

Sr. Presidente,

Me llamo Paulino García-Toraño y le hablo en mi condición de accionista, en nombre de la Asociación Uniter de exempleados del BBVA, accionista también del Banco, y de 164 socios de Uniter también accionistas del BBVA que nos han delegado mas de un millón y medio de acciones.

Sr. Presidente, Sres. Consejeros,

El actual Consejo de Administración ha atravesado la peor crisis reputacional de la historia del Banco y parece llegada la hora de su renovación, especialmente de aquellos consejeros que tuvieron responsabilidades específicas de vigilancia y control del código de buenas prácticas de la entidad. Lo hemos solicitado en los últimos 4 ejercicios y lo reiteramos hoy. El asunto que nos preocupa a todos se está alargando y no parece conveniente para esta entidad aparecer con frecuencia en las páginas de tribunales. Algo habrá que hacer en colaboración con la justicia para poner fin a una situación que nos parece delicada a todos los efectos.

Dicho lo anterior, es de justicia señalar que el ejercicio 2022 ha sido muy bueno en términos de la última línea de la cuenta de resultados, y por ello es preceptivo felicitar a todos los que lo han hecho posible, desde usted, Sr. Presidente, al más modesto empleado del Banco.

Aumentar en un 38% el beneficio del grupo a pesar de que los gastos de explotación crecieran casi el 13 % y el aumento de dotaciones para América del Sur y Turquía crecieran otro tanto no es una tarea fácil y por ello desde Uniter reiteramos nuestra felicitación a todos los implicados en esa tarea.

Pero como dice el refrán, no hay rosa sin espinas. En la cuenta de resultados de BBVA (matriz) figuran 3470 millones de ingresos por dividendos. De ellos, 3347 millones corresponden a sociedades dependientes. El beneficio de BBVA matriz es de 4.816 millones, por lo que los dividendos de filiales constituyen el 69% del total.

Estos datos nos llevan a preguntarnos ¿de dónde provienen los resultados del Grupo? Encontramos la respuesta en la página 52 del Informe de Auditoría: de España el 26%, de México el 65%, de Turquía el 8%, de América del Sur el 11% y, finalmente, el Centro Corporativo resta el 14%.

Esta respuesta nos lleva a pensar que, si bien, la diversificación es una estrategia adecuada para gestionar los riesgos, por otro lado se está diluyendo la auténtica esencia del sentido del GRUPO BBVA; que es un grupo financiero español, europeo y en la zona euro.

Nos quedamos aún más preocupados cuando analizamos el documento de Gobernanza Corporativa y comprobamos que el énfasis se centra en el qué y en el cómo, pero no en el dónde. Y nos parece que esto tiene cada vez más relevancia en los momentos actuales, cuando el mundo está atravesando un periodo de grandes incertidumbres causadas por la cada vez más complicada situación geopolítica.

Por todo ello estimamos que el Grupo tiene que consolidar su personalidad y reforzar su base en sus mercados naturales.

También nos parece que la estructura jurídica del Grupo es totalmente inadecuada para su estrategia, al operar el BBVA al mismo tiempo como cabeza de Holding y como banco en España.

Sabemos que lo que proponemos no es fácil y lo planteamos en esta Junta porque, como ese ese mismo documento sobre gobernanza señala, la Junta es quien tiene la palabra final en los temas relevantes.

Les animamos a trabajar en ello, conscientes de que continuar con ese desbalance de los ingresos por origen no solo llama desfavorablemente la atención de los analistas sino que mantiene un alto nivel de riesgo para el futuro. La espada de Damocles continúa sobre nuestras cabezas por mucho que a día de hoy los resultados sean muy favorables.

Hay otro aspecto que queremos destacar y es, lamentablemente, la **calidad de servicio del Banco**. Sin duda el Banco disfruta de una excelente digitalización, reconocida por todo el sistema. Pero la atención al cliente no acaba en ese punto. Los clientes no solo nos relacionamos con el Banco por la vía digital. Y ahí comienzan los problemas. Todos tenemos alguna mala experiencia en este aspecto y me voy a permitir hablarles de una que afecta directamente a nuestra Asociación.

¿Cómo puede acontecer que desde hace casi tres meses el tesorero de la Asociación que presido haya visto imposibilitada su tarea porque alguien, por supuesto inaccesible en su galpón de un polígono industrial de Málaga, haya decidido que los poderes que se enviaron hace 18 meses no aparecen?

¿Cómo se puede explicar que la oficina en la que quien les habla tiene cuenta desde hace 48 años, haya estado cerrada durante 10 días en las pasadas Navidades? Y no, no fue por obras.

¿Cuántas veces se han visto ustedes en la necesidad de ayudar a una persona mayor que no conseguía llevar a cabo una operación en un cajero del Banco y a la que no podía ayudar ningún empleado de la oficina? Probablemente ustedes no, pero los que pisamos la calle lo hemos vivido múltiples veces

Estos ejemplos de la vida real les pueden parecer de escasa relevancia, pero les aseguro que la gente de la calle lo percibe como una falta de empatía con el cliente. A nuestro juicio esta es una asignatura pendiente que estimamos que debe afrontarse de una manera decidida, sin excusarse en que el Banco tiene una excelente calidad en sus aplicaciones digitales.

Hay un alto porcentaje de la población española, 21 % en cifras de 2022, que tiene más de 64 años y no creo que haga falta explicar en este momento la escasa relación que tienen determinadas franjas de edad con el mundo digital.

Les hacemos, Sr Presidente, Sres Consejeros, estas reflexiones con el ánimo de contribuir a la buena marcha de esta entidad en la que como ex empleados hemos colaborado con nuestro leal saber y entender y a la que como accionistas no necesitamos explicar cuáles son nuestros intereses.

Simplemente nos preocupamos por la marcha de lo que fue nuestra casa durante muchos años y que hoy, para muchos de nosotros, constituye parte de nuestros ahorros.

Sr. Presidente, Sres Consejeros, muchas gracias por su atención.