

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA (BBVA)

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, tiene 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.

Por lo que respecta a 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 39,9% 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. BBVA ha incrementado en 2014 su participación en esta banco un 14.89%

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, BBVA anunció el año pasado la venta del 30% de Citic International Financial Holding (CIFH) de Hong Kong, La venta supone para BBVA reducir sus inversiones en China al 3,26% que le queda de Citic, entidad matriz de CIFH y compradora del paquete de BBVA. La venta de este paquete accionario se ha cerrado por 942 millones de euros. 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.

Índices de inversión socialmente responsable

En el ejercicio 2014, 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.
- Incluido en el universo inversor del Triodos Investment Management.

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 Banca responsable 2014	
Informe de Gobierno Corporativo	
Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión	
Código de conducta	
Código del mercado de valores	
Norma de actuación de defensa	
Política medioambiental	
Informe Microfinanzas	
Informe anual de remuneraciones de consejeros	
Otras fuentes externas	

2. Tablas de resultados

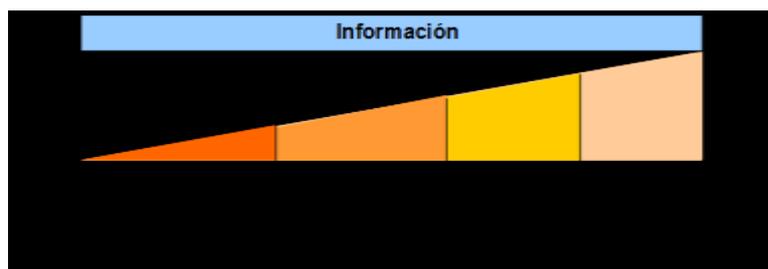
Tabla 1 – Valoraciones por dimensión

DIMENSIÓN	PUNTUACIÓN 2014
MEDIO AMBIENTE	1,36
DERECHOS HUMANOS Y LABORALES	1,05
COMUNIDAD	1,21
CORRUPCIÓN	1,60
CONSUMO	1,57
SISTEMAS DE GESTIÓN	1,65
TOTAL EMPRESA	1,41

Tabla 2 – Valoraciones por eje de análisis

EJE DE ANÁLISIS	PUNTUACIÓN 2014
TOTAL CONTENIDO	1,36
TOTAL SISTEMAS DE GESTIÓN	1,65

Tabla 3 – Grados de calidad en la información



3. Contexto general

BBVA opera en 31 países con 51 millones de clientes. Cuenta con casi 109.000 empleados en todo el mundo y más de 36.000 proveedores que facturan al banco casi 7.600 millones de euros. La gran expansión de BBVA hace que tenga una gran fortaleza a nivel internacional, pero precisamente esta expansión trae consigo igualmente que el banco tenga que afrontar una serie de riesgos derivados de la situación que se vive en alguno de los países en los que opera.

El crisol de retos es tan amplio como inquietante. Derechos laborales escasos cuando no nulos, laxitud de las administraciones y del sector empresarial ante el soborno, total desprecio por el cuidado del medio ambiente o profundas desigualdades de género y ninguneo de los derechos de las mujeres son algunos de los problemas que presentan algunos de los países en los que el banco tiene presencia. Incluso en las democracias consolidadas en las que la igualdad de derechos está establecida por ley se puede observar zonas oscuras en algunas cuestiones.

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 el respeto a los derechos humanos tiene importantes carencias, según el Human rights risk index¹ realizado por la consultora Maplecroft, que estudia los riesgos en el campo de los derechos humanos, entre otras cuestiones. La falta de respeto a los derechos humanos reviste una especial gravedad en tanto que influye en otros factores importantes como , la imposibilidad de que haya trabajo infantil o que el reconocimiento de derechos laborales estén garantizados. Según el análisis llevado a cabo por Maplecroft, China, Rusia México y Colombia presentan un riesgo extremo de violación de los derechos humanos, mientras que en Bolivia, Brasil, Ecuador, Paraguay, Perú, Venezuela y Turquía presentan un riesgo alto.

En cuanto a la garantía de existencia de derechos laborales de los trabajadores, la situación que se vive en varios países en los que el banco tiene intereses presenta una situación preocupante. Según el *Índice global de los derechos laborales 2014* de la CSI², China, Colombia 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. Cabe destacar que el hecho de que un país sea una democracia asentada y que tenga altos niveles de vida significa que los derechos laborales estén garantizados. Según el citado informe, Argentina, México, Estados Unidos, Perú, Irlanda y, por cierto, también España, presentan un riesgo alto de que los derechos laborales no sean respetados.

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. *The Global Gender Gap Index 2014*³ del World Economic Forum,

¹ [Human rights risk index de Maplecroft.](#)

² [Índice global de los derechos laborales 2014.](#)

³ [The Global Gender Gap Index 2014.](#)

hace un análisis de la brecha de género en todo el mundo. El panorama que presenta este informe es desolador en cuando las diferencias entre hombres y mujeres. Esta afirmación se sustenta en el elevado número de países en los que BBVA tiene filiales en los que el riesgo de que no haya una igualdad de género efectiva es alto: China, Chile, Brasil, Bolivia, Colombia, Ecuador, Estados Unidos, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela, España, Italia, Luxemburgo, Portugal, Reino Unido, Rumanía y Rusia. Solo Turquía presenta un riesgo extremo.

La corrupción, una cuestión que está tan presente en la vida pública de muchos países, es un elemento importante para medir los riesgos a los que tiene que hacer frente una entidad del sector financiero como BBVA. Transparency Internacional realiza un informe, *Corruption Perception Index*⁴, que mediante encuestas mide la percepción de la corrupción en las instituciones públicas como los partidos políticos, la policía y los sistemas judiciales. Según este índice, Paraguay y Venezuela son dos países en los que la percepción de corrupción es extrema, mientras que en China, Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, Nicaragua, Perú, Italia, Rumanía, Rusia y Turquía es alta. Es necesario subrayar que algunos de estos países tienen altos niveles de crimen organizado y narcotráfico unas actividades que siempre tienen el problema de blanquear el dinero de sus negocios ilícitos. 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 2014*⁵, elaborado por Germanwatch, China, Colombia, Estados Unidos, Paraguay, Perú, Rumania, Rusia presentan riesgo extremo mientras que Argentina, Ecuador, México, Alemania, España, Italia, Portugal tienen riesgo alto.

El sector financiero español se ha visto marcado en 2014 por el cuestionamiento de su legitimidad social, por la progresiva regulación y la exigencia de una mayor transparencia. Un cuestionamiento muy acentuado en España donde el 80% de la población entiende que las entidades financieras no se comportan de forma responsable.

Para el sector financiero en su conjunto, 2014 ha sido un año en el que se ha ido afianzando la recuperación de la economía española, lo que ha ayudado a las instituciones financieras a mejorar sus resultados. Sin embargo, las entidades financieras aún siguen mostrándose excesivamente prudente a la hora de conceder créditos. Todas las carteras de crédito al sector privado se han reducido de manera considerable durante los últimos

⁴ [Corruption Perception Index 2014](#).

⁵ [Climate Risk Index 2014](#). 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.

años. La contracción se concentra fundamentalmente en el crédito a empresas, con una caída acumulada del 34% desde el inicio de la crisis. Especialmente acusado al sido la caída en el crédito a inmobiliarias y constructoras, con un 55% de descenso.

En 2014 se ha observado una reducción en la morosidad del sector. El volumen de crédito dudoso se ha reducido en 2014 en 25.000 millones de euros, según el Banco de España, lo que representa una caída porcentual del 12,5%.

Por otra parte, los principales pilares de la reforma regulatoria impulsada por el G-20 han sido establecidos. Las entidades bancarias se enfrentan a un nuevo entorno regulatorio, caracterizado por mayores requisitos de capital, liquidez y apalancamiento, así como a estándares muy exigentes en materia de transparencia, gestión de riesgos y gobernanza corporativa, entre otros aspectos.

En este marco, BBVA logró en 2014 un beneficio atribuido en 2014 ha ascendido a 2.618 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 54,6% con respecto al de 2013. Estos resultados se han caracterizado por el crecimiento de los ingresos, el control de los gastos, la mejora de los indicadores de riesgo y el fortalecimiento de la base de capital.

El margen bruto ha alcanzado los 21.357 millones de euros, ligeramente por encima del de 2013, lo que supone un crecimiento del 9,6% en euros constantes. Los gastos se han reducido, en su conjunto, un 2,2%, como resultado de una gestión adaptada a cada mercado. Los indicadores de riesgo han evolucionado de forma positiva. La tasa de mora ha descendido hasta el 5,8%, la cobertura ha mejorado hasta el 64%, los saneamientos crediticios y provisiones inmobiliarias se han reducido un 25% y el coste de riesgo ha bajado 34 puntos básicos hasta el 1,25%.

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. 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.

Tabla I: Contribución fiscal BBVA

	2014			2013			2012		
	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total	Impuestos Propios	Impuestos de Terceros	Contribución Total
España	783	1.470	2.253	1.491	1.639	3.130	1.342	1.667	3.077
México	917	855	1.772	809	1.963	2.772	686	1.953	2.639
Estados Unidos	205	204	409	173	174	347	177	168	345
América del Sur	904	2.271	3.175	1.148	1.845	2.993	935	1.823	2.758
Argentina	302	1.783	2.085	264	1.389	1.653	255	1.383	1.638
Bolivia	1	0	1	-	-	-	-	-	-
Chile	71	33	104	217	42	259	49	45	94
Colombia	190	222	412	186	199	385	206	223	429
Panamá	-	-	0	20	6	26	24	8	32
Paraguay	10	12	22	9	6	15	3	8	11
Perú	165	64	229	218	77	295	230	57	287
Uruguay	30	13	43	22	13	35	25	12	37
Venezuela	135	144	279	212	113	325	141	88	229
Resto del Grupo	376	194	570	410	196	606	411	246	588
Alemania	11	5	16	19	6	25	18	5	23
Bélgica	1	1	2	1	1	2	1	1	3
China	14	0	14	13	0	13	17	0	17
Francia	16	1	17	28	1	29	35	2	37
Hong Kong	2	0	2	0	0	0	0	0	0
Irlanda	2	0	2	2	0	2	1	0	2
Italia	33	4	37	72	8	80	37	21	58
Japón	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Corea	0	1	1	0	1	1	1	1	1
Luxemburgo	1	0	1	12	0	12	7	0	7
Países Bajos	5	2	7	6	2	8	3	2	5
Portugal	18	29	47	17	46	63	19	50	69
Reino Unido	13	17	30	26	14	40	12	17	29
Rumanía	1	1	2	2	1	3	2	2	3
Rusia	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Singapur	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Suiza	10	7	17	13	7	20	10	7	17
Taiwan	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Turquía	248	126	374	198	109	307	244	138	382
TOTAL	3.185	4.994	8.179	4.031	5.817	9.848	3.551	5.856	9.408

Fuente: 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. El banco en este mismo documento presenta un cuadro con información sobre impuesto de sociedades, beneficios antes de impuestos, margen bruto y número de empleados:

País	Pagos de caja del Impuesto Sociedades	Cargo por Impuesto sociedades	Beneficio antes de Impuesto	Margen bruto	№ Empleados (*)	Actividad	Sociedad principal
España	-335	-342	-1.575	6.785	32.903	Financiera, Servicios Bancarios, Actividad de Seguros y Actividad Inmobiliaria	BBVA SA
Francia	24	14	50	81	54	Financiera	BBVA - Sucursal de París
Alemania	9	11	41	52	46	Financiera	BBVA - Sucursal de Frankfurt
Hong Kong	0	0	14	46	128	Financiera	BBVA - Sucursal de Hong-Kong
Irlanda	2	5	27	12	4	Financiera, Servicios Bancarios y Actividad de Seguros	BBVA Ireland PCL
Italia	15	35	104	93	78	Financiera	BBVA - Sucursal de Roma
Luxemburgo	3	4	8	12	3	Financiera	BBVA Luxinvest SA
Portugal	4	16	47	115	522	Financiera	BBVA Portugal SA
Suiza	5	3	10	40	125	Financiera	BBVA Switzerland SA
Reino Unido	0	-5	7	33	151	Financiera	BBVA - Sucursal de Londres
Argentina	113	172	515	1.277	5.974	Financiera y Servicios bancarios	BBVA Banco Francos SA
Chile	22	41	240	722	4.672	Financiera, Servicios bancarios y Actividad de Seguros	BBVA Chile SA
Colombia	90	119	391	965	7.257	Financiera, Servicios Bancarios y Actividad de Seguros	BBVA Colombia
Paraguay	4	3	14	73	482	Financiera y Servicios bancarios	BBVA Paraguay SA
Perú	179	150	543	1.124	5.857	Financiera y Servicios bancarios	BBVA Continental SA
Uruguay	14	11	40	155	632	Financiera y Servicios bancarios	BBVA Uruguay SA
Venezuela	1	68	69	174	5.233	Financiera, Servicios bancarios y Actividad de Seguros	Banco Provincial SA
México	611	685	2.750	6.985	38.499	Financiera, Servicios Bancarios y Actividad de Seguros	BBVA Bancomer SA
Estados Unidos	206	165	699	2.517	11.153	Financiera, Servicios bancarios y Actividad de Seguros	Compass Bank, Inc.
Bolivia	1	1	4	23	331	Financiera	BBVA Praxión AFP SA
Bélgica	0	0	-5	3	32	Financiera	BBVA - Sucursal de Bruselas
Turquía	80	124	647	1.949	22.186	Financiera, Servicios Bancarios y Actividad de Seguros	Türkiye Garanti Bankası
Otros (**)	5	-4	-27	14	1.606		
Total	1.122	1.274	4.890	21.963	137.981		

(*) Número de empleados a tiempo completo.
 (**) Incluye: Holanda, Curacao, las oficinas de representación y las sucursales estatísticas sin financiación.

Fuente BBVA. Para ampliar información: <http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/ttc-2015-espanol.pdf>

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 2014 que, a 31 de diciembre de 2014 el Grupo Fiscal Consolidado BBVA tenía sujetos a revisión los ejercicios 2009 y siguientes, respecto de los principales impuestos que le son de aplicación. Sobre este asunto, el banco explica que “durante el ejercicio 2014, como consecuencia de la actuación inspectora de las autoridades fiscales se incoaron actas de inspección hasta el ejercicio 2009 inclusive, todas ellas firmadas en conformidad en el propio ejercicio 2014. Debido a las posibles diferentes interpretaciones que pueden darse a determinadas normas fiscales, los resultados de las inspecciones que, en su caso, lleven a cabo las autoridades fiscales son susceptibles de aflorar pasivos fiscales de carácter contingente, cuyo importe no es posible cuantificar de una manera objetiva en la actualidad. “. 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”.

Este año y como consecuencia de La Ley 10/2014 de 26 de junio, BBVA ha depositado en el Banco de España el “Informe bancario anual”. La Ley 10/2014 establece en su artículo 87, que las entidades de crédito deben publicar anualmente, como anexo de sus estados financieros auditados, y remitir al Banco de España el denominado "Informe bancario anual". Por su parte, el Banco de España debe mantener disponibles estos informes en su página de internet.

Este informe ofrece, en base consolidada y con detalle por países, la siguiente información:

- Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
- Volumen de negocio.
- Número de empleados a tiempo completo.
- Resultado bruto antes de impuestos.
- Impuestos sobre el resultado.
- Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

Además, el informe bancario anual debe contener, entre los indicadores clave, el rendimiento de sus activos, que se calculará dividiendo el beneficio neto por el balance total.

En banco recoge en un Anexo de las Cuentas Anuales información de la mayor parte de los países en los que está presente pero no en todos tal y como establece la ley 10/2014, en su artículo 87 de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito. Tiene un apartado de otros en los que incluye información agregada de jurisdicciones con elevado riesgo desde una perspectiva fiscal: Holanda, Curaçao, las oficinas de representación y las sucursales asiáticas salvo Hong-Kong, así como la aportación neta de las puestas en equivalencia del Grupo Garanti y CIFH⁶.

BBVA declara que " no ha recibido ayudas públicas dirigidas al sector financiero que tengan por objeto promover el desarrollo de la actividad bancaria y que sean significativas." (p. 246 CA). Sin embargo podría considerarse ayudas no solamente la inyección directa en el capital, sino también los EPA (esquema de protección de activos) y la compra de activos por parte del SAREB. Según una información de el confidencial "Bruselas considera que las ayudas públicas vienen porque el precio pagado por Sareb a los bancos por sus activos (el precio de transferencia) es superior al de mercado. Y como ese sobreprecio no lo habrían conseguido vendiendo los activos en el mercado, es ayuda de Estado. Dicho de otra forma, que los descuentos con los que se han traspasado los créditos y los inmuebles deberían haber sido mayores (Bruselas lo cifra en el 72% como media y el 75% para los pisos terminados), lo que habría obligado a más provisiones, más pérdidas y más inyecciones de capital público. En vez de eso, se ha pagado un sobreprecio, lo que ha evitado esas inyecciones, pero el impacto es el mismo. Por eso es una ayuda pública". Se desconoce si BBVA ha vendido activos al Sareb o ha hecho uso de EPA.

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 desde su inicio en 2007 y

⁶ [Cuentas Anuales Consolidadas, Informe de Gestión e Informe de Auditoría](#) correspondientes al ejercicio anual 2014

hasta el 31 de diciembre de 2014 afirma que 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”.

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 (tal y como se detalla en el apartado de metodología, el observatorio agrega las jurisdicciones recogidas por estas fuentes), se han identificado 52 sociedades en países considerados paraísos fiscales a 31 de diciembre de 2014:

Nombre de la Sociedad	Domicilio	Actividad
HIPOTECARIA NACIONAL MEXICANA INCORPORATED	2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808, EEUU DELAWARE	INMOBILIARIA
PROXIMA ALFA INVESTMENTS (USA) LLC	2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808, EEUU DELAWARE	EN LIQUIDACION
COMPASS SOUTHWEST, LP	300 Delaware Ave Fl 9 Wilmington, Delaware 19801-1607 United States	SERVICIOS FINANCIEROS
BANCO PROVINCIAL OVERSEAS N.V.	CURACAO	BANCA
INVERSIONES BANPRO INTERNATIONAL INC. N.V.	CURACAO	CARTERA
BBVA SECURITIES INC.	THE PRENTICE-HALL CORPORATION SYSTEM, INC. 2711 Centerville Road Suite 400 Wilmington, DE 19808 EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
CITIC INTERNATIONAL FINANCIAL HOLDINGS LIMITED CIFH	HONG-KONG	CARTERA
BBVA IRELAND PLC	IRLANDA	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA RE LIMITED	IRLANDA	SEGUROS
CONTINENTAL DPR FINANCE COMPANY	ISLAS CAIMAN	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA GLOBAL FINANCE LTD	ISLAS CAIMAN	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA INTERNATIONAL LIMITED	ISLAS CAIMAN	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA LUXINVEST, S.A.	LUXEMBURGO	CARTERA

INVESCO MANAGEMENT N°1, S.A.	LUXEMBURGO	SERVICIOS FINANCIEROS
INVESCO MANAGEMENT N°2, S.A.	LUXEMBURGO	SERVICIOS FINANCIEROS
PROXIMA ALFA INVESTMENTS HOLDINGS (USA) INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	EN LIQUIDACIÓN
STATE NATIONAL CAPITAL TRUST I	BNY MELLON TRUST OF DELAWARE, 301 BELLEVUE PARKWAY 3RD FLOOR, WILMINGTON, DELAWARE 19809, EEUU	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA GLOBAL MARKETS B.V.	PAISES BAJOS	SERVICIOS FINANCIEROS
TEXASBANC CAPITAL TRUST I	WILMINGTON TRUST COMPANY, RODNEY SQUARE NORTH 1100 N. MARKET STREET, WILMINGTON 18890, DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
AMERICAN FINANCE GROUP, INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SIN ACTIVIDAD
BBVA SUIZA, S.A. (BBVA SWITZERLAND)	SUIZA	BANCA
BANCOMER TRANSFER SERVICES, INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801	SERVICIOS FINANCIEROS
BBVA BANCOMER USA, INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	CARTERA
LIQUIDITY ADVISORS, L.P	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
PHOENIX LOAN HOLDINGS, INC	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
TUCSON LOAN HOLDINGS, INC	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
PROXIMA ALFA INVESTMENTS HOLDINGS (USA) II INC.	United Corporate Services, Inc. 874 Walker Road, Suite C Dover, DELAWARE 19904, USA	EN LIQUIDACION
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	EN LIQUIDACIÓN
EMPRENDIMIENTOS DE VALOR S.A.	URUGUAY	SERVICIOS FINANCIEROS

BANCOMER TRANSFER SERVICES INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
COMPASS ASSET ACCEPTANCE COMPANY, LLC	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SIN ACTIVIDAD
COMPASS AUTO RECEIVABLES CORPORATION	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SIN ACTIVIDAD
Compass GP, Inc.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	CARTERA
Compass Limited Partner, Inc.	CSC ENTITY SERVICES, LLC, 2711 CENTERVILLE ROAD SUITE 400, Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	CARTERA
COMPASS INVESTMENTS, INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SIN ACTIVIDAD
COMPASS MORTGAGE CORPORATION	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
COMPASS MORTGAGE FINANCING, INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
COMPASS SOUTHWEST, LP	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
COMPASS TEXAS ACQUISITION CORPORATION	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SIN ACTIVIDAD
COMPASS TEXAS MORTGAGE FINANCING, INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
COMPASS TRUST II	WILMINGTON TRUST COMPANY, RODNEY SQUARE NORTH 1100 N. MARKET STREET, WILMINGTON 18890, DELAWARE	SIN ACTIVIDAD
GUARANTY BUSINESS CREDIT CORPORATION	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS

GUARANTY PLUS PROPERTIES INC. - I	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
HOMEOWNERS LOAN CORPORATION	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	EN LIQUIDACION
HUMAN RESOURCES SUPPORT, INC	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS
TEXAS LOAN SERVICES, LP.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
TEXASBANC CAPITAL TRUST I	WILMINGTON TRUST COMPANY, RODNEY SQUARE NORTH 1100 N. MARKET STREET, WILMINGTON 18890, DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS
TMF HOLDING INC.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	CARTERA
CID II FINANCE B.V.	PAISES BAJOS	SERVICIOS FINANCIEROS
SIMPLE FINANCE TECHNOLOGY CORP.	The Corporation Trust Company Corporation Trust Center 1209 Orange St Wilmington, DE 19801, EEUU DELAWARE	SERVICIOS FINANCIEROS

En esta lista llama la atención el elevado número de sociedades del Grupo BBVA en Delaware, un paraíso fiscal 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. Corporate Trust Company sigue siendo el agente en Delaware más utilizado por BBVA. Con la creación de una nueva sociedad, en 2014 ya son 24 las sociedades radicadas en el 1209 Orange Street de Wilmington. En total, son 34 en este territorio fiscal. Sería deseable que BBVA presentase información detallada sobre la actividad de estas sociedades. De acuerdo con la empresa su presencia en Delaware está justificada por razones de flexibilidad mercantil y agilidad en la gestión.

En 2015 ha sido presentado el informe European Banks' Country-by-Country Reporting al Parlamento europeo en el que se estima que hay una recolocación de activos en BBVA que equivale al 27,1% del total declarado. De acuerdo con este estudio BBVA se encuentra en la quinta posición de riesgo de optimización fiscal de un total de 26 bancos europeos analizados⁷.

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. Tal y como se señalaba el año pasado, el patrimonio en fondos UCITS en Luxemburgo de BBVA

⁷ <http://www.sven-giegold.de/wp-content/uploads/2015/08/CbCR-report.pdf>

había pasado de 240,8 millones de euros a cierre de 2012 a 350,5 millones de euros a cierre de 2013⁸.

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 podría acceder hasta 2014 desde la web de la filial helvética del banco en el 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 18,06 millones de Francos Suizos, frente a los 21,3 del 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 españolas⁹. Llama la atención que el 60,276% del capital de BBVA Suiza esté en manos de BBVA LuxInvest S.A., Luxembourg.

En 2015 según consta en diversos medios de comunicación (Expansión, el Confidencial..) ¹⁰ La filial suiza de BBVA ha pactado con el Departamento de Justicia de Estados Unidos pagar una multa de unos 10 millones de dólares para cerrar una investigación sobre evasión fiscal. El programa, según apunta el diario expansión, impulsado por el Departamento de Justicia de Estados Unidos, lanzado en agosto de 2013, ofrece una alternativa para que los bancos suizos alcancen acuerdos con las autoridades norteamericanas con el fin de evitar potenciales acciones penales. El Departamento de Justicia de Estados Unidos anunció en un comunicado el acuerdo, con el que el BBVA Suiza evita un juicio por delitos relacionados con el pago de impuestos a cambio de cooperar con las autoridades e implementar controles para acabar con cuentas secretas, algunas de ellas de ciudadanos estadounidenses. Según el Departamento de Justicia, el BBVA Suiza incumplió la ley al mantener de forma secreta cuentas de clientes de Estados Unidos, que la entidad sabía que tenían obligación de pagar impuestos y declarar sus ingresos al Servicio de

⁸ http://www.elconfidencial.com/mercados/2014-03-28/luxemburgo-se-afianza-como-paraiso-de-las-sicavs-espanolas-con-mas-de-4-000-millones_108489/

⁹ [Web BBVA Suiza](#). Contiene un enlace a las cuentas anuales.

¹⁰ <http://www.expansion.com/empresas/banca/2015/10/16/56213353268e3ef64e8b45f7.html>

Recaudación de Impuestos (IRS), la Hacienda de Estados Unidos. El acuerdo alcanzado por BBVA con el gobierno estadounidense tiene carácter voluntario.

"El BBVA Suiza ofrecía una variedad de servicios bancarios tradicionalmente suizos que ayudaron y permitieron a algunos de sus clientes de Estados Unidos esconder sus cuentas e ingresos, presentar declaraciones falsas de impuestos y evadir sus obligaciones fiscales", sostiene el Gobierno en su nota.

De acuerdo con la información e el diario elconfidencial que cita fuentes estadounidenses "El BBVA Suiza permitió a cuatro grupos de contribuyentes estadounidenses mantener seis cuentas, que tenían valores de Estados Unidos en el nombre de seis "estructuras extranjeras", específicamente, corporaciones de Panamá y las Islas Vírgenes Británicas, indicó el Departamento de Justicia".

El acuerdo entre las partes se alcanzó dentro del programa estadounidense para bancos suizos, anunciado el 29 de agosto de 2013.

Como consecuencia del pacto, BBVA Suiza tendrá que divulgar por completo sus actividades transfronterizas y proporcionar a Estados Unidos información detallada sobre otras entidades que trasfieren fondos a cuentas secretas o que aceptan nuevos fondos cuando estas cuentas ocultas ya están cerradas¹¹.

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%¹² del total de depósitos pertenezcan al sector no residente en 2013. Ya en 2010 el Informe del Observatorio señalaba esta anomalía, que en aquel 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%. Se ha acudido a las cuentas anuales de 2013 al ser las últimas disponibles en la web de BBVA Uruguay a 23 de febrero de 2016.

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

¹¹ http://www.elconfidencial.com/ultima-hora-en-vivo/2015-10-17/bbva-suiza-acuerda-con-eeuu-pagar-una-multa-de-mas-de-10-millones-de-dolares_717244/

<http://www.justice.gov/opa/pr/justice-department-announces-bbva-suiza-sa-reaches-resolution-under-swiss-bank-program>

¹² [Web BBVA Uruguay](#), con enlace a cuentas anuales.

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

Tipo de depósito	Residentes				No residentes				Total	
	M/N	M/E	Total	Variac. respecto al año anterior	M/N	M/E	Total	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
Depósitos vista	83.644	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 rentables¹³.

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 pobreza¹⁴. 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.¹⁵ 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

¹³ Richard Brooks, The great tax robbery.

¹⁴ 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>

¹⁵ Disponible en <http://www.oecd.org/tax/administration/buildingtransparenttaxcompliancebybanks.htm>

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 casos principales de evasión fiscal por parte de multinacionales.

BBVA ofrece información detallada sobre los créditos fiscales y deducciones (de manera conjunta, no diferenciados) recibidos en España, México, Estados Unidos y "Latinoamérica", dentro del apartado de su memoria anual dedicado a "activos fiscales diferidos netos". Como ejemplo, cabe destacar el caso de la información que ofrece sobre España: "Los activos fiscales diferidos netos reconocidos en España ascienden a 1.383 millones de euros en el ejercicio 2014 (2.322 millones de euros en 2013 y 6.183 millones de euros en 2012). De la cifra registrada en el ejercicio 2014 de activos fiscales diferidos netos, 1.205 millones de euros corresponden a créditos fiscales por bases imponibles negativas y deducciones y 178 millones de euros han surgido como diferencias temporarias."

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 actuación con no residentes, sistemas de control y auditoría, mecanismos de comunicación con autoridades, etc. Durante 2015, año que no es objeto de este análisis, BBVA ha publicado una estrategia fiscal.

4.2. Medioambiente

BBVA afirma tener 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 y los Green Bond Principles. Además, BBVA cuenta con una política medioambiental de alcance global, cuya supervisión está a cargo del Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables. BBVA logró en 2014 una calificación de 85 sobre 100 en el Informe 2014 Cambio Climático Iberia 125 del Carbon Disclosure Project, lo que supone la misma valoración que el año anterior.

En el Informe de banca responsable la entidad dedica un apartado a los riesgos ambientales, sociales y reputacionales. En el mismo reconoce que “como entidad financiera, BBVA ejerce un impacto sobre el medio ambiente y la sociedad de manera directa, a través del uso de los recursos naturales y la relación con sus grupos de interés, y de manera indirecta, a través de nuestra actividad crediticia y los proyectos que financiamos”. Asimismo, dispone de un documento de poco más de una página que bajo el nombre Política medioambiental del Grupo BBVA¹⁶, desgana sus objetivos en política medioambiental. El banco informa que ha estado trabajando en distintas iniciativas para reducción de su huella ambiental y explica alguna de ellas.

BBVA cuenta con una norma de actuación en defensa pero se desconoce si aplica algún procedimiento de evaluación de los distintos riesgos medioambientales en los diversos países en los que opera la entidad y a los diversos sectores de actividad a los que presta financiación. Sin esa identificación de riesgos y sin la aplicación de procedimientos específicos para cada sector de actividad es materialmente inviable eludir el riesgo de impacto derivado de su actividad.

Para integrar estas cuestiones dispone de una herramienta llamada Ecorating, la cual permite calificar la cartera de riesgos de pymes 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. Llama la atención que este año no se dé información sobre el número de clientes a los que se les ha hecho la calificación de riesgo ambiental, algo que sí hacía al año pasado. Consideramos que esta es una carencia muy importante en este informe, ya que no es posible valorar el esfuerzo que está haciendo el banco en este ámbito.

Para la financiación de grandes proyectos, BBVA categoriza los mismos tomando como referencia los Principios de Ecuador. El banco asegura que estos principios “se han convertido en el estándar de referencia de la financiación responsable” de BBVA y que éste “asume el compromiso de apoyar su desarrollo y difusión desde el Comité de Dirección de los PE y los Grupos de Trabajo en los que participa”.

Según la información facilitada por el banco, en 2014 financió 44 operaciones basándose en los criterios establecidos por los Principios de Ecuador frente a los 28 del año anterior.

¹⁶ Política medioambiental del grupo BBVA. <http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/politica-medioambiental-del-grupo-bbva.pdf>

De estos 44 proyectos, seis presentan, en virtud de lo establecido por estos Principios, un impacto negativo significativo que puede afectar un área mayor que la que ocupa el proyecto. No se da ninguna explicación sobre por qué se ha optado por la financiación de unos proyectos que pueden tener un impacto tan negativo, ni como es posible que este tipo de proyectos no sea desechado a la hora de financiarlo.

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.

Los cuadros y gráficos en los que se informa de los consumos de energía y otras variables medioambientales presentan resultados desiguales. En lo que se refiere a los datos por persona, se observan ligeras mejoras en emisiones de CO₂ y consumo de electricidad, pero crece el consumo de agua y se mantiene el de papel. En cuanto a consumos totales, aumenta significativamente el de energía y se reducen el resto de consumos y emisiones. BBVA no facilita ninguna explicación a los datos que muestran una tendencia negativa, ni en los resultados fuertemente distantes entre regiones. Por ejemplo en consumo de agua se ha incrementado un 33% en México y un 27,7% en América del Sur. Hay otras cifras presentadas que llaman muchísimo la atención como el consumo de papel en Estados Unidos donde pasa de 1.364 toneladas en 2012 a 847 toneladas en 2013 y otra vez alcanza las 1.363 toneladas en 2014. En estos casos cabría preguntarse: ¿Cuáles serán los objetivos en estas regiones? ¿Por qué se han producido desviaciones tan importantes? ¿El plan de ecoeficiencia plantea objetivos globales? ¿Cuáles son los sistemas de seguimiento empleados? ¿Quiénes son los responsables de cumplimiento en esas regiones?

En relación a las emisiones de CO₂ por persona hay un error en la representación de la tabla comparativa que favorece a la empresa. BBVA afirma que en 2012 el número de emisiones por empleado es de 3,1 Toneladas por persona. Sin embargo si vamos a una tabla más abajo nos muestra el total de emisiones que en 2012 fueron de 318.755 toneladas frente a las 343.935 en 2013 y 335.883 en 2014. Si tomamos como base esos datos supondría que en 2012 el total de emisiones por empleado asciende a 2,7 toneladas por tanto la evolución y tendencia en años posteriores es negativa. En ningún caso BBVA informa sobre los objetivos marcados para el ejercicio objeto de análisis en la dimensión medioambiental ni facilita ningún tipo de explicación a los datos que muestran en varios de los indicadores analizados una tendencia negativa (consumo de agua, consumo de combustibles fósiles, certificaciones en edificios en relación a 2012 o emisiones) lo que muestra una falta de compromiso con un proceso real de rendición de cuentas. El banco se limita a señalar que su Plan Global de Ecoeficiencia es para tres años y que no se han establecido objetivos interanuales.

BBVA solo los resultados casi por áreas Geográficas: España y Portugal, México, Estados Unidos y América del Sur. No aporta datos desagregados por países.

En la documentación analizada para hacer este informe no se ha encontrado un compromiso expreso con los principios de prevención y de precaución en su actuación con proveedores. La entidad se limita a exponer una serie de requisitos medioambientales y sociales que tienen que cumplir sus proveedores.

4.3. Protección de los derechos humanos

BBVA cuenta con varios documentos en los que desgana su compromiso con el respeto a los derechos humanos en los países en los que desarrolla su actividad, y a través de los que implica a proveedores y otros grupos de interés.

Uno de los documentos es el *Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos*¹⁷ 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.

BBVA afirma en ese mismo documento, que respetará y promoverá el respeto del contenido de los acuerdos mencionados anteriormente en todas sus actividades, en todos los países donde opere y dentro de su ámbito de influencia, esto es, en todas las relaciones que BBVA establezca con sus clientes, proveedores, empleados y con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades. Sin embargo se desconoce los procedimientos específicos por los que BBVA asegura la no vulneración de los Derechos Humanos en su ámbito de influencia. No menciona la existencia de un mapa de riesgos por países y tipo de actividad o en su labor de intermediación por sectores objeto de financiación. Lo anterior es especialmente grave teniendo en cuenta que el Banco opera en países en donde no está garantizado el disfrute de los derechos humanos y las vulneraciones de los mismos son una constante.

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 punto 5 del *Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos* se dice que el banco “valora especialmente” a los 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. Este sería el caso de la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

BBVA articula un proceso de homologación de proveedores que valora que los proveedores comparten los mismos valores que el Grupo en términos de Responsabilidad Social. Entre otros aspectos, se valora que estas empresas cumplen con los principios sociales y medioambientales de la ONU y que poseen algún código de conducta o política

¹⁷ Compromiso de BBVA en materia de Derechos Humanos. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/Pca_DDHH_2010_tcm12-190699.pdf

para evitar el trabajo forzoso el trabajo infantil y otras vulneraciones de los derechos humanos en la propia empresa o en la de sus subcontratistas.

El banco solo da información sobre la homologación de proveedores en España. Según la información aportada en el Informe de banca responsable, en 2014 fueron sometidos al proceso de homologación 893 proveedores y se han realizado compras al 84% de los proveedores que han pasado por este proceso de homologación. Según la misma información, solo dos proveedores no habrían pasado este proceso, frente a los 48 de 2013. También informa que hay una serie de proveedores a los que se ha realizado compras pero que no reúnen los criterios internos para tener que pasar por el proceso de homologación. Los criterios de homologación de proveedores en el campo de la sostenibilidad y los derechos humanos van desde la adopción de medidas internas para asegurar la diversidad e igualdad de oportunidades en Recursos Humanos, cumplimiento de los principios sociales y medioambientales de la ONU o si poseen algún código de conducta o política para evitar la corrupción y el soborno, entre otros parámetros. BBVA habla de una plataforma, Global Procurement System, la cual da soporte a todas las fases del proceso de aprovisionamiento del banco. Sin embargo, no se explica quién hace las evaluaciones de los proveedores, cómo se hacen las mismas o si son verdaderamente independientes. Además, se limita a dar cuenta del número de proveedores por zonas geográficas, pero no del nivel de cumplimiento por países de los criterios establecidos.

Al margen de la laguna que representa no dar información sobre los procesos de homologación a los proveedores de otros países, en ningún momento se explica cuáles son los procesos internos a los que hace referencia para que un proveedor tenga que enfrentarse al proceso de homologación.

Un apartado importante a tener en cuenta es el que se refiere al impacto indirecto de las inversiones de BBVA, así como otras cuestiones conflictivas de la operativa del Grupo que puedan afectar a los derechos humanos. Sobre este aspecto, el banco cuenta con una *Norma de actuación en materia de defensa*¹⁸ 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.

BBVA, sin embargo, ha realizado negocios con compañías relacionadas con la fabricación de armamento nuclear. El informe *Don't bank on the bomb* (No inviertas en la bomba), publicado por la International Campaign to Abolish Nuclear Weapons (ICAN). En este informe se desvela que 382 instituciones financieras de 27 países han realizado negocios con fabricantes de armamento atómico. Entre estos bancos está BBVA que, según el citado informe, habría realizado operaciones por valor de 3.171 millones de dólares con fabricantes de este tipo de armamento.

¹⁸ Norma de actuación en materia de defensa. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/norma-defensa_mayo2014-esp.pdf

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 en 2013 una declaración que recoge unos Principios rectores sobre la responsabilidad de las empresas en los derechos humanos¹⁹.

En diciembre de 2014, la organización Banktrack publicó un informe titulado *Banking with Principles?* en el que evalúan a 32 de los mayores bancos del mundo contra los Principios Rectores de Naciones Unidas. En el informe se asigna a cada banco una puntuación en función de su desempeño según 12 criterios agrupados en varios aspectos: política de derechos humanos, compromiso de debida diligencia, reporting y acceso a reparación. BBVA informa que está en la mitad del ranking de las entidades analizadas. Si se analiza el informe se ve que la nota lograda por el banco es muy baja²⁰. En el apartado de compromiso con la política de derechos humanos obtiene 2,5 puntos sobre cuatro; en el principio de debida diligencia logra un 0,5 sobre tres; en el apartado de información obtiene cero puntos sobre un total de tres y sobre búsqueda de soluciones tiene un 0,5 sobre dos. En total, el banco logra 3,5 puntos sobre un total de 12.

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.

El banco informa que en 2015 tenía previsto acometer un estudio integral y transversal sobre derechos humanos en todas las áreas de la entidad. El objetivo sería identificar los potenciales impactos de la actividad de cada una de ellas en los derechos humanos y definir un plan de acción adecuado para gestionarlos.

La información dada por el banco en el ámbito del respeto a los derechos humanos y la salvaguarda de los mismos en los países en los que opera es escasa, sobre todo teniendo en cuenta que opera en varios países en los que la protección de los derechos humanos dista mucho de ser norma habitual. BBVA, como entidad financiera, no se enfrenta a los problemas que puedan tener otro tipo de compañías como una eléctrica que va a construir una presa en una zona habitada por comunidades indígenas o una empresa textil que tiene deslocalizada su producción en países con ínfimas condiciones laborales. Sin embargo, esto no le exime de responsabilidad, dado que en muchas ocasiones estas empresas pueden necesitar de la financiación de un banco para poder acometer ciertos proyectos.

4.4. Protección de los derechos de los trabajadores

El Grupo BBVA cerró 2014 con una plantilla de 108.770 personas diseminada por 31 países, lo que representa una mínima diferencia con respecto al año anterior. El banco, que se

¹⁹ Declaración del Thun Group de bancos. http://bancaresponsable.com/wp-content/uploads/2010/10/thun-group_esp.pdf

²⁰ Banktrack. Banking with principles http://www.banktrack.org/download/bankingwithprinciples_humanrights_dec2014_pdf/hr_banking_with_principles_digital.pdf

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.

El banco no facilita el desglose de gastos salariales por países y sobre la brecha entre el salario mínimo de la entidad con respecto al salario más elevado. Solo informa que destinó a gastos de personal el año pasado 5.609 millones de euros, de los que 4.268 habrían ido destinados al pago de salarios. Estos datos representan reducciones del 3,1% y el 2,8%, respectivamente. La falta de información sobre la diferencia entre el salario mínimo y el salario más elevado es una carencia importante, habida cuenta de que, tal y como denuncia el sindicato CCOO en un informe, la brecha salarial en el sector financiero español no deja de aumentar.²¹

En el Informe de banca responsable, BBVA afirma que “en BBVA creemos que las personas construyen las empresas, y por ello, queremos atraer a los profesionales que mayor valor aportan. Sin embargo, esta afirmación puede quedar en entredicho como consecuencia del envío por accidente de un correo electrónico a los empleados de BBVA. En ese correo aparecía una relación de las nóminas y los bonus de cada uno de los trabajadores de la entidad con notas del estilo “es hijo de...”, “viene recomendado por...”.²²

Como en los anteriores informes realizados por este Observatorio, tenemos que subrayar que, 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. Cuando se refiere a la retribución a la plantilla, se limita a señalar que “BBVA considera la política de compensación como un elemento clave para la creación de valor”. Sin embargo no señala si ese valor se limita al accionista, todo apunta a ello, o se extiende a otros grupos de interés. Asimismo, resalta que la retribución de los empleados se compone de una parte fija y otra variable.

En el Informe de banca responsable se limita a afirmar que “en España, el convenio colectivo del sector de banca es de aplicación al 100% de la plantilla”, indudablemente esto es por ley. El problema se encuentra en otros países donde la ley laboral no es garantista y donde BBVA tiene una fuerte presencia. Lo cierto es que no es fácil averiguar el nivel de afiliación de la plantilla ni buscando en las páginas web de los bancos filiales, ya que la presentación de la información varía de un banco a otro. En este sentido, llama la atención que en el Informe de banca responsable se mencione que “en México, contamos con una representación sindical responsable y con un convenio colectivo de trabajo sólido y reconocido que permite continuar el desarrollo de acciones y proyectos”. ¿Por qué se menciona solo a México?

Además, en el documento *Compromiso en materia de derechos humanos* dice que el banco trabaja para “garantizar la libertad de asociación mediante el estricto respeto al papel y responsabilidades que competen a las representaciones sindicales de acuerdo con la legalidad vigente, y muy especialmente en cuanto concierne a la negociación colectiva”. No obstante, no dice cómo garantiza la libertad de asociación en los distintos países en los que opera.

²¹ La brecha salarial y de calidad en el empleo del sector financiero español continúa aumentando. <http://www.ccoo-servicios.es/html/35326.html>

²² Las intimidaciones del BBVA, en manos de sus empleados. http://blogs.elconfidencial.com/espana/el-confidente/2014-10-30/las-intimidaciones-del-bbva-en-manos-de-sus-empleados_421647/

BBVA muestra las mismas carencias a la hora de informar sobre el porcentaje de empleados afiliados a sindicatos o cubiertos por convenio colectivo. En lo que se refiere 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).

Algunos de los países en los que opera la entidad presentan carencias en el respeto a los derechos de los trabajadores. No está claro que sea suficiente una mera declaración de intenciones en la que se dice que “tratará de promover los principios de respeto” sea suficiente para asegurar que los y las componentes de su plantilla gozan de los grados de libertad a los que deberían tener derecho sobre todo cuando, como hemos señalado ya, BBVA tiene el control de la mayoría de las filiales en estos países.

El banco tampoco da información sobre multas, sanciones o problemas relacionados con los derechos laborales de sus trabajadores. Sin embargo, estas sanciones existen. Un caso significativo es el de Colombia. En la filial de BBVA en este país, los representantes de los trabajadores han acusado reiteradamente al banco de prácticas antisindicales y de haber realizado despidos en la entidad para posteriormente externalizar muchos servicios. También denuncian que se utilizan criterios subjetivos para abonar bonificaciones a la plantilla.²³ Los sindicatos bancarios de Colombia UNEB y ACEB presentaron el año pasado una querrela contra BBVA en este país por considerar que el pacto colectivo que impuso a sus trabajadores está en contra de la libertad sindical. Este año, el Ministerio de Trabajo colombiano ha dado la razón a los representantes sindicales y ha impuesto una multa al banco.²⁴

BBVA ha incorporado en sus políticas y procedimientos internos los fundamentos éticos y de actuación contenidos en el Código de Conducta en lo que respecta a las políticas y procedimientos de no discriminación. Estos procedimientos se concretan fundamentalmente en: promover la diversidad e igualdad de oportunidades. Garantizar un entorno laboral en el que no tienen cabida actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

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 mantiene 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.

En cuanto a la diversidad de género de la plantilla, el banco facilita cuadros por género, categoría profesional y área Geográfica. Según esta información, el 52,2% de la plantilla en España y Portugal son hombres y el 47,8% mujeres. El porcentaje de mujeres ha aumentado 1,2 puntos con respecto a 2013. También ha aumentado el porcentaje de mujeres en el equipo gestor, que pasa del 18,7% registrado en 2013 al 20% el año pasado.

²³ Uso antisindical de pacto colectivo en BBVA. <http://survey.ituc-csi.org/Uso-antisindical-de-pacto-19121.html>

²⁴ Sindicatos ganan querrela presentada contra el BBVA por imposición ilegal de Pacto Colectivo. <http://aceb.org.co/sindicatos-ganan-querrela-presentada-contra-el-bbva-por-imposicion-ilegal-de-pacto-colectivo/>

Estas mejoras no se registran en otras áreas geográficas, algunas de las cuales tienen ratios sorprendentes. Por ejemplo, en Estados Unidos, el 61,9% de la plantilla son mujeres, pero solo el 15,9% de las mismas forman parte del equipo gestor. El mismo desequilibrio se produce en México (53,1% de la plantilla, 12,1% equipo gestor) o América Latina (54,8% de la fuerza laboral, 23,4% en equipo gestor). En el total del grupo, el 18,5% de las mujeres ocupan puestos de gestión a pesar de ser el 52,9% de la plantilla. Los datos indican que BBVA tiene aún un largo camino que recorrer para que haya una equiparación real entre hombres y mujeres. El banco no aporta información sobre las diferencias en los salarios entre hombres y mujeres por categorías.

En el ámbito de la salud y seguridad laboral, BBVA asegura que mantiene el compromiso de garantizar entornos saludables y mejorar la calidad de vida de las personas, mediante el impulso de campañas de promoción y prevención de la salud, y actividades de formación, información y sensibilización.

En España, evaluó en 2014 a 832 centros, realizó 2.157 gestiones técnico preventivas y 2.869 acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales. Sin embargo, a tenor de lo recogido en un cuadro sobre datos básicos de salud laboral en España, incluido en el Informe de banca responsable, en 2014 se redujo en un tercio el número de gestiones técnico preventivas, las acciones preventivas para mejorar las condiciones laborales han pasado de 4.113 en 2013 a las 2.869 citadas en 2014 y se han hecho 3.000 exámenes menos de salud. Además, la tasa de absentismo se situó el año pasado en el 2,2 frente al 2 de 2013.

BBVA informa del número de empleados por áreas geográficas, aunque no por países. También informa del número de personas empleadas por categorías en cada una de estas áreas. Si embargo, se aprecian una serie de lagunas importantes en el Informe de banca responsable y, en general, en la información que aporta el banco. No detalla el tipo de contratos por países, ni gastos salariales en los mismos. Tampoco se hace referencia al personal subcontratado o contratado a través de empresas de trabajo temporal. En este sentido, igualmente se echa en falta alguna explicación sobre si garantiza los derechos laborales de trabajadores y trabajadoras en los distintos países en los que opera.

En el apartado Relaciones con los empleados del documento Compromiso de BBVA con los derechos humanos, el banco señala que se compromete a “cumplir escrupulosamente con la legislación laboral vigente en cada una de las jurisdicciones donde opera”, existen indicios de que esto no es así. Por ejemplo, Bancomer, la filial de BBVA en México, tiene un único trabajador directo. El resto de la plantilla están contratados por una filial del propio banco. Esto hace que los empleados y empleadas de Bancomer no puedan beneficiarse del convenio de banca de México.²⁵ En el Banco Francés, filial de BBVA en Argentina, se ha producido acusaciones de prácticas antisindicales.²⁶

Los problemas no se circunscriben a otros países. Aunque BBVA asegura que en España no ha recibido sentencias condenatorias “relevantes” en materia de igualdad o discriminación instadas por los empleados ni sanciones por infracciones laborales muy graves, en España se han producido quejas de trabajadores por las condiciones laborales. Representantes

²⁵ Bancomer y lo ilegal de su outsourcing. <http://weltmx.blogspot.com.es/2014/01/bancomer-y-lo-ilegal-de-su-outsourcing.html>

²⁶ La bancaria en lucha por los derechos de las mujeres demanda a BBVA Francés por discriminación y violencia laboral. <http://www.uniglobalunion.org/es/news/la-bancaria-en-lucha-por-los-derechos-de-las-mujeres-demanda-a-bbva-frances-por-discriminacion>

sindicales de la plantilla del BBVA han denunciado presiones del banco para que los trabajadores hagan horas extras de forma sistemática sin que exista ningún tipo de remuneración como compensación²⁷. Esta es una cuestión que incluso llegó a la Junta de Accionistas. En el turno de preguntas, los representantes de los trabajadores denunciaron que los trabajadores tienen que hacer muchas horas extra no retribuidas y que incluso se han producido amenazas para que los trabajadores y trabajadoras acepten las condiciones que se les impone.²⁸

4.5. Impacto en la comunidad

BBVA reconoce que, como entidad financiera, ejerce un impacto sobre el medio ambiente y la sociedad de manera directa, a través del uso de los recursos naturales y la relación con sus grupos de interés, y de manera indirecta, a través de su actividad crediticia y los proyectos que financiamos. Según explica el banco, de estos impactos derivan riesgos directos, indirectos y reputacionales. Cuando se refiere a estos riesgos y a la forma de hacerles frente, la entidad hace referencia casi exclusivamente a las medidas puestas en práctica para asegurarse de la solvencia de la persona que solicita un crédito.

El banco identifica a sus grupos de interés y, a través de una serie de encuestas y herramientas, cataloga las cuestiones que más preocupan a los mismos. BBVA afirma que, a partir de este estudio, articula su modelo de negocio el cual, según sus palabras, “es prácticamente un espejo de lo que nos están pidiendo los grupos de interés”. Sin embargo, no queda claro cómo aplica las cuestiones importantes para los grupos de interés en cada uno de los ámbitos en los que opera. Solo habla de manera general sobre si establece los mecanismos adecuados para evitar la vulneración de los derechos humanos en aquellos países en los que tiene presencia.

BBVA actualizó su política de Responsabilidad Social Corporativa en 2014²⁹, que ha quedado recogida en un documento en el que se marca tres compromisos: desarrollar en todo momento la actividad principal de forma responsable, maximizar la creación de valor sostenible y compartido para sus accionistas y para los demás grupos de interés y el conjunto de la sociedad en las que opera y por último identificar, prevenir y mitigar sus posibles impactos negativos.

El banco ha diseñado unos indicadores de balance social³⁰ derivados de la actividad financiera tradicional para medir el impacto en la sociedad y que, según la entidad, ponen a las personas en el centro de su actividad.

En su *Informe de banca responsable* de 2014, BBVA repite el mismo esquema que en informes anteriores y sobre el que ya ha llamado la atención este Observatorio. Entremezcla los programas sociales con la RSC, provocando confusión entre lo que es una cosa o la otra.

En lo que respecta a los programas sociales, el banco destinó en 2104 más de 107 millones de euros a los mismos. Esta cifra supone un 10% más que la del año anterior y representa

²⁷ [Empleados del BBVA denuncian presiones para hacer horas 'gratis'.](#)

²⁸ [Los empleados de BBVA se quejan de las condiciones laborales.](#)

²⁹ [Política de Responsabilidad Social Corporativa.](#)

³⁰ [Indicadores de balance social de BBVA.](#)

el 4,1% del beneficio atribuido al Grupo en el ejercicio. En 2013, el importe destinado a programas sociales el 4,4% del beneficio atribuido al grupo. Los programas educativos representan el 38% de la inversión en este capítulo, el apoyo a lo que llaman "otras líneas estratégicas" el 45% y los productos de alto impacto social se llevan el 17%.

BBVA cuenta con un Plan de negocio responsable que tiene tres prioridades.

La primera es la comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR), al considerar que es uno de los elementos más valorados por clientes y reguladores. En líneas generales, la comunicación TCR sería la adopción de todas las medidas necesarias para que los clientes dispongan de toda la información necesaria para tomar decisiones financieras con seguridad. Se extiende a fichas de producto, contratos, el ámbito digital o la comunicación comercial.

La segunda gran prioridad marcada por BBVA es la Educación financiera, un aspecto al que el banco siempre da gran importancia en el marco de su acción social. Este año el banco liga directamente la educación financiera con la primera prioridad, la comunicación TCR, y asegura que "tiene como objetivo ayudar a los clientes a tomar decisiones financieras informadas". BBVA puso en marcha este programa en 2008 y el mismo se basa en una serie de iniciativas que se centran en varios segmentos de población como niños y jóvenes, adultos, y pymes. En 2014, el banco invirtió 17,4 millones de euros en estos programas, de los que se beneficiaron 1,38 millones de personas, según se desprende de los datos ofrecidos por la entidad en el Informe de banca responsable.

Además de los programas propios, BBVA colabora con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) desde 2010, patrocinando con 1,17 millones de euros del Informe PISA financiera. En 2014 se renovó el acuerdo entre BBVA y la OCDE para seguir apoyando con una aportación de 455.000 euros la evaluación de las nociones de cultura financiera que se han publicado en el Informe PISA Financiera 2015.

El banco aporta datos sobre talleres impartidos, participantes, etc. a niños y adultos, pero solo para España y Portugal, México y América del Sur, lo que hace imposible saber la implicación de la entidad financiera en los países de manera individualizada.

En cuanto a pymes, el banco mantiene en España el programa *Yo soy empleo*, lanzado en 2013. Este programa está destinado a ayudar a las pymes y autónomos a crear puestos de trabajo. A través del 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 2014, 1.216 personas de 1.009 empresas realizaron los cursos de la segunda etapa de formación de este programa. Desde que se inició, se han beneficiado 1.216 personas de 2.382 pymes de los distintos cursos de formación. Los datos aportados por el banco indican que en 2014 se ha producido un aumento sustancial en el número de pymes apoyadas por programas de educación para los negocios y de formación financiera.

La tercera prioridad estratégica del Plan de negocio responsable son los Productos de un alto impacto social. Dentro de este apartado, el banco hace bandera de sus iniciativas de inclusión financiera en las sociedades en las que opera. El banco ha desarrollado una serie de soluciones alternativas a la sucursal y los autoservicios en varios de los países 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 este segmento de inclusión

financiera, BBVA ofrece datos por países y ofrece una comparación con respecto a 2013. Según estos datos, 9,36 millones de personas se beneficiaron en 2014 de los programas de inclusión financiera, un 7,5% menos que el año anterior. No se ofrece explicación sobre este descenso.

Uno de los proyectos más importantes dentro del Plan de negocio responsable es la Fundación Microfinanzas³¹. 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. Cabe destacar que el banco advierte que “nace de la Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA, pero como entidad sin ánimo de lucro, es independiente del mismo, tanto en su gobierno como en su gestión”. La fundación cuenta con 7.472 empleados y 488 oficinas en los siete países en los que está presente a través de sus ocho entidades de microfinanzas: el banco de las microfinanzas Bancamía en Colombia; Financiera Confianza, en Perú; Banco Adopem, en República Dominicana; Emprede Microfinanzas y Fondo Esperanza en Chile; Contigo Microfinanzas en Argentina; Microserfin en Panamá; y la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.

El banco aporta 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, así como datos de clientes desde la perspectiva de género. En la información facilitada, y esta es una circunstancia que se viene repitiendo todos los años, no dice nada de los tipos de interés que cada banco cobra a sus clientes. 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 tiene un producto, Línea Paralelo, en el que la tasa de interés efectivo anual es del 46%; Financiera Confianza ofrece créditos de inclusión, como Palabra Mujer, gravados con el 150%, Crédito Pymes (110%) o Crédito Agropecuario (80%).

Al margen de las tres prioridades estratégicas marcadas por el propio banco, hay una serie de elementos que sirven para calibrar el compromiso de BBVA con las sociedades de los países en los que opera.

Uno de ellos es el pago de impuestos. El banco informa sobre los impuestos devengados en los países en los que opera a través de un cuadro. Hay que señalar que esta es la única ocasión en la que BBVA da información de todos los países en los que está presente. No obstante, a la hora de informar sobre el pago de impuestos, incluye 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.

Por otra parte, en cuanto a la política de contratación de trabajadores locales, el banco se limita a decir que el 90% del equipo gestor es de procedencia local. Sería conveniente que, en aras a conocer el verdadero compromiso del banco en este aspecto, éste aportara información más detallada. Además, en este caso solo se da información por áreas Geográficas y no por países.

³¹ Web [Fundación Microfinanzas](#).

Igualmente es importante la política de contratación de proveedores locales. 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.

BBVA informa que en 2014 realizó compras por un importe total de 7.186 millones de euros a un total de 4.321 proveedores en todo el mundo. También da información sobre número de proveedores por países, que en 2014 ha caído respecto a 2013, facturación de los mismos, igualmente inferior al año anterior y plazo medio de pago, pero en ningún momento muestra su compromiso a utilizar a proveedores locales.

4.6. Corrupción

BBVA cuenta con un Código de Conducta, aprobado por el Consejo de Administración, que plasma sus compromisos concretos en desarrollo de uno de los principios de su cultura corporativa.

El Código de Conducta resulta de aplicación a todas las entidades que configuran el Grupo BBVA, así como a todos sus empleados y directivos. Adicionalmente, las nuevas incorporaciones al Grupo se comprometen a observar sus principios y normas a través de una declaración expresa de conocimiento y adhesión. En cuanto a su contenido, el Código de Conducta está estructurado en torno a los siguientes bloques de principios y normas: valores éticos, integridad relacional, integridad en los mercados, integridad personal e integridad organizativa.

En este documento, el banco asegura que, como grupo financiero que presta servicios a millones de personas y desarrolla sus actividades en múltiples entornos sociales con cuyo bienestar se encuentra comprometido, colabora activamente con organismos gubernamentales, organizaciones internacionales y otras instituciones en la lucha contra el narcotráfico, las actividades terroristas y otras formas de crimen organizado.

El banco cuenta con un Sistema de Cumplimiento con el que la entidad quiere conducir todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. La función de Cumplimiento, en línea con los principios establecidos por el Bank for International Settlements (BIS) y la normativa de referencia en esta materia, articula su actividad en torno al desarrollo e implementación de políticas y procedimientos, la difusión y formación en materia de cumplimiento y la identificación, evaluación y mitigación de eventuales riesgos de cumplimiento. Estos riesgos afectan a cuestiones como conducta en los mercados, tratamiento de los conflictos de intereses, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y la protección de datos personales.

A pesar de este sistema de cumplimiento y de que sobre el papel el mismo parece que ofrece garantías, en realidad el mismo parece presentar lagunas si se tiene en cuenta los problemas que ha tenido el Banco Francés, la filial de BBVA en Argentina. Dos fiscales argentinos han imputado a directivos de esta entidad, así como de otros bancos y de la petrolera Shell, por actuar de manera coordinada para realizar “operaciones especulativas

en los mercados de cambios de divisas generando una alza de la cotización del dólar con el propósito de provocar la devaluación del tipo de cambio". El escrito de los fiscales pone de relieve, entre otros aspectos, los extraordinarios beneficios económicos que les reportaron esas maniobras a los bancos denunciados³².

En 2014, BBVA ha potenciado el modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. El banco asegura que ha incrementado los recursos humanos asignados directamente a las unidades que se encargan de estas tareas en las distintas jurisdicciones. También ha avanzado en la implementación de mejoras en los sistemas de categorización o asignación de riesgo a los clientes desde la óptica del riesgo de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Por último, asegura que ha ido adaptando 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.

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". Esto en realidad no es exactamente así. BBVA forma parte de la Asociación de Banca Española (AEB) y de otros organismos que hacen función de lobby en muchas ocasiones para intentar que los gobiernos legislen teniendo en cuenta los intereses del sector. Además, y este aspecto es más importante si cabe, existe una relación entre el sistema financiero y el bancario que se sustenta en la concesión de créditos de las instituciones financieras a los grupos políticos. Esta es una cuestión que suscita recelos entre la población y que es motivo de constantes críticas ante la certeza de que hay instituciones financieras que han condonado las deudas a los grupos políticos.

La entidad no informa sobre subvenciones o ayudas por parte del Estado, si bien se puede decir que ha recibido ayudas de manera indirecta. En Julio del año pasado, el Gobierno adjudicó a BBVA CatalunyaCaixa, entidad que había sido nacionalizada y saneada por el Gobierno. ATTAC España denuncia que BBVA se ha hecho con la entidad catalana a coste cero, ya que a Catalunya Bank se le inyectaron casi 12.000 millones de euros, y BBVA ha pagado 1.187 millones cuando, además, su patrimonio está valorado en 2.630 millones de euros. Además, BBVA tiene la garantía del Estado de hacerse cargo de las deudas generadas por créditos que no se paguen, por preferentes, cláusulas suelo etc³³.

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 banca responsable, 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.

4.7. Protección de los consumidores

³² [Pidieron investigar a directivos de bancos privados y de Shell por la corrida cambiaria de enero.](#)

³³ [Ante la venta de Catalunya Bank al BBVA](#)

BBVA tiene 51 millones de clientes en todo el mundo. El banco asegura que “el cliente está en el centro del modelo de negocio de BBVA y es el eje principal del Plan de Negocio Responsable. Nuestro objetivo es ser el mejor banco para nuestros clientes, ofrecerles los productos y servicios más convenientes”. BBVA se ha puesto el reto de ser el banco más recomendado por sus clientes en todas los países en los que opera.

En 2012 puso en marcha una metodología global basada en la recomendación de los clientes, denominada IReNe (Índice de Recomendación Neta). 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 recomendarlos. Este método de medición se ha convertido en un referente en el mundo empresarial, sin embargo, hay voces del mundo académico y de la investigación que consideran que el NPS es demasiado simplista.³⁴³⁵

El banco ofrece dos cuadros sobre la evolución de este índice en varios de los países en los que opera, pero lo cierto es que son incomprensibles para personas que no estén versadas en este tipo de mediciones, lo que hace que no sean útiles desde la perspectiva del lector o grupo de interés.

El banco afirma que en 2104 ha hecho un esfuerzo para lograr la transformación integral del servicio al cliente en todos los países en los que opera. Según BBVA, unos de los hitos más importantes en la gestión de reclamaciones ha sido la adopción de la metodología First Contact Resolution (FCR), por la que ciertos tipos de reclamaciones son resueltas en el mismo momento en que son planteadas por el cliente. Implantada inicialmente en Bancomer, esta metodología se ha ido extendiendo por todas las entidades del Grupo y hoy en día un alto porcentaje de reclamaciones son resueltas en el día. En 2014, un 14% de las reclamaciones de clientes fueron resueltas de acuerdo a esta metodología.

En el Informe de Banca Responsable hay unos cuadros en los que se refleja el tiempo medio de resolución de quejas, el número de quejas resueltas por FCR por país y número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria. Estos cuadros merecen un comentario.

Según los datos aportados por el banco, el número de reclamaciones ante la autoridad suprabancaria ha pasado de 847 en 2013 a 1.017 en 2014. Llama la atención que en el caso de México el número de quejas ante la autoridad suprabancaria se haya casi duplicado al pasar de 352 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad en 2013 a 632 en 2014. Por lo demás, hay que señalar que el número de quejas ante la autoridad suprabancaria se ha reducido en prácticamente todos los países de los que informa.

En este sentido, BBVA Bancomer, filial mexicana de BBVA encabeza la lista de quejas y denuncias ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de México (Condusef), aunque entre 2013 y 2014 disminuyó el número de reclamaciones en su contra. Así, en el registro de la Condusef de 2013 hubo 1,33 millones de reclamaciones en contra de BBVA Bancomer, número que representa el 30% del total de reclamaciones. Para 2014, el número bajó a 1,08 millones de

³⁴ ¿Es el NPS un buen indicador de la experiencia del cliente?

³⁵ Identificación de variables críticas en la administración de proyectos tecnológicos y su impacto en la percepción de la satisfacción del cliente. (Páginas 38 y 39). <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/3363/1/RI001528.pdf>

reclamaciones³⁶. Además, BBVA Bancomer encabezaba en el primer semestre de 2014 la lista de entidades sancionadas con 280 sanciones.³⁷

En lo que respecta a las reclamaciones resueltas por FCR por país, se aporta el porcentaje, pero no el número de reclamaciones. Llama la atención de que en el caso de España no se aporta ningún porcentaje porque la metodología FCR se aplica solo a incidencias con tarjetas, pero no a reclamaciones, sin que se explique por qué un sistema que dicen es tan ventajoso tiene esa restricción en España.

En cualquier caso, la información dista mucho de ser completa. En el momento de hablar de estas reclamaciones 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 otros mercados importantes como Estados Unidos.

BBVA cuenta con la figura del Defensor del cliente y con un Servicio de atención al cliente. El Servicio de Atención al Cliente se configura como un departamento especializado y autónomo del Grupo BBVA que tiene encomendada la función de tramitar todas las quejas y reclamaciones de los clientes que éstos decidan someter a su consideración. El Defensor del Cliente es una persona de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, nombrada por el Consejo de Administración de BBVA. El Defensor del Cliente desempeña su labor con total independencia y plena autonomía sus funciones.

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*³⁸ 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.

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.

Las reclamaciones recibidas en el Servicio de Atención al Cliente de BBVA en 2014, ascendieron a 11.549 expedientes (19.010 expedientes en 2013), de los que 1.164 finalmente no fueron admitidos a trámite. El 91,9 % de los asuntos, 9.546 expedientes (17.091 expedientes en 2013) fueron resueltos y concluidos dentro del mismo ejercicio, quedando pendientes de análisis a 31 de diciembre de 2014 un total de 839 expedientes (818 expedientes al 31 de diciembre de 2013).

De los expedientes resueltos, 3.628 lo fueron a favor del reclamante, 1.529 parcialmente a favor del reclamante y 4.389 a favor del banco.

Las reclamaciones de clientes presentadas en la oficina del Defensor del Cliente en 2014 ascendieron a 889 expedientes. De ellas, 54 finalmente no fueron admitidas a trámite. El 90,33% de los asuntos (803 expedientes), fueron resueltos y concluidos dentro del mismo ejercicio, y quedaron pendientes de análisis a 31 de diciembre de 2014 un total de 32 expedientes. El mayor número de quejas recibidas por el Defensor del Cliente estuvieron

³⁶ [BBVA Bancomer y Santander lideran el 'ranking' de quejas y reclamaciones en México.](#)

³⁷ [BBVA Bancomer y Banamex encabezan multas de la banca.](#)

³⁸ [Reglamento de defensa del cliente en España del Grupo BBVA](#)

relacionadas con seguros y fondos de pensiones y operaciones de activo (créditos), con 303 y 257 reclamaciones respectivamente.

De estas reclamaciones, ninguna fue resuelta a favor del cliente, 352 lo fueron parcialmente a su favor y 451 a favor del banco.

El banco explica que el tiempo medio de resolución de las quejas es de 12 días. No se indica en ningún momento si existen estas figuras en el resto las sociedades del Grupo y, en el caso de los que la tengan, cuál es el resultado de su actividad.

Según la Memoria de reclamaciones del Banco de España, el banco central emitió en 2014 un total de 520 informes por reclamaciones de clientes del BBVA, de los que 142 fueron favorables al reclamante. La entidad financiera es la décima a nivel nacional que ha recibido más reclamaciones en el Banco de España, cuando el año pasado ocupaba el sexto lugar. Hay que señalar, no obstante, que el número de reclamaciones contra BBVA recibidas en 2014 es ligeramente inferior a las que se registraron en 2013 a pesar de que el total de reclamaciones contra el sector bancario descendieron casi un 15%. 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.³⁹

BBVA no da información sobre multas o sanciones en los distintos países en los que opera y en consecuencia tampoco explica si está tomando medidas para que las prácticas motivo de sanción estén siendo revisadas. Esta es una carencia importante en la información facilitada por BBVA habida cuenta de que estas prácticas estarían perjudicando a su clientela.

La falta de información sobre multas o sanciones no quiere decir que no haya tenido problemas relacionados con la comercialización de determinados productos, hasta el punto de que BBVA ha tenido sentencias en contra en los tribunales por demandas de los clientes. Este sería el caso de las participaciones preferentes comercializadas por el banco. La venta de estos productos ha sido uno de los principales motivos de deterioro de la imagen de la banca en España y una causa de grave quebranto económico para las personas que las contrataron sin saber en qué tipo de producto estaban invirtiendo.

La comercialización de preferentes le ha costado alguna sentencia en contra de los tribunales. Este ha sido el caso de las Aportaciones Financieras Subordinadas de Eroski, un producto muy similar a las participaciones preferentes comercializado por BBVA. El Juzgado de lo Mercantil número 1 de Bilbao ha condenado a BBVA a reintegrar las cantidades recibidas para la compra de estos productos, en sus emisiones de 2004 y 2007, a las 68 personas representadas en la demanda colectiva presentada por Adicae⁴⁰.

Cuando el banco habla de las reclamaciones de sus clientes solo se refiere al número de reclamaciones por operaciones de crédito. Sin embargo, esta neutra catalogación esconde lo que tiene que ver con las cláusulas de suelo impuestas por el banco en sus hipotecas, y que hacían que los clientes no se pudieran beneficiar de la caída del Euribor. El banco ha recibido varias sentencias en contra por esta práctica, considerada "abusiva" por los

³⁹ [Memoria de reclamaciones del Banco de España 2014.](#)

⁴⁰ [El BBVA, condenado a pagar por las 'preferentes' de Eroski.](#)

tribunales⁴¹. Llama la atención que, aun cuando BBVA hace gala de una política transparente con sus clientes, una de las cuestiones que han destacado los tribunales a la hora de anular las cláusulas de suelo, es que los contratos en los que se incluían estas cláusulas “no cumplen con el requisito de transparencia”.

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 2014⁴², elaborado por según el modelo propuesto por la CNMV para las sociedades anónimas cotizadas; Estatutos Sociales de la Entidad⁴³, Reglamento del Consejo de Administración⁴⁴ y Reglamento de la Junta General de Accionistas⁴⁵. 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 cinco y un máximo de 15, actualmente el número total de consejeros de 14 miembros, los mismos que en 2013.

De los 14 consejeros de BBVA, tres son consejeros ejecutivos, el 21,43% del Consejo, siete independientes, 50% del órgano de gobierno del banco, y cuatro externos, lo que representa el 28,57% del Consejo. Con respecto al año pasado, hay que señalar que se ha aumentado el número de consejeros externos en detrimento de los consejeros independientes. En 2013, el banco contaba con un solo consejero externo. Los tres que se incluyen ahora en esta categoría han sido hasta el 17 de diciembre de 2014 consejeros independientes. El motivo del cambio es que los tres consejeros señalados llevaban más de 12 años de manera ininterrumpida perteneciendo al órgano de gobierno de BBVA.

Hay tres mujeres en el Consejo de Administración de BBVA, una más que en 2013. Esto representa el 21,43% del Consejo de Administración. 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”.

Según explica el banco, su política “está orientada hacia la generación recíproca de valor para los empleados y para el grupo, buscando el alineamiento con los intereses de los accionistas y con una gestión prudente del riesgo”. Toda la plantilla del banco, incluido el

⁴¹ [BBVA deberá devolver lo cobrado en exceso a 112 clientes por cláusulas suelo.](#)

⁴² Informe anual de Gobierno Corporativo.

⁴³ Estatutos sociales de BBVA. [f](#)

⁴⁴ Reglamento del Consejo de Administración.

⁴⁵ Reglamento de la Junta General de Accionistas.

Consejo de Administración, tiene una retribución fija y una retribución variable vinculada a la consecución de objetivos y a una gestión prudente del riesgo.

Como ya se ha comentado, 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 15,4 millones euros. El presidente del banco cobró 3.71 millones de euros y el consejero delegado 2.83 millones de euros. José Manuel González-Páramo, el otro consejero ejecutivo del Grupo, tuvo una remuneración de 985.000 euros.

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.

Asimismo, 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.

En el Informe de remuneraciones de los consejeros, el banco informa que ha decidido modificar su política retributiva a partir del 1 de enero de 2015. Estas modificaciones, que necesariamente serán motivo de análisis en el informe del año próximo, se basa en la unificación de los incentivos variables en un único incentivo anual basado en el establecimiento de indicadores de creación de valor, que combinan los resultados del empleado con los de su unidad, los del área al que pertenezcan y los del grupo en su conjunto.

En los contratos de los consejeros ejecutivos se incluye un sistema de previsión para cubrir las contingencias de jubilación, incapacidad y fallecimiento.

Las provisiones registradas a diciembre de 2014 para atender a los compromisos asumidos a favor de los consejeros ejecutivos ascendían a 26 millones de euros en el caso del consejero delegado y de 269.000 euros en el caso del otro consejero ejecutivo, José Manuel González-Páramo. En 2014 se dotaron 2,6 millones de euros en el caso del consejero delegado y 261.000 euros en el de González-Páramo.

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. Tampoco es posible saber qué parte del salario se corresponde con la remuneración fija y cuál con la parte variable. Según los datos aportados por BBVA, las remuneraciones a este Comité ascienden a 18,98 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 sigue manteniendo cláusulas de blindaje para directivos y especialistas de la entidad, si bien su número se ha reducido en 2014 con respecto al año anterior. El año pasado, el banco contaba con 68 beneficiarios de contratos blindados.

El Banco cuenta con el compromiso de pago de indemnización a favor de José Manuel González-Páramo, que tiene reconocido 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, 13 miembros del 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. Esta indemnización no podrá ser percibida en supuestos de despido disciplinario procedente por decisión del empresario basado en un incumplimiento grave del trabajador.

Por último, BBVA ha acordado con 54 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. Sin embargo, a la Junta de Accionistas no se le confiere la capacidad de aprobar o denegar estas 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 12 años consecutivos auditando las cuentas de BBVA. Además, la auditora ha facturado al banco 3.36 millones de 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.

Como consecuencia de la publicación de la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, de 26 de junio y de la Ley 31/2014 por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora de gobierno corporativo, de 3 de diciembre, el Consejo de Administración aprobó, en su sesión de 17 de 18 diciembre de 2014, la modificación del texto del Reglamento del Consejo de Administración de BBVA con objeto de adaptarlo a los nuevos requerimientos legales.

En virtud de lo establecido por estas normas BBVA ha introducido una serie de modificaciones en el Reglamento del Consejo de Administración. Entre las más importantes están la adaptación de las definiciones de las distintas categorías de consejeros (ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos). Esto ha conllevado la inclusión en la definición de consejero independiente de la limitación de 12 años en el cargo. Como se ha comentado más arriba, esto ha ocasionado que tres consejeros independientes del banco hayan pasado a ser considerados externos. Igualmente, se ha incluido el deber de los consejeros de contar con los requisitos de idoneidad necesarios para el ejercicio del cargo, se ha incluido un nuevo artículo que recoge las funciones del consejero delegado; se ha añadido el deber de diligencia y se ha reconocido expresamente el principio legal de la protección de la discrecionalidad empresarial en el ámbito de las decisiones estratégicas y de negocio.

Asimismo, se han adaptado las funciones del Consejo de Administración a las establecidas en la nueva normativa, que requiere una mayor implicación del Consejo en determinadas materias y así se configuran como facultades indelegables del Consejo, entre otras, la vigilancia y control periódico del sistema de gobierno corporativo; el nombramiento y cese de los altos directivos y la determinación de las condiciones básicas de sus contratos, incluidas sus retribuciones y la supervisión de la actuación tanto de la alta dirección como de los órganos delegados, lo que incluye al Consejero Delegado; o la aprobación de una política de selección y diversidad del Consejo de Administración y de selección y nombramiento de altos directivos, entre otras cuestiones.

Hay que señalar que 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. No da información sobre las denuncias recibidas, causa de las mismas o cómo habrían sido resueltas.

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. El documento informa 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.

La política de RSC ha sido actualizada en 2014 y aprobada por el Consejo de Administración, quien tiene atribuida esta función, de acuerdo con su Reglamento. Además, el Consejo de Administración recibe el reporte de la implantación y concreción de la política anualmente. La Política de RSC se desarrolla y complementa a través de una serie de políticas específicas, normas y compromisos que garantizan el adecuado cumplimiento de esta Política global en sus correspondientes ámbitos de aplicación.

5. Conclusiones

La valoración global de la empresa es de **1,41**, 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 **1,36**, situándose en un área de *información escasa*. La valoración de la información suministrada sobre el sistema de gestión empleado, es de **1,65**, situándose en el estadio de *información escasa*.^o

El *Informe de banca responsable* presentado por el banco no incluye apenas información sobre la dimensión económica del Grupo. Se limita a incluir una serie de cuadros con una información muy parcial. El informe anual, *BBVA en 2014*⁴⁶, presenta con detalle la actividad del banco desde el punto de vista económico y trata tangencialmente aspectos ambientales o sociales, los cuales suelen aparecer como repeticiones de algunos apartados del Informe de banca responsable. No obstante, hay que señalar que ambos documentos son complementarios y consultados de manera conjunta sirven para conocer la actividad de BBVA.

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 duodécimo 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 2014. Según la información facilitada por el banco en este informe, la

⁴⁶ BBVA en 2014. http://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/BBVAen2014_tcm926-508564.pdf

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 31 países, al cierre de 2014 contaba con 108.770 empleados, 7.371 oficinas, 22.104 cajeros automáticos y da servicio a unos 51 millones de clientes a nivel mundial.

A la hora de analizar la política de Responsabilidad Social Corporativa de BBVA en 2014 hay que partir de unas consideraciones previas. El sistema financiero mundial se ha visto avocado a una mayor regulación como consecuencia de la crisis. Esta mayor regulación se ha traducido, entre otras cuestiones, en la tendencia hacia una mayor protección al consumidor. En este sentido, en 2014 se ha aprobado la Estrategia Española de RSE 2014-2020 y se ha publicado la Directiva Europea sobre divulgación de Información no financiera y de diversidad que obliga a la publicación de informes anuales en esta materia a partir de 2017.

En lo que atañe directamente a BBVA, el Consejo de Administración del banco ha aprobado una nueva política de RSC. De este modo, ha fijado los objetivos, principios y directrices en su estrategia de RSC. Con el objetivo de facilitar la toma de decisiones se cuenta con el Comité de Negocio Responsable creado en 2012 y presidido por el Presidente. Su función principal es impulsar y hacer el seguimiento de los planes de negocio responsable a nivel de todo el Grupo BBVA.

A lo largo de todo el Informe de banca responsable se observa la tendencia a exponer una serie de principios y compromisos sin que en muchas ocasiones quede claro cómo se van a llevar a la práctica por la falta de información en asuntos importantes. Además, a la hora de comparar los compromisos a los que ha llegado el banco en diversos aspectos y la labor de la entidad en torno a los mismos, en no pocas ocasiones puede dar la impresión de que esos compromisos se quedan en meras declaraciones de intenciones que no se llevan a la práctica plenamente

Este es el caso del desempeño del banco en la lucha contra el cambio climático. En los consumos de energía en 2014 se ven mejoras con respecto al año anterior. Sin embargo, a la hora de aplicar los Principios de Ecuador se detectan comportamientos preocupantes, tal como se ha señalado en este informe. Según la información facilitada por el propio banco, BBVA participó el año pasado en la financiación de seis proyectos que presentan un impacto negativo significativo que puede afectar a una zona mayor que la que ocupa el proyecto. No se entiende muy bien que, siendo esto así, el banco haya optado por la financiación de estos proyectos. BBVA no explica por qué ha tomado esta decisión ni si ha dado algún paso para que estos proyectos sean menos perjudiciales. Teniendo en cuenta todo esto, cabría hacerse una pregunta: ¿De qué sirve que una entidad se adhiera a los Principios de Ecuador si a la postre va a financiar proyectos que pueden dañar, en ocasiones gravemente, el entorno e el que van a ser desarrollados?

En el apartado de Derechos Humanos tenemos que señalar las mismas deficiencias. Llama la atención que cuando da cuenta del informe *Banking with Principles?* Se limite a decir que BBVA está en la mitad de la tabla, cuando, tal y como se ha constatado en este informe, la puntuación obtenida por la entidad financiera obtiene una puntuación muy baja. Es significativo el cero obtenido en el apartado de información o el 0,5 en búsqueda de soluciones. El banco no da cuenta de las puntuaciones obtenidas en este estudio y tampoco hace referencia a si va a adoptar alguna medida encaminada a mejorar la situación.

En el ámbito de los Derechos Humanos hay que subrayar igualmente la escasa información que se da en los procesos de homologación de los proveedores de otros países y en ningún momento se explica cuáles son los procesos internos a los que hace referencia para que un proveedor tenga que enfrentarse al proceso de homologación.

Como se ha detallado en este informe, BBVA tiene presencia en países en los que hay graves problemas de respeto de los derechos humanos. La actividad del banco en estos Estados se desarrolla a través de filiales sobre las que tiene el control, por lo que está en su mano hacer presión para que estas filiales protejan los derechos de los clientes, proveedores, empleados y sociedad en general. En cualquier caso, la política de protección de los derechos humanos del banco sería más creíble de cara a los grupos de interés si fuera más transparente a la hora de informar de los procesos que pone en marcha en este ámbito.

Por lo que se refiere a los derechos de los trabajadores, tenemos que volver a destacar la escasez y la poca calidad de la información facilitada por BBVA. Ya nos hemos referido en este informe al hecho de que no se detalle por países los trabajadores y trabajadoras sujetos a convenio, pero hay cuestiones que son igualmente preocupantes.

En el documento *Compromiso en materia de derechos humanos*, BBVA reconoce que “es posible que las disposiciones legales aplicables en materia de derechos humanos varíen de unas jurisdicciones a otras” y aclara 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”.

Una entidad del tamaño de BBVA tiene un gran impacto en las comunidades en las que desarrolla su actividad. En este sentido, como ya se ha explicado, BBVA cuenta con un Plan de negocio responsable que tiene tres prioridades (comunicación transparente, clara y responsable; educación financiera y negocio responsable con productos de alto impacto social).

En el área del impacto en la comunidad, en el *Informe de banca responsable* BBVA da abundante información sobre los programas de acción social que desarrolla en los distintos países en los que opera. Sin embargo, deja de lado o menciona casi de pasada algunos elementos que son fundamentales para conocer mejor el compromiso del banco con las comunidades en las que desarrolla su negocio y por ende obtiene su beneficio.

En este sentido, en el apartado de Materialidad y diálogo con los grupos de interés del Informe de banca responsable, el banco recoge una serie de “asuntos sensibles” entre los que se encuentra el embargo de viviendas a las personas que no pueden hacer frente a la hipoteca.

BBVA informa que tiene una cartera de créditos hipotecarios por importe de 107.160 millones de euros al 31 de diciembre de 2014, que financian la adquisición de 1,8 millones de viviendas en las que viven 5,8 millones de personas. De estas cifras, corresponden a España 75.957 millones de euros, 890.000 viviendas en las que viven 2,4 millones de personas. Desde el inicio de la crisis, miles de personas han desahuciadas al no poder

pagar la hipoteca. Para ayudar a estas personas el banco ha puesto en marcha una Política Social de Vivienda en España⁴⁷ que tiene como ejes ofrecer soluciones a las familias con dificultades en el pago de su hipoteca, garantizar que cualquier familia cliente de BBVA en riesgo de exclusión no pueda ser desahuciada y apostar por el empleo, a través de programas de integración laboral y ayudas económicas. El banco informa que desde que comenzó la crisis se han refinanciado 66.166 clientes, han sido concedidos 1.194 alquileres sociales de los 2.500 disponibles y el número de clientes beneficiados por el programa de empleo con la Fundación Adecco es de 1.150.

A tenor de los diferentes documentos consultados para la realización de este informe no es posible saber la el número de desahucios que ha llevado a cabo el banco ni el año pasado ni desde que se inició la crisis, un dato que sería fundamental para valorar en su justa medida el alcance de la política social de vivienda.

La Política Social de Vivienda de BBVA está pensada solo para España. No se informa sobre si las iniciativas contenidas en la misma se desarrollan en otros países. Sería interesante saber si el banco ha puesto en marcha políticas parecidas en otros países. Esto enlaza con los datos de concesiones de créditos por parte de BBVA, que muestran una gran descompensación entre las zonas en las que se conceden los préstamos.

En el capítulo de créditos a la clientela, el banco concedió el año pasado 367.000 millones de euros, de los que el 51% fueron concedidos en España. Sin embargo, España aporta el 29% del margen bruto de BBVA. Teniendo en cuenta estos datos, hay que subrayar que no hay una correspondencia entre los países en los que el banco capta recursos y los países en los que se invierten. El banco puede aducir que existen iniciativas como la Fundación Microfinanzas, que opera en varios países de América Latina y dan microcréditos a personas en situación de vulnerabilidad. La cartera de créditos concedidos por la Fundación asciende a 907 millones de euros, una cifra pequeña comparada con el total de créditos concedidos por el banco. Además, como se ha señalado en este informe, los tipos de interés de estos préstamos son en muchas ocasiones muy elevados.

El apartado de Corrupción también adolece de lagunas en cuanto a la información facilitada, en concreto todo lo que se refiere a las operaciones realizadas con partidos políticos, tanto de carácter financiero como filantrópico. No se mencionan las condiciones de los créditos que hubieran podido concederles ni si se ha producido condonación de deudas.

En el capítulo de Protección de los consumidores se da una información muy sesgada sobre las reclamaciones de los clientes. No quedan claros los mecanismos de denuncia en todos los países en los que opera, no se informa del número de reclamaciones en cada uno de ellos y tampoco se da cuenta de las sanciones que hayan podido ser impuestas por prácticas en contra de los clientes.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) ha sancionado a BBVA con 200.000 euros por una infracción en la que acusa al banco de comunicar "de forma defectuosa" y "reiterada" al supervisor del mercado las operaciones ejecutadas sobre instrumentos financieros. La operación estaría tipificada como grave por la CNMV.⁴⁸ La sanción impuesta

⁴⁷ [Política Social de Vivienda de BBVA.](#)

⁴⁸ [La CNMV multa con 200.000 euros a BBVA por comunicación "defectuosa".](#)

a la entidad se contempla en una resolución del consejo de la CNMV de fecha del 10 de abril de 2014 y que ha sido publicada por el BOE un año después.

La información sobre Gobierno corporativo es extensa y se desglosa en el Informe de Gobierno Corporativo, así como de manera parcial en el Informe de banca responsable y en otros documentos del banco. Sin embargo, a pesar de la apariencia de exhaustividad, se siguen detectando carencias importantes.

Por ejemplo, a la hora de explicar el sistema de retribución del personal se dan muchas explicaciones sobre los componentes de las partes fijas y variables del salario, pero no se hace referencia a si entre los objetivos marcados a cada uno de los empleados y empleadas que inciden en la retribución variable hay algún componente que haga referencia a cuestiones medioambientales, sociales o de otra índole. Tampoco se informa de la indemnización que tendrían que recibir los beneficiarios de cláusulas de blindaje en el caso de que se hubieran producido las circunstancias que dieran derecho al cobro de la misma. 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.

Al margen de las lagunas en la información, y en lo que al sistema de retribuciones el banco se refiere, tenemos que llamar la atención un año más sobre la inconveniencia de los incentivos basados en entrega de acciones a la alta dirección del banco. Este tipo de premios 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.

La valoración sobre contenidos de RSC ha sido realizada tras el análisis de la información suministrada por BBVA en el Informe de banca responsable 2014, 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 documentos del banco, así como informes, tanto financieros como de responsabilidad corporativa, de otras empresas del Grupo. Además se han consultado 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 banca responsable. El mismo se divide en los siguientes bloques: Perfil BBVA, Visión, misión y política, Sistemas de gobierno, Materialidad y diálogo con grupos de interés, Impacto en la sociedad, Gestión responsable de clientes, Riesgos sociales, ambientales y reputacionales, Equipo, Proveedores, Sociedad, Criterios y estándares de la información.

La información facilitada en el Informe de banca responsable ha sido elaborada de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI G4), con un nivel "comprehensive" y de la que se incluye información relativa a los contenidos básicos, generales y específicos, y del suplemento financiero de los que se ha dispuesto información para su publicación. También sigue la norma AA1000 APS de Accountability. Asimismo, esta información da respuesta al Informe de Progreso 2014 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas e incluye las actuaciones relativas a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas.

Al igual que el año pasado, 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. Sin embargo, se ha observado una mejora con respecto a ejercicios anteriores.

En esta ocasión se ha incluido una carta adicional firmada por el secretario del Comité de negocio responsable, en la que se hace un repaso de la actividad del banco en el ámbito de la RSC y se habla de algunos aspectos negativos en cuanto a la reputación del sector. Esta carta sirve de referencia de lo que se va a leer en las casi 200 páginas que tiene el Informe de banca responsable, dado que se hace hincapié en unos pocos aspectos concretos y no se dan explicaciones sobre cuestiones como el respeto de los derechos humanos, derechos laborales o medio ambiente.

En virtud del análisis realizado a la información facilitada por el banco y a tenor de lo que ha quedado expuesto en este informe, la información facilitada por BBVA permite que los grupos de interés solo puedan hacerse una idea aproximada de los avances logrados por el banco en materia de responsabilidad social y de la gestión de los impactos del banco en los países en los que está presente.

En el Informe de banca responsable, BBVA sigue la senda de años anteriores en el sentido de que aporta una información muy descompensada y poco uniforme. Mientras que en ocasiones se facilita la información por países, en la mayoría de los casos se expone por zonas Geográficas, y no todas, porque se suele dejar de lado Estados Unidos, Asia y Europa. De este modo, el banco vulnera el principio de exhaustividad que tienen que tener estos informes para que sean verdaderamente útiles a los grupos de interés o particulares en general que quieran conocer el desempeño del banco en el campo de la RSC.

Dentro del Informe de banca responsable BBVA dedica un extenso capítulo a los sistemas de gobierno. En el mismo se da una explicación detallada de las distintas herramientas de las que se ha dotado el banco para hacer frente a determinados retos o cumplir algunos objetivos, así como los departamentos encargados de llevar a cabo cada uno de los objetivos y políticas marcados. Este apartado resulta interesante para hacerse una idea sobre cómo se estructura el banco para hacer frente a los retos en RSC, si bien se echa en falta información sobre los medios materiales y humanos dedicados a la consecución de los objetivos.

BBVA explica que la determinación de los aspectos materiales para 2014 se ha realizado a partir de una serie de análisis destinados a conocer en qué deben focalizar sus esfuerzos para aportarles valor. Para ello se han apoyado en las herramientas de escucha y diálogo con los grupos de interés, y en el manual de aplicación de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4, de Global Reporting Initiative (GRI), y de la norma AA1000 que comprende la Norma de Principios de AccountAbility AA 1000APS (2008). El resultado de esta investigación ha sido la base sobre la que se formuló en 2012 el Plan de Negocio Responsable, que se aprobó en 2013.

BBVA identifica a sus grupos de interés, pero 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.

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. No se habla de aspectos controvertidos y cuando se hace se plantea desde un punto de vista positivo. Tampoco se informa de multas, sanciones o problemas de otra índole.

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. El informe es accesible y puede ser consultado con facilidad en la web del banco.