

5. 1. Análisis de materialidad

En **2016**, BBVA ha dado un gran paso adelante en el análisis de materialidad para dotarlo de mayor solidez y para asegurar que se pone el foco en los aspectos más relevantes, tanto para los grupos de interés como para el negocio de BBVA. Esto se traduce en una revisión de los asuntos materiales a la luz de los datos provenientes de diversas fuentes, lo que ha permitido tener una base de información amplia, auditable y objetiva, y que el análisis sea más robusto que en años anteriores.

En este proceso se han analizado los asuntos actuales y emergentes desde la perspectiva de diferentes grupos de interés y de la estrategia de BBVA. Para ello se ha utilizado la plataforma de análisis de datos Datamaran de E-Revalue, así como otras fuentes habituales usadas en ejercicios previos.

El input de los grupos de interés

Las **prioridades** de los grupos de interés se han obtenido analizando dos grupos de información. Por un lado, datos que provienen de los propios grupos de interés:

- Opinión directa de los clientes y no clientes de los países en los que operamos, recogida a través de encuestas. En estas encuestas se miden los factores clave para que los consumidores confíen en los bancos y, en particular, en BBVA, así como la importancia relativa de cada uno de estos factores (fuente: RepTrak).
- Opinión directa de los empleados, a través de encuestas muy similares a las anteriores, realizadas en los principales países del Grupo (fuente: RepTrak).
- Opinión de los inversores y analistas, a partir de la encuesta cumplimentada por la unidad de Investor Relations de BBVA, que refleja los asuntos relevantes de este colectivo y distingue entre inversores institucionales y otros accionistas. A esto se añade un análisis de las prioridades más orientadas a la sostenibilidad, basadas en fuentes especializadas, como los Principles for Responsible Investment (PRI) y la Sustainable Investment and Finance Association (SIF), entre otros.
- Análisis de las principales preocupaciones, demandas y exigencias de las ONG más activas con el sector financiero, a través de sus campañas, informes, políticas y noticias.

Por otro lado, se ha tomado información de otras fuentes contenidas en la plataforma de análisis de datos Datamaran

de E-Revalue, para completar y reforzar la opinión de los grupos de interés, como por ejemplo:

- Análisis regulatorio para identificar las principales leyes y directivas que impactan al sector financiero en todas las regiones en las que opera BBVA. Se han analizado tanto la regulación obligatoria como las recomendaciones emitidas por los organismos, así como los asuntos emergentes que han surgido de los cambios regulatorios producidos durante los últimos años.
- Análisis de las últimas noticias relacionadas con los asuntos relevantes para el sector financiero en medios *online* y redes sociales, como Twitter.
- *Benchmark* de los informes publicados por otros bancos en 2016, además de documentos de diferentes empresas presentados ante la Securities & Exchange Commission del Gobierno de Estados Unidos (SEC) para el sector financiero en los mercados clave de BBVA, incluyendo informes anuales, de sostenibilidad e integrados.
- Análisis de tendencias del sector basadas en los informes elaborados por las entidades financieras y consultoras expertas durante los últimos dos años, en relación con la forma en la que los bancos ofrecen servicios a los clientes.

Fuentes utilizadas en el análisis de materialidad

Fuentes del análisis de materialidad basadas en encuestas a grupos de interés y análisis incluidos en Datamaran (se han analizado tanto documentos en inglés como en castellano):

Clientes/no clientes y empleados

Encuestas RepTrak en las geografías clave para BBVA:

4.500 encuestas de clientes y no clientes

6.000 encuestas a empleados

Analistas e inversores

Encuesta del departamento de Investor Relations a los inversores y analistas

9 informes de inversores de sostenibilidad

ONG

19 documentos de ONG

Regulador

264 documentos regulatorios

Noticias y redes sociales

153 fuentes de noticias en las que se han analizado:

2.300 noticias en inglés y 2.000 noticias en castellano

30.000 *tweets* en inglés y 10.000 *tweets* en castellano

Benchmark

88 informes de competidores del sector de 36 bancos

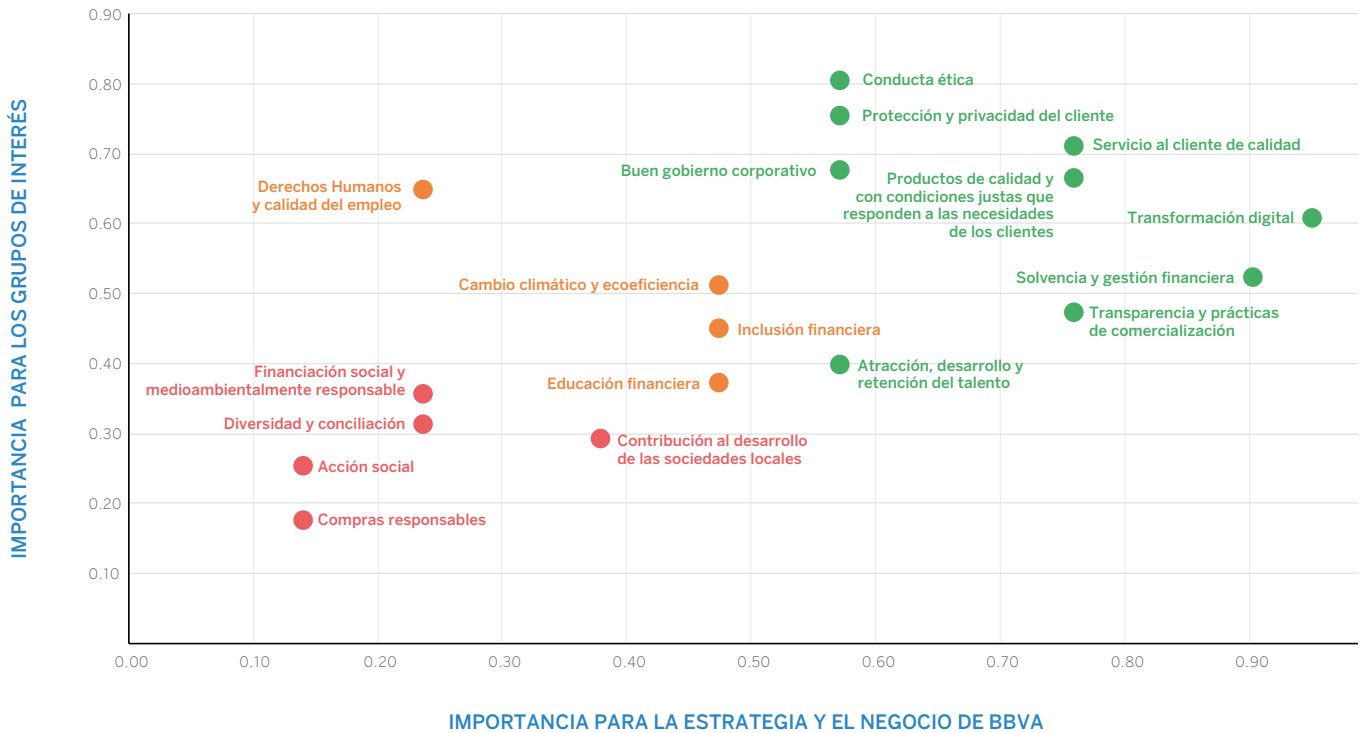
Tendencias

13 Informes de tendencias del sector

Cada una de estas fuentes se ha incluido en el análisis con distinto grado de importancia. A partir de estos resultados, se ha elaborado una lista jerarquizada de **asuntos relevantes** para los distintos grupos de interés, que se ha completado con el análisis de la contribución de cada asunto a la estrategia y al negocio de BBVA.

Estos asuntos están representados en la **matriz de materialidad** mostrada a continuación. En el eje vertical se refleja la importancia de los asuntos para los grupos de interés y en el eje horizontal la importancia para la estrategia y el negocio de BBVA. Los asuntos coloreados en verde tienen relevancia de primer nivel y los naranja de segundo nivel.

Matriz de materialidad de BBVA en 2016 ⁽¹⁾



⁽¹⁾ Los asuntos en verde representan los de mayor prioridad, seguidos de los naranjas y, por último, de los rosas.