



# Banca Responsable

La sostenibilidad representa una oportunidad de negocio y una palanca de crecimiento clave para BBVA Argentina. El Banco se compromete a generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.



## Préstamos a la salud

120 millones de pesos para rehabilitación post COVID-19



## Financiación sostenible

4.390 millones movilizados



## Alianzas

13 espacios y organizaciones locales para el desarrollo sostenible

## ODS

8 ODS principales y 5 ODS secundarios identificados como prioritarios para BBVA Argentina

# Modelo de Banca Responsable

El propósito de BBVA “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era” establece un modo diferencial de hacer banca.

La Política General de Sostenibilidad y la Política de Responsabilidad Social Corporativa establecen el marco y los principios bajo los cuales BBVA se compromete con una banca responsable y con el objetivo de generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

En 2021 BBVA ha creado el área Global de Sostenibilidad, para dar un impulso a su estrategia, elevando la sostenibilidad al máximo nivel ejecutivo de la Organización con reporte al Consejero Delegado y al Presidente, en las cuestiones que se refieren a la estrategia de sostenibili-

dad del Grupo. La sostenibilidad representa una oportunidad de negocio y una palanca de crecimiento clave para BBVA. La oferta diferencial de productos sostenibles que proporciona BBVA, junto con su capacidad de asesoramiento, otorga al Grupo una ventaja competitiva respecto a otras entidades.

En un contexto en el que todos los empleados y áreas del Grupo integran la sostenibilidad en su día a día, la nueva área global diseñará la agenda estratégica de sostenibilidad, definirá e impulsará las líneas de trabajo en torno a este ámbito de las diferentes unidades globales y de transformación (Riesgos, Finanzas, Talento y Cultura, Data, Ingeniería y Organización, entre otras) y desarrollará nuevos productos sostenibles.



**BBVA creó el área global de Sostenibilidad, elevando esta responsabilidad al máximo nivel ejecutivo de la organización**

BBVA sigue los siguientes principios generales de actuación en materia de Responsabilidad Social Corporativa:



**1** Orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad



**2** Respeto a la dignidad de las personas y a los derechos que les son inherentes



**3** Inversión en la comunidad



**4** Implicación como agente de cambio social

Adicionalmente se encargará de desarrollar conocimiento especializado para un asesoramiento diferencial a los clientes, algo que la nueva área va a asegurar mediante su plena integración con el resto de unidades de negocio clave del banco. También establecerá metodologías de comercialización y relaciones con socios estratégicos, que permitan incrementar el negocio en el ámbito de la sostenibilidad en todo el Grupo.

Los equipos de la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés), creada en marzo de 2020 y que ha sido fundamental para conseguir los logros antes mencionados, se integrarán dentro la nueva área global.

En Argentina, la coordinación de la agenda, compromisos y productos sostenibles está a cargo de la dirección de Relaciones Institucionales, que impulsa y coordina las distintas iniciativas locales así como aquellas que son propuestas por el Grupo BBVA, a fin de coordinar los esfuerzos y recursos.

El Banco desarrolla su actividad en el ámbito de la sostenibilidad en base a los siguientes principios generales:

- 1 Integridad
- 2 Prudencia en la gestión de riesgos
- 3 Transparencia
- 4 Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo
- 5 Creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés
- 6 Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento

## Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

En 2021 BBVA Argentina trabajó en identificar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas. Para este análisis consideró el Propósito y las prioridades estratégicas de BBVA, su Modelo de Banca Responsable, su Compromiso 2025 sobre Cambio Climático así como las prioridades locales que dan respuesta al contexto argentino. Como resultado, el Banco identificó ocho ODS principales y cinco ODS secundarios, sobre los cuales tiene un mayor impacto y contribución.



# Alianzas Estratégicas

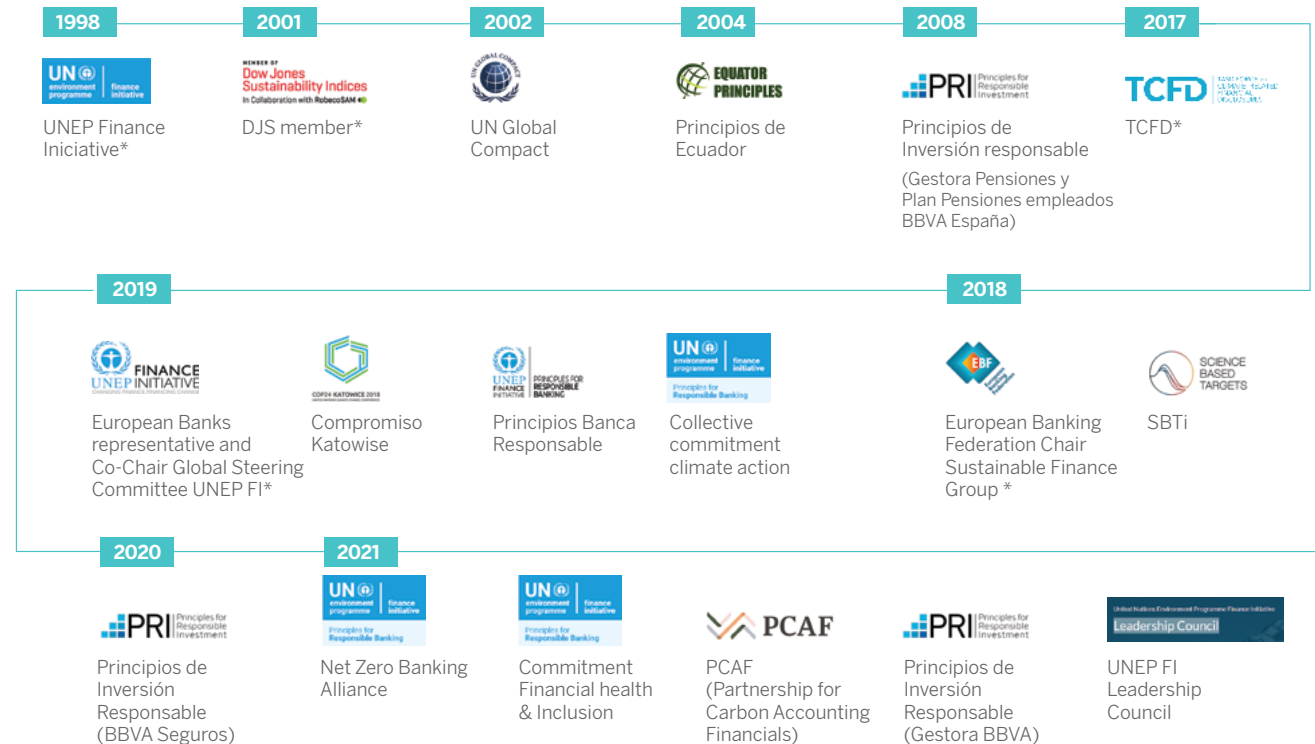
## Participación en espacios y organizaciones para el desarrollo sostenible

- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Principios de Banca Responsable.
- Principios de Ecuador.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Protocolo de Finanzas Sostenible de Argentina.
- Índice de Sustentabilidad de BYMA.
- Red de Economía Circular GCBA.
- Red Argentina de Cooperación Internacional.
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la República Argentina (AMCHAM).
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE).
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).
- ONU Mujeres.
- Pride Connection Argentina.

**BBVA Argentina se incorporó en 2021 a espacios valiosos: IARSE, CEADS, ONU Mujeres y Pride Connection Argentina.**

## Participación en espacios a nivel global

Desde hace más de 20 años, BBVA participa activamente en distintas iniciativas de ámbito supranacional.



\*No firma formal

## Principales índices de sostenibilidad en los que BBVA está presente

BBVA participa anualmente en los principales análisis de sostenibilidad realizados por entidades que califican a las compañías en esta materia. En base a las evaluaciones obtenidas en estos análisis, las empresas son elegidas para formar parte en los índices de sostenibilidad.

Adicionalmente, BBVA se incorporó en 2020 a la Red de Bonos Sostenibles del Nasdaq (NSBN, *Nasdaq Sustainable Bond Network*, en inglés). Se trata de la única entidad española presente en esta plataforma que reúne a los distintos emisores de deuda sostenible del mundo y es una clara referencia para la inversión socialmente responsable.

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA

**MSCI** 



**FTSE4Good**

 **EURONEXT**   
INDICES EUROZONE120 VIGEO EIRIS



1er Banco  
del mundo

Miembro de los  
índices MSG ESG  
Leaders indexes  
(Rating AAA)

Miembro del  
FTSE4Good Index  
Series (Score 4/5)

Miembro de los  
índices Euronext  
Vigeo Eurozone 120

Miembro de los índices  
Ethibel Sustainability  
Excellence Europe y  
Ethibel Sustainability  
Excellence Global

Miembro del  
Bloomberg  
Gender Equality  
(Score 77,29/100)

Score B

## Creación de Valor bajo el Marco Internacional de Reporte Integrado







Este Reporte se elabora de acuerdo con los lineamientos del Marco Internacional <IR>, publicado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC, por sus siglas en inglés *International Integrated Reporting Council*) en enero de 2021.

Este Marco propone la construcción de un modelo de creación de valor donde la organización muestre la creación, conservación o erosión de valor bajo el esquema de seis

capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social, y Natural. De esta manera, BBVA Argentina desarrolló su Modelo de Creación que pone el foco en los riesgos e impactos positivos y negativos del negocio hacia el desarrollo sostenible. Además, incluye las políticas internas y externas que guían la gestión del negocio y se propone mostrar la mayor contribución del Banco con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## Modelo de creación de valor de BBVA Argentina

Propósito BBVA | Modelo de Banca Responsable | Compromiso 2025 sobre Cambio Climático | Aplicación de lineamientos internacionales

	 <b>Capital financiero</b>	 <b>Capital industrial</b>	 <b>Capital intelectual</b>	 <b>Capital humano</b>	 <b>Capital social</b>	 <b>Capital natural</b>
<b>RECURSOS Y ACTIVIDADES</b>	Patrimonio Solvencia y liquidez Gestión del riesgo Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo Política anti-corrupción Compras responsables Gestión de finanzas sostenibles	Torre BBVA 3 líneas de negocio: Minorista; Empresas e instituciones; y Corporate & Investment Banking (CIB) Red física con presencia en todo el país con sucursales, cajeros automáticos y terminales de autoservicio	Plataforma tecnológica global Red de distribución digital Transformación digital Mejora de la experiencia del cliente Atención al cliente Comunicación transparente, clara y responsable (TCR) Ciberseguridad y uso responsable de los datos	Marca empleadora Gestión de la cultura BBVA Atracción, desarrollo y retención del talento Modelo de desarrollo profesional Gestión de la diversidad, conciliación y entorno laboral Salud y seguridad laboral	Compromiso con los Derechos Humanos Programas de inversión social privada Voluntarios BBVA Gestión de comunicación externa y redes sociales	Sistema de Gestión Ambiental certificado Certificación LEED Gold Plan Global de Ecoeficiencia 2021-2025
<b>VALOR CREADO</b>	Distribución de dividendos a accionistas Valor de la acción en el mercado de capitales Presencia en el mercado financiero local Relaciones de confianza y respeto mutuo con proveedores Operaciones sostenibles	Clientes con acceso a productos y servicios financieros Cercanía Liderazgo en depósitos y préstamos privados entre bancos privados Autogestión del cliente	Satisfacción en la experiencia del cliente Accesibilidad desde la banca digital Claridad en la contratación de productos y servicios Protección del cliente	Crecimiento y desarrollo del personal Remuneraciones y beneficios Diversidad e inclusión Conciliación entre la vida laboral y personal Buen clima laboral Cuidado de la salud y seguridad	Inclusión y educación financiera Contribución a organizaciones de la sociedad civil Implementación de proyectos solidarios Impacto social de los programas con la comunidad	Lucha contra el cambio climático. Consumo optimizado de energía, agua y papel Reducción de impactos ambientales directos e indirectos
<b>RESULTADOS</b>	21.162 millones de pesos de resultado neto 13,5% ROE 2,0% ROA 4.390 millones de pesos movilizados en finanzas sostenibles	2,72 millones de clientes de banca minorista 55.000 clientes PyME 815 clientes de banca corporativa 243 sucursales 883 cajeros automáticos 854 terminales de autoservicio	2,1 millones de clientes digitales activos 1,77 millones de clientes mobile 73 sucursales digitales	5.863 colaboradores 145.698 horas de capacitación a colaboradores 47% empleadas mujeres 15.311 personas capacitadas en salud y seguridad	55 millones de pesos en inversión social Más de 700.000 personas alcanzadas 30.000 alcanzados en Plataforma digital Educación Financiera 30 organizaciones aliadas 9° en Ranking MERCOSUR Empresas	57 millones de pesos en inversión ambiental 4% de reducción del consumo de energía entre 2019 y 2021 10,6% energía proveniente de fuentes renovables 100% de emisiones de CO2 compensadas 72% de superficie certificada ambientalmente

### CONTRIBUCIÓN A LOS ODS



# Finanzas Sostenibles

El cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono tienen implicaciones relevantes en la cadena de valor de la mayoría de los sectores productivos, y van a requerir inversiones significativas en numerosas industrias. Los avances tecnológicos en torno a la eficiencia energética, las energías renovables, la movilidad eficiente o la economía circular suponen una fuente de nuevas oportunidades de negocio.

En los últimos años BBVA ha dado pasos importantes, como son el compromiso de canalizar 200.000 millones de euros entre 2018 y 2025 en financiación sostenible, dos veces la cantidad establecida en el objetivo inicial<sup>16</sup>; la decisión de dejar de financiar a empresas con actividades relacionadas con el carbón; y el compromiso Net Zero 2050, que implica cero emisiones netas de CO2 en dicho año, teniendo en cuenta tanto las emisiones directas del banco (en las que ya es neutro desde 2020) como las indirectas, es decir, las de los clientes a los que financia.

En este contexto, BBVA Argentina es consciente de que tiene la capacidad de realizar una contribución significativa gracias a su posición única para movilizar capital mediante inversiones, préstamos, emisiones y funciones de asesoramiento. En 2021, continuó trabajando en los ejes de movilidad urbana sostenible, operaciones agro sustentables (siembra directa y riego), segmento, retail, empresas y PYMES, inclusión y educación financiera.

## Alineamiento de la actividad para lograr cero emisiones netas en 2050

En lo que se refiere al alineamiento de su actividad, BBVA es neutro en emisiones netas por su actividad directa desde 2020. Además, el Banco se ha comprometido también a que su actividad indirecta, esto es, por su cartera de crédito y de inversión, también sea neutra en emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2050.

16. Para más información ver la sección "Compromiso 2025: Estrategia de Cambio Climático y Desarrollo Sostenible" dentro del capítulo "Sostenibilidad ambiental" en este Reporte

17. La categoría BV1(arg) -Superior- indica que los bonos verdes evaluados en este nivel demuestran un estándar superior en los factores relativos al uso de los fondos, proceso de toma de decisiones, administración de los fondos y transparencia.



## Financiación sostenible

En 2021, BBVA Argentina movilizó más de Pesos 4.390 millones en actividades sostenibles.

## Operaciones sostenibles destacadas

Entre las soluciones sostenibles promovidas por BBVA centradas en identificar las oportunidades que surgen del cambio climático y el crecimiento inclusivo, así como en crear propuestas de valor y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas, se destacan las siguientes en 2021:

### Bono verde de Petroquímica Comodoro Rivadavia

BBVA Argentina es el banco organizador y colocador del primer bono verde de Petroquímica Comodoro Rivadavia (PCR) por una emisión total de Dólares estadounidenses 50 millones con vencimiento en febrero de 2021. Además, es uno de los colocadores del nuevo bono de la compañía -Clase D-, emitido en enero de 2021, denominado en Dólares estadounidenses y con un plazo de 2 años. FIX Scr (afiliada de Fitch Ratings) agente de calificación de riesgo, calificó a las Obligaciones Negociables Clase 2 emitidas por PCR por un monto de Dólares estadounidenses 36,9 millones con vencimiento como BV1 (arg), concluyendo que la emisión de estas está alineada a los cuatro componentes principales de los Principios de Bonos Verdes de 2018 (GBP por sus siglas en inglés) del International Capital Market Association (ICMA) generando un impacto ambiental positivo.<sup>17</sup>

### Eco Préstamos

Los clientes pudieron acceder hasta el 30 de abril a una línea especial de Eco Préstamos con una tasa preferencial (45% TNA) para la adquisición de vehículos eléctricos como autos, motos y monopatines; paneles solares y electrodomésticos con eficiencia energética 'A' o superior. El monto máximo fue de Pesos 4.000.000 con un plazo de financiación que va desde los 6 hasta 60 meses, con tasa fija con sistema de amortización francés. A su vez, se ofreció una línea sustentable de préstamos prendarios para autos eléctricos e híbridos, con una tasa fija del 29% TNA, con plazos de 12 a 36 meses.

### Línea de prefinanciación de exportaciones sostenibles

BBVA Argentina amplió la línea de prefinanciación de exportaciones sostenibles a la compañía de biotecnología Biosidus S.A. de tres operaciones por Pesos 115 millones, Dólares estadounidenses 830.000 y Dólares estadounidenses 670.000. El destino de los fondos es el financiamiento de la venta de productos biosimilares a Brasil, Ecuador, Panamá, Tailandia, Colombia, México y Uruguay, facilitando el acceso a la medicina a poblaciones desfavorecidas. La línea de prefinanciación de exportaciones está certificada por la calificadora Vigeo Eiris como una operación sostenible en la categoría social de infraestructura básica asequible. La certificación está calificada en la categoría social por contribuir al ODS 3 (Salud y Bienestar) y al ODS 10 (Reducción de desigualdades).

### Fondo COVIDA en alianza con Sumatoria

BBVA Argentina invirtió Pesos 4,2 millones en el Fondo COVIDA-20 de la Asociación Civil Sumatoria para financiar proyectos de género de la institución de microfinanzas Ilumina. Con la misión de facilitar el desarrollo de personas de escasos recursos e impulsar su empoderamiento, equidad e inclusión, el financiamiento fue destinado a créditos para mujeres de Lomas de Zamora, La Matanza, Escobar, Ezpeleta, Ciudad de Buenos Aires y Salta.

### Préstamo certificado sostenible a Medicus

BBVA Argentina otorgó a la empresa de medicina prepaga Medicus S.A. un préstamo de Pesos 120 millones destinado a financiar un centro de rehabilitación post-COVID, certificado como sostenible en la categoría social por contribuir al ODS 3 (Salud y Bienestar), bajo el Marco de Banca Transaccional Sostenible. El marco de esta operación fue certificado por la calificadora externa Vigeo Eiris.

### Préstamo social a Laboratorios Temis Lostaló

Se trata de un crédito social de Pesos 70 millones con el que el laboratorio argentino comprará equipos para mejorar los procesos, ahorrar energía y reducir la contaminación del medioambiente. El crédito está certificado por la calificadora Vigeo Eiris como préstamo social bajo el Marco de Banca Transaccional Sostenible y el uso de los fondos contribuye con el ODS 10 (Reducción de las desigualdades).

### Préstamos para adquisición de motos eléctricas

En alianza con Grupo Simpa, BBVA ofrece préstamos prendarios para la adquisición de motos eléctricas Super Soco, con lo que fortalece su compromiso con la movilidad sostenible y el cuidado del medioambiente. Se trata de una línea prendaria que permite adquirir alguno de los cuatro modelos de motos eléctricas Super Soco: TC, TSX, TC MAX y CPX, a Tasa Nominal Anual del 0%, con un plazo de 12 meses, y un financiamiento de hasta el 50% del valor, con montos máximos de Pesos 1,6 millones, presentando DNI, y Pesos 2,2 millones con demostración de ingresos.

### Bono Verde de Luz de Tres Picos S.A.

BBVA colocó obligaciones negociables (ON) de la empresa de energía eólica Luz de Tres Picos S.A. etiquetada como bono verde, bajo el estándar ICMA, CNV y BYMA, con una muy buena aceptación de parte del público inversor. El libro registró una sobresuscripción de 3,6 veces. La ON Luz de Tres Picos S.A. Clase 1 recibió ofertas por Dólares estadounidenses 108.927.721 para una emisión de Dólares estadounidenses 30 millones. El bono verde está certificado ambientalmente por FIX, y contribuye al cumplimiento de los ODS 7 (Energía Asequible y No Contaminante) y 13 (Acción por el Clima). Se trata del tercer bono verde que BBVA colocó en el país en 2021.



## Principios de Banca Responsable (PBR)<sup>18</sup>

En 2019, el Grupo BBVA fue uno de los fundadores y BBVA Argentina adhirió al primer marco global de sostenibilidad para la industria bancaria: los Principios de Banca Responsable (PBR) propuestos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés *United Nations Environment Programme – Finance Initiative*). Los PBR representan una respuesta colectiva para alinear el negocio bancario con objetivos a largo plazo y que integren los desafíos sociales y medioambientales.

18. Más información sobre la rendición de cuentas de esta iniciativa en la sección "Principios de Banca Responsable" al final de este Reporte.

En el marco de esta iniciativa, en 2021 BBVA Argentina:

- Presentó su primer reporte sobre los avances de los PBR mediante su Reporte Integrado 2020.
- Participó del cuestionario colectivo: *PRB Collective Progress Report: Questionnaire for completion by Signatories*.
- Tuvo un rol activo en los webinars así como de los *Workshop for the Implementation of Principles for Responsible Banking*.
- Martin Zarich, su CEO, participó en el evento *Achieving net-zero goals in Latin America and Caribbean: Challenges and opportunities - UNEP FI 2021 Regional Roundtable for Latin America and the Caribbean*.

En abril de 2021, BBVA fue uno de los miembros fundadores de la Alianza Bancaria de Cero Emisiones Netas (*Net-Zero Banking Alliance: NZBA*, por sus siglas en inglés). BBVA, además, es miembro del nuevo *UNEP FI Leadership Council*.

Además, en 2021 el Banco avanzó en la implementación de los PBR con el foco en el Principio 2 de "Impacto y establecimiento de objetivos". Para ello, comenzó con el análisis de los indicadores de contexto local para la medición de impactos en la cartera de productos en base a la herramienta provista por Naciones Unidas (*Portfolio Impact Analysis Tool for Banks*). Durante 2022 estará seleccionado las principales carteras de productos y bancas para continuar con la aplicación del análisis y presentar conclusiones a la organización.



### Alineamiento

Alinear nuestra estrategia empresarial con las necesidades y objetivos de la sociedad expresados en los ODS, el Acuerdo Climático de París y otros acuerdos marco nacionales y regionales.



### Impacto y fijación de objetivos

Incrementar de manera continua nuestros impactos positivos, mitigando los negativos. Evaluar los riesgos y oportunidades para el medioambiente y para las personas que sean el resultado de nuestras actividades, productos o servicios. Para ello, fijaremos los objetivos donde podamos tener los impactos más relevantes.



### Clientes

Trabajar con nuestros clientes para alentar prácticas sostenibles y generar una prosperidad compartida, tanto para la generación actual como para las futuras.



### 'Stakeholders'

Consultar, involucrar y colaborar con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



### Gobernanza y cultura

Comprometernos con los principios mediante sistemas efectivos de gobernanza y una cultura de banca responsable.



### Transparencia y responsabilidad

Revisar de forma periódica la implementación de cada uno de estos principios. Apostar por la transparencia y asumir plena responsabilidad de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

## Protocolo de Finanzas Sostenibles

Desde 2019 BBVA Argentina se encuentra adherido al Protocolo de Finanzas Sostenibles que busca promover la implementación de prácticas sostenibles en la industria financiera del país. Los bancos firmantes se comprometieron a trabajar en cuatro ejes estratégicos:

1



Desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sostenibilidad

2



Crear productos y servicios financieros para apoyar el financiamiento de proyectos con impacto ambiental y social positivo

3



Optimizar los actuales sistemas de análisis de riesgo con foco medioambiental y social

4



Promover una cultura de sostenibilidad.

Durante 2021, los 23 bancos que forman parte del Protocolo de Finanzas Sostenibles ejecutaron un plan de acción con el objetivo de reafirmar el compromiso de promover el desarrollo sostenible en el país. En esta línea, se priorizó el trabajo en tres ejes: Política de Sostenibilidad, Comisión Ambiental y Social y Comisión de Género, que están relacionados con los cuatro ejes estratégicos del Protocolo.

BBVA Argentina tuvo una participación activa en los siguientes grupos de trabajo:



**Política de Sostenibilidad**



**Comisión Ambiental y Social:** grupos de trabajo SARAS – Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales; y Cambio Climático.



**Comisión Género:** grupos de trabajo Eje interno y Taxonomía.

# Grupos de Interés y Análisis de Materialidad

BBVA Argentina genera espacios para el diálogo con sus grupos de interés a nivel local.

Grupo de interés	Canales de diálogo
Clientes	Encuestas que miden la experiencia y el nivel de recomendación de los clientes en los distintos mercados y análisis de reclamaciones, sucursales, sitio web, canales de atención, redes sociales, encuestas de satisfacción y estudios de opinión.
Colaboradores	Encuestas de reputación interna, talleres y focus groups, canal de denuncias, Intranet, casilla de correo de comunicaciones internas, encuentros presenciales, giras del Comité de Dirección, Encuesta Gallup.
Proveedores	Plataforma online, correo electrónico, encuentros presenciales, encuestas de satisfacción.
Accionistas, inversores y analistas	Roadshows, conferencias, entrevistas, reuniones ad-hoc, estudios de percepción, asambleas de accionistas, cuestionarios de analistas.
Reguladores y supervisores	Actividades supervisoras on - site, reporting regulatorio, grupos de trabajo, cuestionarios ad-hoc, conferencias y comunicados.
Sociedad	Reuniones con ONG, análisis de medios y redes sociales, encuestas a no clientes de la entidad, sitio web de Banca Responsable.

## Análisis de materialidad

En 2021, BBVA ha decidido mantener el análisis de materialidad de 2020 por considerarlo aún vigente, y centrarse en introducir dos mejoras con el fin de responder más adecuadamente a las crecientes exigencias de transparencia:

- Una mayor explicación sobre quiénes son los grupos de interés, cómo se evalúan sus necesidades y expectativas y cómo impactan en la determinación de asuntos materiales
- Un análisis cualitativo de doble materialidad para los cuatro principales asuntos.

Como todos los años, el análisis de materialidad sirve a BBVA para priorizar los asuntos más relevantes tanto para sus grupos de interés clave como para su negocio. Asimismo, es una fuente que alimenta la planificación estratégica del Grupo y determina los aspectos prioritarios sobre los que reportar. Este análisis integra la perspectiva de los grupos de interés de Argentina.

La metodología para el análisis de materialidad comprende las siguientes fases:

### 1. Identificación de grupos de interés y de los asuntos materiales.

Los principales grupos de interés de BBVA son los clientes, los empleados, los inversores y analistas, los reguladores y supervisores (sectoriales y no sectoriales) y la sociedad. Como parte de la sociedad, tenemos en cuenta no solo la opinión pública, sino también a los grupos organizados de la sociedad civil como las ONGs, que hacen un seguimiento más cercano de la actividad del Grupo.

Para identificar los asuntos materiales para los grupos de interés, se utilizan varias fuentes:

- Entrevistas con diferentes áreas de BBVA, conocedores en más detalle de los grupos de interés.
- Revisión de numerosas fuentes de investigación internas relacionadas con los grupos de interés: clientes (encuestas de satisfacción, seguimiento de marca y reputación, análisis de reclamaciones), empleados (encuesta de Gallup, encuestas de reputación interna) e inversores (cuestionarios de inversores y analistas).

- Análisis de informes de tendencia (con el fin de tener una visión a largo plazo), informes de riesgos globales y seguimiento de los asuntos materiales de otras entidades financieras en base a la información publicada por éstos.

De esta fase de identificación obtenemos un listado de asuntos bastante granular que luego sintetizamos o agregamos con el fin de llegar a un número menor de cuestiones que resulte viable priorizar. Todos los asuntos del listado son ya de por sí relevantes.

## 2. Priorización de los asuntos en función de su importancia para los grupos de interés.

Para conocer las prioridades de algunos grupos de interés se realizaron entrevistas y encuestas ad-hoc en los países alcance del estudio, preguntando explícitamente por la importancia que debería otorgar el banco a cada uno de los asuntos. Para otros grupos de interés, utilizamos una base de datos externa como herramienta de análisis de datos en todos los países excepto en Turquía, donde se emplearon fuentes locales turcas. En conjunto, las fuentes que permitieron completar el análisis de los grupos de interés, las tendencias globales y los asuntos clave del sector, son:

- Encuestas RepTrak: 1.619 clientes y 11.584 colaboradores
- 17 informes y cuestionarios de sostenibilidad de analistas e inversores a nivel global
- 1.764 documentos regulatorios
- 59 informes de tendencias del sector
- 338 noticias en inglés y castellano
- 649 millones de tweets
- 87 informes de competidores
- 20 documentos de ONG

La priorización para los grupos de interés se hace en dos fases. En la primera se jerarquizan los asuntos para cada uno de los grupos de interés. En la segunda se obtiene, a partir del análisis anterior y por agregación, la jerarquización de los asuntos para el total de los grupos de interés. Esto último es lo que aparece detallado en la matriz.

Con el fin de dotar al ejercicio de mayor transparencia, los asuntos más relevantes para cada grupo son:



**Clientes.** Son prioritarios los aspectos relativos a la ciberseguridad y a la protección de datos en un contexto en el que la digitalización se ha acelerado por el coronavirus. Si bien existe muy poca dispersión en las valoraciones de clientes. Todos los asuntos son de alta importancia.



**Empleados.** Consideran que se debe poner el foco en los temas que preocupan a los clientes (mencionados anteriormente), así como en seguir fomentando una cultura ética con la que se sientan identificados.



**Inversores.** La solvencia, los resultados financieros y el buen gobierno son sus principales preocupaciones, pero también de manera creciente la gestión de riesgos y oportunidades climáticas (asunto clave para ciertos grupos de inversores y analistas).



**Reguladores.** De forma muy similar a los inversores, el cambio climático recibe especial atención regulatoria. Igualmente, son temas muy relevantes la solvencia, el buen gobierno y el comportamiento ético de la entidad.



**Sociedad.** La adecuada gestión del coronavirus y la protección a los más vulnerables, junto con el cuidado de su salud financiera y el cambio climático, son los temas más importantes.



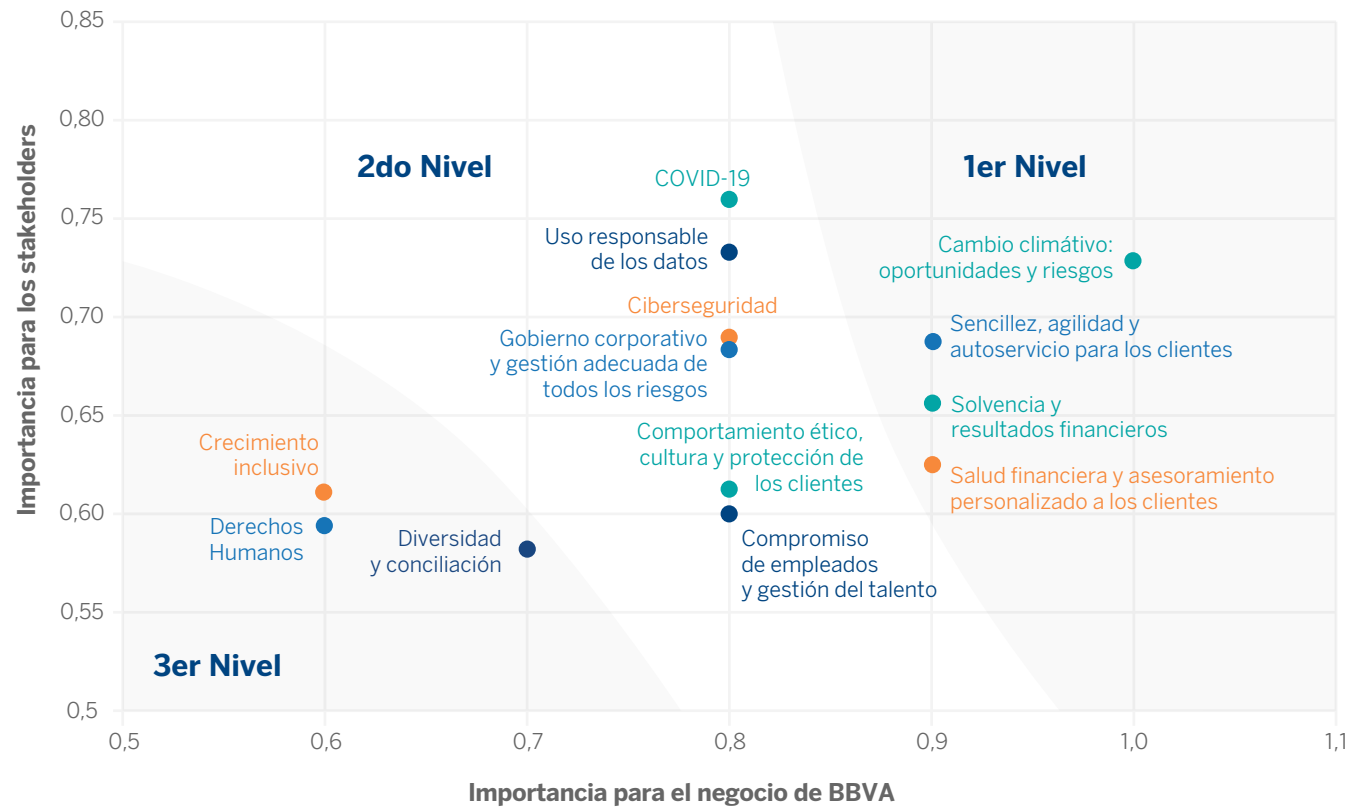
**Competidores.** Prestan especial atención a los temas de ciberseguridad y datos, salud financiera y asesoramiento, y, por último, cambio climático.

En cuanto a las tendencias, la digitalización sigue siendo un tema protagonista, con importancia creciente a consecuencia de la pandemia, así como los temas que lleva asociados (ciberseguridad). También crece en protagonismo de la salud financiera. Los informes indican el papel clave del sector en el apoyo a empresas y particulares afectadas por la crisis.

### 3. Priorización de asuntos en función de su impacto en la estrategia de negocio de BBVA.

Se realiza internamente una valoración de cómo cada uno de los asuntos impacta en las seis Prioridades Estratégicas de BBVA. Los asuntos más relevantes para BBVA son los que le ayudan a conseguir, en mayor medida, su

estrategia. El resultado de este análisis es la matriz de materialidad del Grupo. Además, se obtiene una matriz para cada país. La matriz de materialidad de Argentina es la siguiente:



Por lo tanto, los **cuatro asuntos más relevantes** para BBVA Argentina son:

- Cambio climático: oportunidades y riesgos
- Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes
- Solvencia y resultados financieros
- Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes

---

## Doble dimensión

Para los asuntos materiales con mayor importancia, tanto para la estrategia de BBVA, como para los grupos de interés, se ha realizado un análisis de doble materialidad con una doble perspectiva. Por un lado, analizando cómo impactan estos asuntos en la situación y resultados de BBVA (“Perspectiva de Fuera a Dentro”), y, por otro lado, cómo

estos asuntos impactan en el entorno, es decir, cómo la actividad de BBVA impacta en los distintos grupos de interés (“Perspectiva de Dentro a Fuera”). De esta manera, se obtiene para cada asunto material una serie de retos y oportunidades a los que BBVA tiene que hacer frente, dependiendo de la dimensión en la que se analiza.



### Cambio climático

#### Impacto en BBVA

¿Cómo afecta el Cambio Climático a BBVA?

##### Oportunidades

- Nuevas oportunidades de negocio en la ayuda a la transición.
- Mayor elegibilidad gracias a una diferenciación por la gestión del cambio climático.
- Mejor solvencia por una gestión de riesgos integral y con mayor anticipación.
- Posicionamiento ante supervisores y posible diferenciación en requisitos de capital.

##### Retos

- Mayor riesgo de default derivado tanto del riesgo físico del cliente, provocado o favorecido por los fenómenos meteorológicos extremos, y el potencial daño físico a los activos de la entidad a largo plazo; como el riesgo de transición, consecuencia del viraje hacia una economía baja en emisiones de carbono (como cambios legislativos o cambios en patrón consumo).
- Necesidad de alinear carteras y por tanto, posible pérdida de negocio en ciertas actividades.
- Mayores exigencias regulatorias.
- Necesidad de up-skilling y reskilling.
- Posible pérdida de clientes, inversores.
- Nuevos riesgos (greenwashing).

#### Impactos en Grupos de Interés

¿Cómo afecta a los grupos de interés la gestión que hace BBVA del cambio climático?

##### Oportunidades

- Clientes: ayuda en la transición hacia un futuro más sostenible cumpliendo con la regulación.
- Empleados: lugares de trabajo más saludables y una cultura corporativa más alineada.
- Accionistas e inversores: disminución del riesgo de su inversión y protección del valor a largo plazo.
- Proveedores: nuevas oportunidades de negocio para proveedores sostenibles.
- Reguladores y supervisores: cumplir con la regulación.
- Sociedad: alineamiento de sus expectativas y contribución a frenar los impactos del cambio climático en sus vidas.

##### Retos

- Clientes: mayores dificultades de acceso a financiación de aquellos con elevados riesgos climáticos y sin planes para la transición.
  - Sociedad: riesgo de que la transición climática no sea justa y deje a colectivos atrás.
-



## Solvencia y resultados financieros

### Impacto en BBVA

¿Cómo afecta tener una mala o buena solvencia a BBVA?

#### Oportunidades

- Permite la continuidad del negocio
- Ahorro de coste de capital
- Menor presión supervisora
- Permite atraer más capital e inversores
- Permite atraer más empleo y clientes

#### Retos

- Riesgo de inestabilidad del sistema
- Riesgo de fuga de capital, clientes y empleados

### Impactos en Grupos de Interés

¿Cómo afecta a los grupos de interés que BBVA tenga una mala o buena solvencia?

#### Oportunidades

- Posibilita la creación de valor para los grupos de interés.
- Accionistas e inversores: modelo de negocio resiliente, fuerte y estable con sus resultados financieros a largo plazo; adecuado nivel de solvencia que le permita absorber pérdidas bajo escenarios de estrés; retorno sobre inversión: un modelo de negocio capaz de generar resultados financieros por encima del capital invertido y con capacidad de retribuir al accionista.
- Reguladores y supervisores: aporta seguridad al sistema.

#### Retos

- Accionistas e inversores: una mayor volatilidad en los resultados financieros puede generar una percepción de inestabilidad en el modelo de negocio provocando la venta de acciones o de instrumentos de deuda por parte de inversores; un nivel de solvencia inadecuado, puede generar incertidumbre y desconfianza en la capacidad de pago de sus obligaciones provocando la venta de acciones o de instrumentos de deuda por parte de inversores.



## Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes

### Impacto en BBVA

¿Cómo afecta la digitalización a BBVA?

#### Oportunidades

- Permite aumentar la base de clientes potenciales.
- Permite dar un mejor servicio a los clientes, con una mayor disponibilidad.
- Permite fidelizar a una gran parte de los clientes, gracias a un mejor conocimiento a través de los datos y de soluciones más adaptadas a sus necesidades.
- Permite reducir costes unitarios de distribución, de vender productos y de dar servicio.

#### Retos

- Necesidad de invertir en la transformación digital.
- Potencial pérdida de negocio por la competencia de *players* digitales que prestan servicios financieros.
- Mayores riesgos para el banco derivados de la digitalización como, por ejemplo, la ciberseguridad.
- Riesgo de alta dependencia de proveedores tecnológicos.

### Impactos en Grupos de Interés

¿Cómo afecta a los grupos de interés la digitalización de BBVA?

#### Oportunidades

- Clientes: ofrece una mayor disponibilidad, así como soluciones financieras adaptadas a sus necesidades gracias a un mayor conocimiento.
- Accionistas e inversores: mayor rentabilidad de su inversión si la digitalización se traduce en menores costes.
- Sociedad: facilita el acceso a servicios bancarios a más personas.

#### Retos

- Empleados: supone cierre de oficinas y pérdidas de empleo, necesidad de desarrollar nuevas capacidades.
- Reguladores y supervisores: Necesidad de adaptarse a nuevos ámbitos y desarrollar nuevas regulaciones.
- Sociedad: puede provocar la exclusión de algunos colectivos.



## Salud financiera

### Impacto en BBVA

¿Cómo afecta el hecho de que existan clientes con distintos niveles de salud financiera y que esto sea una preocupación para las personas de BBVA?

#### Oportunidades

- Destacar y marcar la diferencia en la forma de ayudar a los clientes a mejorar su salud financiera y, por tanto, ser más elegibles para clientes e inversores.
- Mayor legitimidad por la contribución positiva a la sociedad.
- Mantener una buena posición competitiva frente a otros players que están ganando relevancia en el área.

#### Retos

- Pérdida de ingresos a corto plazo por decisiones que garanticen el bienestar del cliente (pérdidas que a medio y largo plazo se contrarrestan).
- Falta de información que conlleve una actuación errónea.

### Impactos en Grupos de Interés

¿Cómo afecta a los grupos de interés las soluciones relacionadas con salud financiera de BBVA?

#### Oportunidades

- Clientes: les ayuda a tener un mayor bienestar financiero y con conseguir sus objetivos vitales.
- Accionistas e inversores: si se convierte en un elemento diferenciador, los clientes estarán más satisfechos, se atraerá a más usuarios y se conseguirá mayor grado de fidelización de los mismos. Asimismo, esto ayudará a mantener una buena posición competitiva.
- Sociedad: generará una mayor concienciación sobre la importancia y los beneficios de gestionar adecuadamente la salud financiera.

#### Retos

- Clientes: percepción de cierta intromisión en la vida de los clientes para conseguir la información que permite adoptar acciones que mejoren su salud financiera.
- Accionistas e inversores: buscar siempre el interés del cliente, puede conllevar recomendaciones que no sean la opción más rentable para la entidad en el corto plazo. No obstante, esta aparente desventaja se ve compensada por los beneficios en el medio y largo plazo.