informe de RSC que "el diálogo y la conciliación son la mejor manera de solucionar conflictos y alcanzar consensos, de conformidad con las distintas regulaciones vigentes en los países en los que BBVA está presente".

El banco solo informa que la totalidad de sus empleados en España tienen convenio colectivo y no aporta datos sobre las condiciones sindicales y de negociación colectiva en el resto de los países en los que está presente. Tampoco facilita información sobre posibles conflictos laborales en ninguna de las filiales del Grupo.

En lo que se refiere a la seguridad y salud laboral, el banco señala en su Código de conducta que "garantizar un entorno libre de riesgos contra la salud en todas sus instalaciones es un objetivo que BBVA atiende mediante la adopción de normas y procedimientos, inspirados en las mejores prácticas internacionales en materia de salud laboral y prevención de riesgos laborales, adaptados a los requerimientos legales que, en cada caso, resulten de aplicación".

Creemos que hay que hacer una consideración general en este apartado de Protección de los derechos de los trabajadores que es importante. Aun cuando BBVA parece mostrar su compromiso con el respeto de los derechos de los trabajadores, hay una serie de afirmaciones,

sobre todo en el documento *Compromiso en materia de Derechos Humanos* que llama la atención.

En el citado documento se dice que "BBVA entiende que en la relación con sus empleados radica una dimensión básica de su responsabilidad en materia de derechos humanos" y que el banco ha incorporado en sus políticas principios como promover la diversidad e igualdad de oportunidades, garantizar un entorno laboral en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo o garantizar la libertad de asociación. No obstante, en ese compromiso sobre derechos humanos afirma que "es posible que las disposiciones legales aplicables en materia de derechos humanos varíen de unas jurisdicciones a otras" y que "cuando los requerimientos legales aplicables en una determinada jurisdicción difieran del contenido de alguno de los acuerdos internacionales mencionados anteriormente, BBVA cumplirá con dichos requerimientos legales, al mismo tiempo que tratará de promover el respeto de los principios que inspiran este documento dentro de su ámbito de influencia".

En este párrafo parece deducirse que BBVA en los países en los que opera va a prevalecer las leyes nacionales, sobre la normativa internacional. Sería conveniente que BBVA informase sobre su posición y mecanismos de actuación cuando la legislación de un país contravenga las normas internacionales sobre derechos humanos. BBVA, como se ha explicado en otro apartado de este informe, tiene intereses en países en los que hay importantes problemas de derechos humanos y de respeto de los derechos de los trabajadores. Además no se ha encontrado información en la documentación analizada de cómo BBVA articula mecanismos para promover el ejercicio de estos derechos en el caso de que la legislación nacional contravenga los principios o normas internacionales.

4.5. Impacto en la comunidad

BBVA asegura que uno de los principales compromisos adquiridos en la política de Responsabilidad Social Corporativa es maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad y minimizar los posibles impactos negativos. Para medir su impacto en la sociedad, la entidad financiera ha diseñado unos indicadores de impacto social que empezaron a aplicarse en 2012. El banco asegura que el objetivo de los análisis realizados es ser más transparentes en cuestiones relevantes y avanzar en la recuperación de la confianza perdida en el sector financiero.

BBVA expone en el Informe de RSC una serie de medidas encaminadas a ayudar a las sociedades en las que opera. En líneas generales, se puede decir que el banco engloba sus programas sociales en la responsabilidad social corporativa, lo que provoca cierta confusión entre ambas.

Con respecto a estos programas sociales, el banco da mucha importancia a todo lo que tiene que ver con la educación financiera para particulares, para pymes y lo que llama talleres para la educación de la sociedad. Según se recoge en el Informe de RSC, en 2013 se beneficiaron de programas de educación financiera 256.359 personas, mientras que 20.028 pymes fueron apoyadas por programas de educación y 1.541.276 personas fueron beneficiadas por programas de educación para la sociedad.

Otro de los ámbitos en los que BBVA tiene varios programas a los que da gran importancia como medio de beneficiar a la sociedad es la inclusión financiera. En este campo, el proyecto estrella es la Fundación Microfinanzas. Esta fundación nació con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad, a través de las finanzas productivas.

A cierre del 2013, la Fundación Microfinanzas BBVA, que según informa el banco es independiente del Grupo BBVA, atendía a casi 1.500.000 clientes en América Latina, lo que, según el banco, supone impactar directamente en la vida de más de seis millones de personas, cuenta con más de 7.000 empleados, y una red de 481 oficinas en los siete países de la región

en los que está presente. Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por valor de 4.416 millones de euros, en términos acumulados, a sus clientes, cuyo 59% son mujeres y aproximadamente la mitad perciben ingresos menores a nueve dólares al día.

La Fundación cuenta con ocho instituciones microfinancieras en Latinoamérica: el Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia; Financiera Confianza, en Perú; Banco Adopem, en República Dominicana, Emprende Microfinanzas y Fondo Esperanza en Chile; Contigo Microfinanzas en Argentina; Microserfin en Panamá; y la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.

En el apartado dedicado a esta fundación, el banco incluye unos cuadros con información sobre el importe medio de los préstamos, la tasa de mora y el volumen de la cartera crediticia de cada una de las entidades que forman parte de la fundación. Sin embargo, no dice nada de los tipos de interés que cada banco cobra a sus clientes, una circunstancia que ya fue resaltada en el informe realizado por este Observatorio el año pasado y que creemos es fundamental. Pues bien, las tasas de interés cobradas por estas entidades financieras para alguno de los microcréditos ofertados a los clientes superan con mucho lo razonable para unos productos de activo creados para ayudar a personas de bajos ingresos.

Bancamía, por ejemplo, tiene unas tasas de interés para los microcréditos que pueden ir del 35% al 46%; Financiera Confianza tiene unos Créditos de inclusión, que incluye *Palabra mujer*, cuya tasa anual máxima de interés es del 150%.

Además, en el ámbito de la bancarización de la sociedad y de la inclusión financiera de las sociedades en las que opera, BBVA informa que ha desarrollado una serie de soluciones alternativas a la sucursal y los autoservicios en los nueve países emergentes en los que opera, como banca móvil o corresponsales bancarios, así como una serie de servicios que tienen por objeto facilitar el envío de remesas de dinero de emigrantes desde los países de residencia a sus familiares en los países de origen.

En febrero de 2013, el banco lanzó el programa *Yo soy empleo*, destinado a ayudar a las pymes y autónomos a crear puestos de trabajo. A través de este programa el banco ha dado a las empresas apoyo económico a las empresas que contraten a personas desempleadas en España con ayudas de hasta 3.000 euros. En 2013 ha concedido 3.397 ayudas económicas que han supuesto el pago de 2.544.750 euros a 31 de diciembre y 5.296.500 euros comprometidos para su abono en 2014.

Dos aspectos igualmente importantes para calibrar el compromiso con la sociedad del banco es la política de contratación de trabajadores locales y de proveedores locales. En cuanto a la primera, no existe un compromiso explícito del banco de contratar a trabajadores locales. El banco se limita a decir que la mayoría de las contrataciones se han realizado en los países de origen. Sería conveniente que, en aras a conocer el verdadero compromiso del banco en este aspecto, éste aportara información más detallada.

Con respecto a la cadena de valor de BBVA y su contribución al desarrollo de los países en los que opera, el Banco explica en el Informe de RSC una serie de iniciativas sobre su impacto social en los mismos. Además, en relación con esta cuestión dedica el apartado de la memoria *Compras responsables*.

BBVA informa que en 2013 realizó compras por un importe total de 7.305 millones de euros a un total de 5.238 proveedores en todo el mundo.

BBVA explica que su relación con los proveedores se rige por el Código de Conducta del Grupo y "se basa en el respeto a la legalidad, integridad, concurrencia, objetividad, transparencia, creación de valor y confidencialidad". Además, manifiesta que cuenta con unos principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento que desarrollan este Código en materia de compras ya que aspira a que sus proveedores compartan los propios estándares

del banco en materia social y medioambiental y los valores impulsados por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El banco cuenta con sistema de homologación de proveedores a través de la plataforma tecnológica Global Procurement System, que da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento (presupuestación, compras y finanzas). No dice nada de que este sistema mida cuestiones relacionadas con el respeto de los derechos laborales de los trabajadores o del medio ambiente.

El banco no ha realizado en este aspecto ningún avance respecto al año pasado, por lo que tenemos que seguir destacando las carencias que ya fueron observadas el año pasado en la información facilitada. BBVA no aporta detalles sobre qué sistema se está implantando, qué tipo de requisitos en cuanto a RSC está exigiendo el Banco a sus proveedores, y qué procedimientos a efectos de comprobación ha implantado, lo que hace imposible obtener una valoración real sobre el funcionamiento del sistema. Tampoco es posible encontrar información sobre el número de proveedores y porcentaje de los mismos que han pasado el proceso de homologación fuera de España. En el caso español, desvelan que 940 han superado este proceso, frente a los 48 que han sido rechazados.

4.6. Corrupción

BBVA ha desarrollado un Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo para prevenir la corrupción y la utilización del banco para la comisión de actividades ilícitas como el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Este modelo, de aplicación en todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA, toma en consideración las regulaciones en materia de prevención de blanqueo de las jurisdicciones en las que están presentes. Además, incorpora las recomendaciones emitidas por organismos internacionales como GAFI (Grupo Acción Financiera Internacional).

El banco informa que durante 2013, continuó con la potenciación del referido modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Esto se traduce en mejoras en los sistemas de categorización o asignación de riesgo a los clientes desde la óptica de del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo en función de una serie de parámetros identificados por el sector como relevantes para delimitar los riesgos de blanqueo y en la adaptación de las políticas y procedimientos internos a los cambios normativos producidos en países donde el Grupo está presente e incorporando las mejores prácticas internacionales en esta materia.

En el Informe de RSC el banco no da muchas explicaciones sobre el funcionamiento de los modelos de gestión del riesgo de blanqueo de dinero, ya sea de operaciones mafiosas o de casos de corrupción.

El banco establece en su código de conducta que "BBVA desarrolla su actividad empresarial sin interferir, condicionar o influir en el pluralismo político de las sociedades en que esté presente". Sin embargo, la relación entre los partidos políticos y el mundo financiero es muy estrecha, dado que los partidos políticos reciben créditos de los bancos que, según informaciones aparecidas en prensa, en algunas ocasiones tienen unas condiciones ventajosas e, incluso, llegan a ser perdonados.

BBVA no facilita información sobre operaciones realizadas con partidos políticos, bien sean de carácter financiero o filantrópico. En este punto, no solo es importante el volumen de créditos concedidos a las formaciones políticas, sino el montante de las deudas condonadas a las mismas. En varias partes del Informe de RSC, el BBVA hace referencia a sus esfuerzos por mejorar la imagen del sector financiero, la cual se ha visto tocada por la crisis. En este sentido, informar sobre los créditos concedidos a los partidos políticos sería un ejercicio de transparencia fundamental en la consecución del objetivo marcado por el banco.

Esta idea se ve reforzada, desde nuestro punto de vista, por el hecho de que el nombre de BBVA ha aparecido en informaciones relacionadas con casos de corrupción, no porque el banco esté involucrado en los mismos, sino por los créditos concedidos a partidos políticos. En este sentido, recordamos que la documentación contable remitida por el Partido Popular al titular del Juzgado Central de Instrucción número 5, Pablo Ruz, en el marco del denominado Caso Bárcenas desvela que en 2011 el BBVA concedió tres créditos al Partido Popular por un importe total de 1,37 millones de euros²¹.

4.7. Protección de los consumidores

BBVA, que tiene cerca de 50 millones de clientes en todo el mundo, asegura que el cliente es el eje central de su estrategia y que proporcionarle los productos y servicios que necesite y establecer con él relaciones duraderas y de confianza es su principal objetivo.

Para ello conocer el grado de satisfacción de sus clientes BBVA cuenta con varias herramientas. En 2012 puso en marcha una metodología global basada en la recomendación de nuestros clientes, denominada IReNe (Índice de Recomendación Neta), y que durante 2013 ha ido desplegando en todas las entidades del Grupo.

La metodología IReNe, inspirada en la metodología Net Promoter Score (NPS), consiste en preguntar en qué medida recomendarían los clientes los productos o servicios de BBVA, calificando de 0 a 10 su propensión a recomendarnos. Este método de medición se ha convertido en un referente en el mundo empresarial, sin embargo, numerosas voces del mundo académico y de la investigación consideran que el NPS es demasiado simplista.

Entre la información facilitada por BBVA hay unos cuadros en los que se refleja el resultado del análisis realizado por el método IReNe, tiempo medio de resolución de quejas y número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria. La información dista mucho de ser completa. El banco no aclara si se refiere a clientes particulares o a todo tipo de clientes, lo cual hace imposible saber el alcance de los datos facilitados. En los cuadros la información se circunscribe a España, México y países de Sudamérica en los que tiene presencia y no informa de otras naciones importantes como Estados Unidos.

En el apartado de Quejas y reclamaciones del Informe de RSC, el banco asegura que "las reclamaciones y quejas de clientes constituyen un punto de partida excepcional para mejorar los procesos del Grupo, ya que nos señalan de manera precisa qué partes de los procesos deberían modificarse para hacer la vida más fácil a nuestros clientes".

Los modelos de gestión de quejas y reclamaciones están siendo revisados en todo el Grupo, para primar la agilidad en su recepción, gestión y resolución, utilizar canales más eficientes y, en general, simplificar los procesos. El banco asegura que gracias a este trabajo se están reduciendo los tiempos medios de gestión de reclamaciones y que en 2013 el tiempo medio de resolución de quejas y reclamaciones en el Grupo fue de 12 días naturales. Sin embargo, esta mejoría a la que hace referencia se ve desmentida por los cuadros que aporta el banco, ya que en 2012 el tiempo medio de resolución de reclamaciones fue de nueve días, tres menos que en 2013.

²¹ <http://vozpopuli.com/actualidad/26553-el-pp-debe-78-millones-de-euros-a-los-bancos-con-banesto-y-popular-como-acreedores-del-85>

	2013	2012	2011
Tiempo medio de resolución de quejas (días) ⁽¹⁾⁽²⁾	12	9	10
Reclamaciones resueltas por FCR (%) ⁽³⁾⁽⁴⁾	19	n.a.	n.a.
Número de reclamaciones ante la Autoridad Suprabancaria ⁽⁵⁾⁽⁶⁾⁽⁷⁾	879	647	867

n.a. = no aplica

(1) En España, si se eliminan las reclamaciones relacionadas con las cláusulas suelo, el tiempo medio de resolución sería de 11,5 días.

(2) Las series históricas de México y Colombia se han recalculado para tener los datos en días naturales.

(3) En España se aplica FCR a las incidencias de Tarjetas, pero no a reclamaciones.

(4) En Portugal y Paraguay no se aplica este tipo de gestión.

(5) Por cada mil millones de euros de actividad. Actividad: Crédito bruto a la clientela + Recursos de clientes totales.

(6) Sin considerar Paraguay y Uruguay en 2012 y 2011.

(7) Los datos de 2013 son provisionales.

Alcance: España, México y América del Sur

A la hora de leer el cuadro Tiempo medio de resolución de reclamaciones por país se puede apreciar que esta mejora es inexistente.

Tiempo medio de resolución de reclamaciones por país (en días naturales)

	2013	2012	2011
España (1)	34	7	5
México (2)	8	7	7
Argentina	19	12	14
Chile	8	9	12
Colombia (2)	7	7	12
Paraguay	7	n.a.	n.a.
Perú	12	16	11
Portugal	6	6	10
Uruguay	9	n.a.	n.a.
Venezuela	6	6	7

n.a. = no aplica

(1) En España, si se eliminan las reclamaciones relacionadas con las cláusulas suelo, el tiempo medio de resolución sería de 11,5 días.

(2) Las series históricas de México y Colombia se han recalculado para tener los datos en días naturales.

Alcance: España, México y América del Sur

La entidad asegura que uno de los hitos más importantes en la gestión de reclamaciones ha sido la adopción de la metodología Firsts Contact Resolution (FCR), por la que cierto tipo de reclamaciones son resueltas en el mismo momento en que son planteadas por el cliente. El banco destaca que este método está siendo implantado en todo el grupo y que un alto número de reclamaciones son resueltas en el día. En 2013 se resolvieron por este método el 19% de las reclamaciones de clientes. ¿Es un 19% un alto número? No es posible saberlo a tenor de la información facilitada por BBVA sobre las reclamaciones resueltas mediante el método FCR.

Reclamaciones resueltas por FCR por país

	2013	2012	2011
España (1)	n.d.	n.d.	n.d.
México	16	n.d.	n.d.
Argentina	33	n.d.	n.d.
Chile	30	n.d.	n.d.
Colombia	82	n.d.	n.d.
Paraguay (2)	n.d.	n.d.	n.d.
Perú	37	n.d.	n.d.
Portugal (2)	n.d.	n.d.	n.d.
Uruguay	18	n.d.	n.d.
Venezuela	23	n.d.	n.d.

n.d. = no disponible

(1) En España se aplica FCR a las incidencias de tarjetas, pero no a reclamaciones.

(2) En Portugal y en Paraguay no se aplica este tipo de gestión.

Alcance: España, México y América del Sur

Como se ve en el cuadro, la metodología no se aplica en España, país del que no se da ningún detalle y dada la escasez de datos que aporta no se puede comparar con el total de reclamaciones, por lo que la información dista mucho de ser útil.

BBVA desglosa por países el número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria. El ratio que utiliza es de número de reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad. El número de reclamaciones se incrementa en todos los países de los que da información, que solo son España, Portugal, México y los países de Sudamérica en los que tiene presencia. Llama la atención las diferencias que se aprecian entre países. Mientras que en España hubo en 2013 tres reclamaciones o 21 en Portugal, en México informan de 394, en Colombia de 142 y en Argentina de 160. En la información analizada no se ha encontrado explicación al alto número de reclamaciones en varios de los países de América Latina. Sería deseable que la información por reclamaciones se detallase por categorías y se presentase la resolución de las mismas (a favor, o en contra de la entidad).

Según la Memoria de reclamaciones del Banco de España, el banco central emitió en 2013 un total de 546 informes por reclamaciones de clientes del BBVA, de los que 147 fueron favorables al reclamante. La entidad financiera es la sexta a nivel nacional que ha recibido más reclamaciones en el Banco de España. Cabe destacar que el informe emitido por el Banco de España no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación. El banco emisor informa que BBVA ha rectificado solo en 51 casos de los 147 en los que se ha dado la razón al cliente que ha efectuado la reclamación²².

BBVA cuenta con la figura del Defensor del cliente y con un Servicio de atención al cliente. El Defensor del cliente es un órgano independiente que emite resoluciones vinculantes para el banco. Para encontrar datos concretos sobre las quejas o preocupaciones recogidas por estas dos figuras hay que consultar el Informe de gestión del banco, ya que en la Memoria RC no se facilitan datos.

Por lo que respecta al Servicio de Atención al Cliente, el mismo funciona de acuerdo al documento *Reglamento para la defensa del cliente en España del Grupo BBVA*²³ y hay que destacar que, según el citado documento, el servicio solo funciona en España. No hay explicación sobre si existen órganos similares en otros países.

Las reclamaciones de clientes recibidas en el Servicio de Atención al Cliente del Grupo BBVA en España en 2013 ascendieron a 19.063 expedientes (9.582 expedientes en 2012), de los que 1.111 finalmente no fueron admitidos a trámite. El 90,2% de los asuntos, 17.132 expedientes (7.670 expedientes en 2012) fueron resueltos y concluidos dentro del mismo ejercicio, y quedaron pendientes de análisis al 31 de diciembre de 2013 un total de 820 expedientes (831 expedientes al 31 de diciembre de 2012).

El banco aclara que el importante incremento de reclamaciones que se ha producido en 2013 se debe fundamentalmente a las reclamaciones por suelos hipotecarios, que habrían alcanzado el 62,1 % de reclamaciones por operaciones de activo en 2013.

Por lo que respecta a las reclamaciones de clientes presentadas en la oficina del Defensor del Cliente en 2013 ascendieron a 1.992 expedientes. De ellas, 115 finalmente no fueron admitidas a trámite. El 97,92% de los asuntos, esto es 1.838 expedientes, fueron resueltos y concluidos dentro del mismo ejercicio, quedando pendientes de análisis al 31 de diciembre de 2013 un total de 39 expedientes (73 expedientes al 31 de diciembre de 2012). De las reclamaciones ante este organismo, solo una resolución dio la razón al cliente, 794 parcialmente a favor del cliente y 1.043 a favor de BBVA.

²² Memoria de reclamaciones del Banco de España 2013.
http://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/13/0.DOCUMENTO_COMPLETO.PDF

²³ Reglamento para la defensa del cliente en España del Grupo BBVA.
https://www.bbva.es/TLBS/fsbin/mult/ReglamentoDefensadelcliente_DIC2011_tcm423-219670.pdf

En el análisis efectuado no se ha podido encontrar información sobre el tiempo de resolución de los conflictos. También se echa de menos información sobre si existe esta figura en el resto las sociedades del Grupo y, en el caso de los que la tengan, cuál es el resultado de su actividad.

El banco no ofrece información sobre cuestiones que controvertidas en su relación con sus clientes. En un epígrafe en el Informe de RSC, *Asuntos sensibles*, hace referencia a la sentencia condenatoria contra la entidad por obligar sus clientes a firmar cláusulas de suelo en las hipotecas. A pesar de que el banco contaba con 400.000 clientes que tenía activa esta cláusula en sus hipotecas, el banco se limita a recordar que el 12 de junio de 2013 envió un hecho relevante²⁴ a la CNMV explicando su postura sobre este asunto.

Sobre la sentencia de las "cláusulas suelo" en préstamos hipotecarios en España el Hecho Relevante comunicado a la Comisión Nacional de Mercado de Valores con fecha 12 de junio de 2013 muestra la postura de BBVA en este asunto. Además, añade que, en cumplimiento de esta sentencia, que no por propia iniciativa, el 9 de mayo de 2013 dejó de aplicar la citada cláusula suelo en los contratos de préstamo hipotecario con consumidores en los que hubiera sido incorporada.

Llama la atención que el banco no dé más explicaciones sobre una cuestión que ha afectado a un volumen importante de ciudadanos, que ha reportado un beneficio significativo al banco y que, según han dictaminado los tribunales, era ilegal.

La asociación de consumidores ADICAE ha denunciado en varias ocasiones estas cláusulas de suelo y ha exigido al banco que devuelva el dinero que ha ganado por esta práctica. La asociación se personó en la Junta General de accionistas en representación de, según esta organización, más de 100.000 pequeños accionistas. En su intervención, Francisco Javier Alvarado, responsable de ADICAE en Euskadi, exigió responsabilidades por los a su juicio abusos realizados por la entidad especialmente en el año 2013 a los consumidores y por los procedimientos judiciales en los que se encuentra inmerso el banco por abusos a sus clientes-usuarios²⁵.

BBVA no da información alguna sobre un asunto muy delicado y que ha sido motivo de preocupación y denuncia de muchos de los grupos de interés de la entidad: las participaciones preferentes. BBVA ofreció a los inversores en participaciones preferentes un canje de esas participaciones por bonos convertibles por el 100% de su inversión, lo que significaba que no iban a tener pérdidas, al menos en el momento de hacer esta conversión, porque estas pérdidas si se podrían producir en el futuro cuando esos bonos fueran finalmente convertidos en acciones por el vaivén de los mercados. El 98% de los clientes del banco afectados por las preferentes acudieron a este canje.

Parecía que con este canje el asunto de las participaciones preferentes estaba cerrado, pero no es del todo así, ya que se siguen sucediendo sentencias en contra de la entidad financiera a cuenta de estos productos. EL banco ha sido condenado este año por vender acciones preferentes de Repsol a una anciana con alzheimer²⁶.

Por lo que se refiere a los desahucios de personas que no pueden pagar su hipoteca, uno de los temas más controvertidos a los que tienen que hacer frente el sector, el banco da poca información. Asegura que ha ayudado a refinanciar sus préstamos a 62.580 familias. Asimismo, informa que cuenta con un Comité de Protección del deudor hipotecario que revisa todos los casos en los que exista riesgo de exclusión social y de un plan de empleo a través del cual intenta que los deudores hipotecarios puedan reincorporarse al mercado de trabajo y que contempla ayudas económicas de 400 euros al mes durante 24 meses.

²⁴ Hecho relevante del BBVA sobre la sentencia de las cláusulas de suelo.

http://inversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/20130612_HR_esp_tcm926-391494.pdf

²⁵ ADICAE denuncia ante la CNMV la manipulación del BBVA en la Junta de Accionistas. <http://adicae.net/nota-de-prensa/940.html>

²⁶ http://www.elconfidencialdigital.com/dinero/BBVA-condenado-preferentes-Repsol-alzheimer_0_2250974912.html

4.8. Gobierno corporativo

BBVA presenta un informe Anual de Gobierno Corporativo para sociedades anónimas cotizadas, de acuerdo al modelo de reporte oficial de la CNMV. El informe es accesible, ya que se encuentra disponible en su web corporativa. El lenguaje empleado es técnico pero razonablemente comprensible para una persona no experta en gobierno corporativo.

Para el análisis del Gobierno Corporativo de BBVA se ha tenido en consideración la siguiente información: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013, elaborado por según el modelo propuesto por la CNMV para las sociedades anónimas cotizadas; Estatutos Sociales de la Entidad, Reglamento del Consejo de Administración y Reglamento de la Junta General de Accionistas. Todos estos documentos se encuentran accesibles desde la página web del Grupo.

El número máximo y mínimo de consejeros sigue fijado en un mínimo de 5 y un máximo de 15, actualmente el número total de consejeros de 14 miembros, los mismos que en 2012.

De los 14 consejeros de BBVA, tres son consejeros ejecutivos, el 21,43% del Consejo, 10 independientes, 71,43% del órgano de gobierno del banco, y uno externo, lo que representa el 7,14% del Consejo. Solo hay dos mujeres en el Consejo de Administración de BBVA, el mismo número que en 2012. A la hora de explicar el escaso número de mujeres en este órgano, el Banco se limita a señalar que "la Comisión de Nombramientos, en cumplimiento de los principios establecidos en el Reglamento del Consejo, en los procesos de selección de los consejeros llevados a cabo, se ha asegurado de incluir entre los potenciales candidatos a mujeres que reúnen el perfil profesional buscado, y además ha cuidado que en los procedimientos de selección no existiesen sesgos implícitos que obstaculizasen la selección de consejeras".

Sobre la remuneración del Consejo de Administración, la misma está compuesta de una parte fija y otra variable, que se paga en efectivo y en acciones. La remuneración total del Consejo en 2013 fue de 14.645.000 euros. El presidente del banco cobró 3.325.315 euros y el consejero delegado 2.599.061 euros. José Manuel González-Páramo, el otro consejero ejecutivo del Grupo, que fue nombrado en mayo de 2013, tuvo una remuneración de 469.000 euros, íntegramente en efectivo.

La retribución variable anual de los consejeros se basa en un complicado sistema de liquidación aprobado por la Junta General de Accionistas de 2006 y prorrogada por un periodo de cinco años en la Junta de 2011. Según el acuerdo de la Junta General, la retribución variable anual se aplica a todas las categorías de empleados que desarrollan actividades profesionales con impacto material en el perfil de riesgo del Banco o funciones de control, y estableció para los consejeros ejecutivos y demás miembros del comité de dirección una remuneración acorde al mismo. Según este sistema, al menos el 50% del total de su retribución variable anual se abonará en acciones de BBVA. Además, el pago del 50% de su retribución variable en efectivo y en acciones se diferirá en el tiempo, abonándose la cantidad diferida por tercios durante un período de tres años. Los beneficiarios de estas acciones no podrán disponer de ellas en un año.

Por otra parte, en la misma Junta General de Accionistas se aprobó un sistema de entrega diferida de acciones para sus consejeros no ejecutivos. Este sistema consiste en la asignación con carácter anual a los mismos de un número de acciones teóricas equivalentes al 20% de la retribución total percibida por cada uno de ellos en el ejercicio anterior, según la media de los precios de cierre de la acción de BBVA durante las sesenta sesiones bursátiles anteriores a las fechas de las juntas generales ordinarias que aprueben las cuentas anuales de cada ejercicio. Las acciones serán objeto de entrega, en su caso, a cada beneficiario, en la fecha de su cese como consejero por cualquier causa que no sea debida al incumplimiento grave de sus funciones. Por este sistema, los consejeros no ejecutivos beneficiarios del mismo recibieron el año pasado 92.925 acciones teóricas.

Como ya hemos señalado en anteriores informes, los sistemas retributivos con incentivos de entrega de acciones por parte de los órganos ejecutivos puede propiciar que se tomen decisiones en las que interfieran los objetivos a corto plazo con una estrategia a largo plazo, y se generen conflictos entre los intereses individuales y los intereses de los accionistas.

Por otra parte, en 2013 se dotaron para atender los compromisos asumidos en materia de previsión a favor de los consejeros ejecutivos 1.070.000 euros en el caso del consejero delegado y 131.000 euros para José Manuel González-Páramo, al objeto de cubrir las contingencias de jubilación, incapacidad y fallecimiento.

Por lo que respecta a la remuneración percibida por los miembros del Comité de Dirección, la misma se presenta exclusivamente de manera agregada, lo que hace imposible identificar los ingresos obtenidos por cada uno de los miembros que lo componen. Según los datos aportados por BBVA, las remuneraciones a este Comité ascienden a 17,89 millones de euros.

Hay que señalar que no existe constancia de que la remuneración que perciben los directivos guarde relación con la consecución de objetivos no financieros tales como cumplimiento de objetivos medioambientales o sociales, establecimiento de prácticas de buen gobierno.

BBVA cuenta con 90 beneficiarios de cláusulas de blindaje en sus contratos. José Manuel González-Páramo tiene reconocido contractualmente el derecho a percibir una indemnización en caso de cese por causa que no sea debida a su propia voluntad, fallecimiento, jubilación, invalidez o incumplimiento grave de sus funciones, equivalente a dos veces su retribución fija.

Además, algunos de los miembros de su equipo directivo (44 directivos) 13 de ellos pertenecientes al Comité de Dirección, tienen derecho a percibir una indemnización en el caso de cese que no sea debido a la propia voluntad, jubilación, invalidez o incumplimiento grave de sus funciones, cuyo importe será calculado teniendo en cuenta elementos fijos de la retribución y la antigüedad del empleado en el Banco, y que en ningún caso se abonan en supuestos de despido disciplinario procedente por decisión del empresario basado en un incumplimiento grave del trabajador.

Por otro lado el Banco ha acordado con algunos empleados (45 técnicos y especialistas) cláusulas de indemnización para el caso de despido improcedente cuyos importes están calculados en función de las condiciones salariales y profesionales de cada uno de ellos.

Estas cláusulas son aprobadas por el Consejo de Administración, que informa de las mismas en la Junta General de Accionistas, que queda con un convidado de piedra ya que no tiene capacidad para aprobarlas o denegarlas.

BBVA explica en su Informe de Gobierno Corporativo que a 31 de diciembre de 2012 no existen compromisos de pago de indemnización a los consejeros ejecutivos. No obstante, en el caso del consejero delegado, las condiciones de su contrato establecen que en caso que pierda esta condición por cualquier causa que no sea debida a su voluntad, jubilación, invalidez o incumplimiento grave de sus funciones, se jubilara anticipadamente con una pensión, que se podrá percibir en forma de renta vitalicia o de capital, a su elección, del 75% del salario pensionable si ello se produjera antes de cumplir los 55 años o del 85% si se produjera después de cumplir esta edad.

BBVA no informa de la indemnización que tendrían que recibir los beneficiarios del blindaje en el caso de que se hubieran producido las circunstancias que dieran derecho al cobro de la misma. También se desconoce el nombre de los beneficiarios. Este tipo de cláusulas siempre han sido objeto de crítica por la sociedad en general y por los grupos de interés de las sociedades concernidas en particular, muy especialmente por accionistas de las mismas. Sería deseable mayor transparencia en la información sobre este tipo de cláusulas.

BBVA cuenta con diversas comisiones: la Comisión Delegada Permanente que define la estrategia de la organización, entre otras funciones, un comité de auditoría y cumplimiento y

una comisión de nombramientos y otra de retribuciones, sin embargo no tiene una comisión de estrategia. Tanto la Comisión de Nombramientos y Retribuciones como la de Auditoría y Cumplimiento están conformadas por consejeros independientes.

La firma auditora lleva 11 años consecutivos auditando las cuentas de BBVA. Además, la auditora ha facturado al banco 3.247.000 euros por trabajos distintos a los de auditoría, lo que supone el 12% sobre el total facturado. El banco debería informar sobre los trabajos realizados por la firma auditora, aunque no cabe duda de que lo mejor, al objeto de garantizar la independencia de este tipo de servicios, sería que las auditoras no realizaran otros trabajos para las firmas que son objeto de su escrutinio y estuviesen vinculadas a la empresa un tiempo limitado de años.

En cuanto a los mecanismos de control de poder dentro del banco, que servirían para el presidente o algún otro ejecutivo tenga un exceso de poder, BBVA informa que en el Reglamento del Consejo se establece que "el presidente del Consejo será también el primer ejecutivo del banco, salvo que el Consejo acuerde variar esta condición separando los cargos de presidente y primer ejecutivo cuando así lo aconsejaren razones de interés social". No obstante, BBVA establece una serie de mecanismos para evitar la concentración de poder en una sola persona.

BBVA cuenta con un consejero delegado, el cual posee amplias facultades delegadas del Consejo, ya que tiene atribuidas facultades de administración y representación de la Sociedad inherentes al cargo. Hay que hacer notar, sin embargo, que el consejero delegado no es un miembro independiente del Consejo de Administración. Cualquier consejero puede solicitar la inclusión, en el orden día del Consejo, de asuntos que consideren convenientes para el interés social. Además, el Reglamento del Consejo establece la posibilidad de que aquellos consejeros que representen la cuarta parte de los miembros del Consejo que estén designados en cada momento, puedan solicitar la celebración de una reunión del Consejo de Administración, lo cual significa, en el caso de BBVA, que son necesarios al menos cuatro consejeros para convocar una reunión.

Adicionalmente, BBVA, al ser una sociedad cuyas acciones cotizan en la Bolsa de Valores de Nueva York, está sujeta al cumplimiento de las normas de gobierno corporativo que establece la Sarbanes Oxley Act y su normativa de desarrollo. Esto significa que, entre otras cuestiones, el banco tiene que articular un mecanismo que permita a los empleados comunicar de manera confidencial y anónima asuntos relevantes en relación a irregularidades de la empresa.

BBVA cuenta con un Código de Conducta que establece el correspondiente canal de denuncias de eventuales violaciones del mismo, y continuos programas de capacitación y actualización para el personal clave en la función financiera. Según establece el citado Código de Conducta, los empleados del banco pueden enviar sus denuncias a cualquiera de las unidades designadas al respecto. Éstas tienen la obligación de preservar el anonimato de quien haya denunciado un posible incumplimiento de las normas. Además, en el Código de Conducta se establece la prohibición de que haya represalias contra los denunciantes.

En el análisis efectuado no se ha encontrado el desglose de medidas específicas para evitar las represalias de los trabajadores. Además, tampoco se detecta la existencia de un canal anónimo de denuncia para clientes y proveedores.

La empresa cuenta con un sistema de gestión de riesgos con énfasis en los aspectos económicos y financieros, e incluye un mapa de riesgos a nivel del grupo, que define los riesgos más críticos en las áreas relativas a la actividad y a la consecución de objetivos del grupo. En el informe no hay información específica sobre la gestión de los aspectos medioambientales, sociales o de derechos humanos. El documento se limita a informar de la existencia de un Comité de riesgos sociales, ambientales y reputacionales, el cual fue constituido en 2011 y tiene entre sus funciones el impulso y seguimiento de la gestión de los riesgos reputacionales clave y de las acciones que fomenten la integración de los riesgos sociales y ambientales en la actividad del Grupo.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,51**, situándose en el nivel de *información escasa*. La valoración de los contenidos de los distintos aspectos de la RSC y sobre la calidad de la información suministrada, es de **1,48**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,67**, situándose en el estadio de *información escasa*.

El Informe de RSC presentado por el banco incluye información sobre la dimensión económica del Grupo se limita a la inclusión de una serie de cuadros en los que se facilita información puntual, lo que hace que el aspecto económico se encuentre infrarepresentado en el mencionado documento. Por otro lado, en el informe anual, presentado bajo el nombre *BBVA en 2013*, se presenta el desempeño del banco desde el punto de vista económico con detalle, si bien hay que señalar que la información dedicada a impactos ambientales o sociales es una mera repetición de alguno de los apartados incluidos en el Informe de RSC. No obstante, los dos documentos son complementarios.

Las cuentas anuales consolidadas y el informe de gestión han sido presentadas de acuerdo con lo estipulado por el Banco de España e incluyen el informe de auditoría. Este último ha sido realizado, por undécimo año consecutivo, por la empresa Deloitte y el mismo no presenta salvedades.

Para hacer este análisis se ha tenido en cuenta Informe Financiero de BBVA sobre los resultados de 2013. Según la información facilitada por el banco en este informe, la entidad mantiene unas posiciones de predominio similares a las que ya presentaba el año pasado: segunda entidad por volumen de recursos gestionados en España, primera en México, Argentina, Perú y Uruguay. Tiene presencia en 30 países, al cierre de 2013 contaba con 109.305 empleados, 7.512 oficinas, 20.415 cajeros automáticos y da servicio a unos 50 millones de clientes a nivel mundial.

Es destacable que, en lo que se refiere al número de oficinas, BBVA cerró 2013 con 466 oficinas menos que el año anterior. El recorte más importante se ha producido en España, donde ha pasado de 3.518 oficinas a 3.230.

El entorno económico en el que se ha movido BBVA en 2013 ha estado marcado por la crisis económica, si bien en el último tramo del año se ha detectado una ligera mejoría de la situación general, si bien hay que señalar que economías emergentes en las que BBVA hace una parte cada vez mayor de su negocio, como es el caso de Latinoamérica, empezaron a mostrar síntomas de ralentización de su crecimiento y habrá que ver cómo influye esta circunstancia en futuros ejercicios del banco.

En este contexto, el beneficio atribuido de BBVA en 2013 ascendió a 2.228 millones de euros, lo que supone un crecimiento respecto al del año anterior del 33% en euros corrientes, o del 55% una vez ajustado el efecto de los tipos de cambio. El banco informa que los resultados de BBVA se vieron afectados en 2013 por una serie de factores externos, como un entorno de tipos de interés muy bajos en Estados Unidos y Europa, la hiperinflación y devaluación en Venezuela y, en España, la sentencia de los suelos hipotecarios, la clasificación de los créditos refinanciados y una contribución extraordinaria al Fondo de Garantía de Depósitos.

En el apartado de la cotización del BBVA en la Bolsa de Madrid, la misma osciló en 2012 entre 6,18 y 9,40 euros, cerrando a 31 de diciembre de 2013 en 8,18 euros frente a los 6,95 de 2012. Esto representa una capitalización bursátil de 71.773 millones de euros frente a los 37.924 de un año antes.

Al cierre de 2013, el número de acciones BBVA superaba los 5.785 millones de títulos en circulación frente a los 5.448 millones del año anterior.

Por su parte, el número de accionistas de BBVA a 31 de diciembre de 2013 era de algo más de 974.000, frente al 1,012 millones del año anterior. El 89% de los propietarios tienen menos de 4.500 acciones, lo que representa el 11,7% del capital del grupo. El banco justifica la reducción en el número de accionistas por la ejecución del "dividendo-opción" y por la conversión, el 30 de junio de 2013, del último tramo pendiente de los bonos subordinados obligatoriamente convertibles en acciones emitidos en diciembre de 2011.

La banca al por menor es el segmento del negocio es el más importante para BBVA. En este campo, en lo que respecta a la responsabilidad empresarial, el banco cuenta con dos elementos a los que da gran importancia: la inclusión financiera, a través de la bancarización, y la educación financiera.

En cuanto a la bancarización de la población, BBVA cuenta con la Fundación para las Microfinanzas. Según la información facilitada por el banco, al cierre del 2013 la Fundación Microfinanzas atendía a casi 1,5 millones clientes en América Latina, lo que supone impactar directamente en la vida de más de seis millones de personas. Cuenta con más de 7.000 empleados y una red de 481 oficinas en los siete países de la región en los que está presente.

Desde su constitución, la Fundación ha entregado créditos por valor de 4.416 millones de euros, en términos acumulados, a sus clientes, cuyo 59% son mujeres y aproximadamente la mitad perciben ingresos menores a nueve dólares al día.

La entidad financiera aporta una serie de cuadros en el Informe de RSC en los que desglosa los datos por entidad, la cartera crediticia, datos de clientes por perspectiva de género y el importe medio de los créditos. Sin embargo, sigue la senda de años anteriores y no informa sobre qué requisitos se exigen a los beneficiarios de los créditos y muy especialmente qué tipo de interés tienen que pagar los clientes por los mismos, así como otras condiciones económicas. Entendemos que estos datos son fundamentales para evaluar el verdadero impacto de estas actuaciones. Con respecto a los tipos de interés de los créditos, ya se ha hecho referencia a lo elevado de los mismos en otro apartado de este informe.

En aras de una mayor transparencia y al objeto de ofrecer una información más útil a los grupos de interés del banco, sería necesario que BBVA ofreciera información más detallada sobre los procesos de bancarización que desarrolla en Latinoamérica.

BBVA afirma que ha actualizado su Norma de actuación en materia de defensa, que ya ha sido analizada en el apartado Protección de los derechos humanos. Hay que señalar, no obstante, que el banco sigue sin dar información sobre cuáles son las políticas específicas que aplica en este ámbito, salvo en los proyectos que son categorizados bajo los Principios de Ecuador, que midan el impacto en derechos humanos y medioambiente en materia de financiación de proyectos de hidrocarburos, minas, grandes presas, pesca, etc.

En materia de inversión responsable, BBVA asegura que impulsa iniciativas que generan especial impacto en la sociedad a través de tres palancas principalmente: la apuesta por la inversión socialmente responsable, la gestión de fondos solidarios y la gestión del 100% del plan de pensiones de los empleados del Grupo con criterios de inversión socialmente responsable. Los fondos gestionados con criterios de inversión socialmente responsable en 2013 ascendieron a 3.617,63 millones de euros, un 5,1% del total de los gestionados por BBVA a la fecha.

Una de las mayores críticas recibidas por el sector financiero en los últimos años ha sido que las entidades financieras se han mostrado muy restrictivas a la hora de dar crédito a la población. Esta es una cuestión importante porque la falta de crédito se apunta como uno de los factores que podrían estar constriñendo el crecimiento de la economía y una salida más rápida de la crisis.

BBVA concedió el año pasado 350.000 millones de euros a la clientela, lo que representa una reducción del 4,7%. Según el banco, en esta disminución influyen dos elementos. Por un lado, el impacto negativo de los tipos de cambio y por otro el retroceso de la inversión crediticia en España, fruto del necesario proceso de desapalancamiento en el que ha estado inmersa la economía del país, y de la amortización anticipada del Fondo de Pago a Proveedores ocurrida en el mes de noviembre.

En el ejercicio 2013, los créditos dudosos aumentan significativamente, incremento éste muy focalizado en España y determinado en buena medida por la clasificación de los créditos refinanciados efectuada en el tercer trimestre de 2013. A este respecto, la entidad afirma que ha refinanciado a 140.000 familias en dificultades.

Hay que hacer notar que, a pesar de los problemas nacionales, el 55,5% del crédito concedido por el BBVA se ha quedado en España, frente al 20,5% de Latinoamérica, y eso a pesar de que el 68% de los clientes del banco se encuentran en Latinoamérica y el 39% de la cuota de negocio se encuentra en esta área frente al 13% de España.

Partiendo de este dato, tenemos que hacer la misma observación ya realizada en años anteriores, en el sentido de que existe un claro desajuste entre los países en los que se captan los recursos y los países en los que se invierten. Este desequilibrio está beneficiando a España en detrimento de América Latina, área en la que no hay correlación entre los recursos ajenos que aporta a la entidad y la inversión que recibe.

En cuanto a los aspectos laborales, BBVA aporta poca información datos por regiones, entre los que no están los gastos en personal por país, así como sobre el salario mínimo por país ni la brecha salarial entre los trabajadores en cada una de sus filiales.

Dentro de este capítulo, señalar que el banco ha impulsado un Plan global de diversidad de género, cuyo contenido ya ha sido explicado grosso modo en este informe. Aunque los datos incluidos por BBVA en el Informe de RSC indican que hay un mayor porcentaje de mujeres en plantilla que de hombres, el estudio pormenorizado de los apuntes aportados desvela que aún hay desequilibrios en este aspecto, ya que la mayoría de los puestos directivos siguen ocupados por varones mientras que el empleo temporal, salvo en alguna zona concreta, está ocupado por mujeres. También da explicaciones vagas para justificar la reducida presencia femenina en el Consejo de Administración del banco.

Igualmente, no se facilita información sobre el número de trabajadores cubiertos por convenios colectivo.

El apartado de Derechos humanos y acción social sigue siendo uno de los que más carencias presentan del Informe de RSC del banco en cuanto a información se refiere. El banco cuenta con un documento relativo a esta materia: Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos. En el mismo se establecen una serie de principios sobre el respeto de los derechos humanos en lo que se refiere a su relación con varios grupos de interés. En este caso no aporta información sobre cuestiones relevantes como el número de proveedores que han sido rechazados por no cumplir unos mínimos estándares de respeto de los derechos humanos, inversiones en el sector de defensa, que en otros ejercicios han sido objeto de controversia, o la existencia de mecanismos en su operativa que garanticen los derechos de los pueblos indígenas, incluida la gestión del riesgo en los proyectos que BBVA financia en zonas habitadas por estas comunidades.

La valoración sobre contenidos de RSC ha sido realizada tras el análisis de la información suministrada por BBVA en el Informe de RSC 2013, el Informe de Gobierno Corporativo, el Informe de Gestión y la Memoria del banco. Asimismo, y en los casos en los que se ha creído necesario complementar la información facilitada por las citadas fuentes, se han consultado otros informes, tanto financieros como de responsabilidad corporativa, de otras empresas del Grupo, además de otras fuentes externas a la propia empresa.

En lo que se refiere a la estructura de los contenidos de la memoria de RSC han sido consultados básicamente a través del Informe de Responsabilidad Corporativa 2013. El mismo se divide en los siguientes bloques: Perfil BBVA, Sistemas de gobierno, Diálogo con los grupos de interés y análisis de materialidad, Negocio responsable, Comunicación transparente, clara y responsable, Educación, Productos de alto impacto social, Otras líneas estratégicas, Objetivos de negocio responsable y Criterios y estándares de la información.

Con la información facilitada por el banco no es posible que los grupos de interés de la entidad se puedan hacer una idea exacta de los avances logrados ni de la gestión de impactos de BBVA durante el ejercicio analizado. No obstante, hay que destacar una mejora importante con respecto al año pasado.

En el informe realizado por este Observatorio sobre el desempeño del BBVA en RSC en 2012 destacábamos que la información no estaba disponible en un documento unitario y que todos los datos estaban incluidos en la web bancaparatodos, en la que había enlaces a los cuadros de información. Esto ha sido subsanado este año por la entidad financiera, lo que hace más fácil la consulta de la información.

La información facilitada en la memoria ha sido elaborada de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI G3), de la que se incluye información sobre los indicadores centrales y del suplemento financiero. Además, sigue la norma AA1000 APS de Accountability. BBVA asegura que la información da respuesta al Informe de Progreso 2012 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

Una vez más, la carta del presidente es la misma para el Informe de RSC y para la presentación de las cuentas del banco. La única diferencia es que la primera va encabezada "Estimada/amiga/o" y la segunda "Estimada/o accionista". La carta tiene un claro enfoque económico. Identifica los avances logrados en el ejercicio en medio del clima de crisis económica. En la misiva se hace una referencia muy tangencial a aspectos relacionados con RSC e incluso alguno de los mismos está más relacionados con la acción social del banco. Creemos que es necesario que el presidente de una entidad que está presente en una treintena de países muestre claramente el compromiso de la entidad con la sostenibilidad y el respeto de los derechos humanos, habida cuenta de que en varios de los países en los que opera existen importantes problemas en estos aspectos.

A tenor del análisis realizado tenemos que concluir que la información ofrecida por BBVA es escasa y presenta lagunas, si bien es cierto que se han producido avances en algunas materias. Este es el caso de la publicación de la información ambiental y social de los proyectos de forma individualizada, incluida la evaluación de impacto ambiental y social y otra documentación no confidencial relativa a los proyectos, si bien esta información solo está disponible en la página web del Grupo.

En el Informe de RSC el banco aporta información muy descompensada sobre los productos y servicios que ofrece a sus clientes, así como de las actividades que realiza y de los países en los que desarrolla su actividad. Por lo que se refiere a los productos, se ve un intento de mayor exhaustividad en microcréditos o acciones como las de formación. En estos casos, por ejemplo, facilita la información por países, mientras que en otros aspectos se limita a hacer una distribución por áreas Geográficas, (España y Portugal, México, Latinoamérica), dejando de lado en muchas ocasiones Estados Unidos y siempre a Asia, especialmente China, por lo que vulnera los principios de vulnerabilidad y exhaustividad que deben tener estos informes. El insuficiente desglose de la información hace que sea difícil comparar el desempeño del banco por países y en ocasiones los avances con respecto a ejercicios anteriores.

Por lo que se refiere a la materialidad del informe, el banco asegura que "en la determinación de la relevancia y materialidad de los contenidos a incluir, se han tenido en cuenta las expectativas y demandas informativas de los principales grupos de interés de BBVA, con una

continuidad en los procesos de consulta, según las recomendaciones establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad (versión 3 2006), de Global Reporting Initiative (GRI), y de la norma AA1000 que comprende la Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008).

A este respecto, el Informe de RSC recoge una amplia explicación sobre los canales de diálogo puestos en marcha por el banco con sus grupos de interés y recoge las principales inquietudes de los mismos. El banco alega que estas herramientas garantizan que clientes, empleados o accionistas disponen de los canales adecuados para ser atendidos y que BBVA cuenta con suficientes fuentes de información para conocer las prioridades y expectativas de estos grupos en su relación con la entidad. No obstante, no hace mención alguna a los procesos seguidos para incorporar a su operativa diaria las propuestas de los grupos de interés ni los criterios.

BBVA identifica de manera genérica a sus grupos de interés y no explica si se ha procurado la representación equilibrada de todas las partes interesadas en el estudio de materialidad. Tampoco se hace referencia a cuáles de las aportaciones de los grupos de interés se han tenido en cuenta o qué criterios se han utilizado para aceptar o rechazar una aportación.

También se echa de menos una información más precisa sobre las denuncias realizadas por los grupos de interés, y muy especialmente por los clientes, a través de los canales habilitados a tal efecto, como la autoridad suprabancaria, el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente. Esta información dista mucho de ser completa y homogénea. En ocasiones solo se informa de las reclamaciones en España y en otras se añaden algunos países de Latinoamérica, obviando otros estados en los que el banco opera.

Del análisis realizado a la memoria de RSC de BBVA se infiere que la misma carece de la deseable neutralidad a la hora de presentar los datos. El banco ha hecho un ejercicio de transparencia a la hora de presentar aspectos que pueden ser controvertidos. El Informe de RSC tiene un apartado, Asuntos sensibles, en el que se hace referencia a algunas cuestiones delicadas para la entidad, como impagos hipotecarios o la sentencia contraria a la entidad sobre las cláusulas de suelo de las hipotecas. La presentación de estos problemas se hace desde un prisma positivo: se habla de los créditos refinanciados o de las ayudas a quienes no pueden pagar su hipoteca. No se aporta, no obstante, información sobre otros aspectos negativos.

A tenor de todo lo expuesto, cabe afirmar que la información facilitada por el banco en el Informe de RSC no es completa ni cumple con los principios de imparcialidad y exhaustividad. Tampoco se puede decir que sea neutral, ya que se echa en falta la utilización de fuentes externas a la entidad, de alguna de las partes interesadas, relativa a denuncias, conflictos o problemas relacionados con la RSC.