

Indicador			Capítulo/Sección/Motivo de omisión	Alcance	Aspectos materiales identificados y cobertura
					Comportamiento ético, cultura y protección de los clientes
Privacidad de los clientes					
GRI 3 Temas materiales	3-3	Gestión de los temas materiales	Análisis de materialidad (pág. 25)	Local	Ciberseguridad Uso responsable de los datos Comportamiento ético, cultura y protección de los clientes
GRI 418 Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gestión de quejas y reclamaciones (págs. 47 y 48)	Local	Ciberseguridad Uso responsable de los datos Comportamiento ético, cultura y protección de los clientes

✓ Contenido revisado según el alcance descrito y mediante los procedimientos indicados en el Informe de Revisión Independiente.

(1) No se desglosa por área geográfica.

(2) Las limitaciones al alcance del indicador, el perímetro y los criterios seguidos en las estimaciones se detallan en la tabla referenciada. Los indicadores del plan global de ecoeficiencia han sido calculados en función del número de empleados de los inmuebles, entendiendo como tales la suma de la plantilla media que trabajan en las instalaciones del Grupo.

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

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

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

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

(7) La información se refiere a los procesos sistematizados de aprobación a los que se someten los productos que las entidades del Grupo BBVA a 31 de diciembre de 2022 fabrican o distribuyen, así como a otras medidas o líneas de actuación promovidas por dichas entidades en el ámbito de la transparencia en la información.

(8) La información se refiere al número de advertencias y/o expedientes sancionadores de carácter público, en curso o finalizados, que los organismos supervisores hayan señalado durante el ejercicio económico a algunas de las entidades del Grupo BBVA a 31 de diciembre de 2021 como consecuencia de incumplimientos de normativas o códigos voluntarios relacionados con la información que se proporciona a los clientes y/o el etiquetado de los productos y servicios. A efectos de informar el importe de las sanciones en euros, se aplica como tipo de cambio el tipo fijo a 31/12/2021.

(9) La información se refiere al número de advertencias y/o expedientes sancionadores de carácter público, en curso o finalizados, que los organismos supervisores hayan señalado durante el ejercicio económico a algunas de las entidades del Grupo BBVA a 31 de diciembre de 2021 como consecuencia de incumplimientos de normativas o códigos voluntarios relacionados con las comunicaciones de marketing. A efectos de informar el importe de las sanciones en euros, se aplica como tipo de cambio el tipo fijo a 31/12/2021.

(10) El concepto "pérdidas monetarias" incluye los importes pagados, provisional o definitivamente (sin gastos de defensa), por la entidad de que se trate, durante el ejercicio 2021. Se aplica como tipo de cambio el Tipo Fixing a 31/12/2021.