



**BBVA** Francés  
Creando Oportunidades

# Informe de Banca Responsable **2017**

# Índice

1. Carta del Presidente	2
2. Acerca de BBVA	4
Indicadores clave de banca responsable	5
Hitos y reconocimientos en 2017	6
Organigrama y estructura del gobierno	7
Compromisos internacionales suscritos	7
3. Análisis de materialidad	8
4. Estrategia	10
Visión y aspiración	10
Transformación de BBVA Francés	11
Modelo de Banca Responsable	13
5. Sistemas de gobierno	17
Gobierno corporativo	17
Sistema de cumplimiento	20
Estándares de conducta	21
Modelo de control interno	22
Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	23
6. Grupos de interés	25
6.1 EL CLIENTE	25
Experiencia de cliente	25
Comunicación TCR	30
Gestión de quejas y reclamaciones	31
Protección del cliente	31
6.2 EL EQUIPO	33
Selección, formación y desarrollo	34
Diversidad y conciliación	42
Compensación y remuneración	42
Condiciones laborales	44
Voluntariado y social engagement	49
6.3 SOCIEDAD	51
Impacto social	51
Inversión en programas sociales	52
Educación financiera	53
Emprendimiento	57
Conocimiento, ciencia y cultura	57
Medioambiente	58
6.4 PROVEEDORES	63
7. Criterios y estándares de la información	65
8. Informe de revisión independiente	82

# 1. Carta del Presidente

Tengo el agrado de presentarles el Informe Anual de Banca Responsable (IBR) de BBVA Francés, nuestra undécima publicación en la que damos a conocer el desempeño social, ambiental y económico de nuestra compañía durante el 2017. Presentamos también los progresos realizados en nuestra búsqueda de una rentabilidad ajustada a los principios éticos, en el cumplimiento de la legalidad, en las buenas prácticas y en la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés.

2017 fue un año de recuperación y crecimiento sostenido en la economía mundial. La depreciación del dólar, la mejora del mercado de trabajo y las condiciones financieras fueron factores que fortalecieron el consumo y la inversión, siendo el disparador de un sólido crecimiento en los países desarrollados y el impulso en las economías emergentes que se vieron favorecidas de presiones inflacionarias con tendencia a la baja, aumento de la confianza de agentes externos y entrada de capitales extranjeros.

A su vez, en el plano nacional, fue un año clave en lo político con señales de recuperación en la actividad económica y un nuevo modelo destinado a fomentar la inversión, mejorar las condiciones de empleo y generar un sistema impositivo más equitativo, mientras que el entorno macroeconómico se caracterizó por la implementación de una política fiscal gradualista, metas de inflación ambiciosas, tasas de interés positivas en términos reales y apreciación de la moneda local.

En este contexto, 2017 fue un año en el que la gestión comercial y el continuo foco en crecimiento nos llevó a concluir con destacados resultados en términos de actividad, la cual se expandió a un ritmo del 62,8% anual, con sólidos indicadores de liquidez y solvencia y una gran gestión de riesgos que nos ha permitido mantener los mejores ratios de calidad del sistema.

Asimismo, durante 2017 empezamos a trabajar para alinearnos con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible presentada por los Estados miembros de la Organización de Naciones Unidas en septiembre 2015. Su objetivo es erradicar la pobreza, proteger el planeta, y asegurar la paz y prosperidad para todos y nosotros,

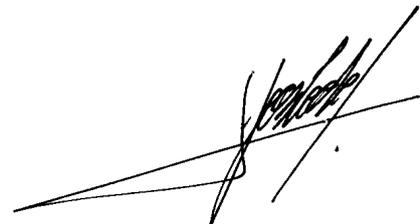
como entidad financiera, nos comprometimos a hacer todo lo que esté en nuestra esfera de influencia para alcanzar los Objetivos en los cuales podemos aportar desde nuestra experiencia y el impacto de nuestro negocio.

En cumplimiento con nuestro deber con la transparencia y la rendición de cuentas realizamos nuestro Informe Anual de conformidad "esencial" con la nueva guía de Estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Al igual que en años anteriores, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas con este informe que representa nuestra Comunicación para el Progreso (COP) y da cuenta del avance que realizamos sobre los 10 principios universales que plantea en base a cuatro grandes temas: los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.

Por último, quiero agradecer al equipo de trabajo conformado por miembros de todas las áreas del Banco que colaboraron en la elaboración de este informe quienes además, con su trabajo cotidiano, promueven la mejora y el cumplimiento de los compromisos de BBVA Francés.

Sin más, los invito a recorrer las páginas de nuestro Informe de Banca Responsable y a ayudarnos a mejorar nuestro trabajo con sus opiniones y sugerencias.



Por el Directorio

**Jorge Bledel**  
Presidente de BBVA Francés



Desde BBVA Francés estamos comprometidos a promover la inclusión financiera que favorece el crecimiento y el progreso de individuos y la sociedad en su conjunto a través del acceso al crédito y al ahorro. Por eso, durante 2017, en el marco del Programa Apoyo a PyMEs brindamos \$19.54 millones de pesos en líneas de financiamiento especial. Además, contribuimos a impulsar la integración social y la formación en valores de jóvenes con la undécima edición del Programa de Educación Financiera BBVA Francés que alcanzó a 1.099 alumnos de entre 12 y 19 años.

## 2. Acerca de BBVA

BBVA Banco Francés S.A. es una de las principales entidades financieras de Argentina, con más de 100 años de presencia en el país. Su oficina central está situada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y desarrolla sus actividades a través de una red de 250 sucursales a lo largo de todo el territorio nacional.

Ofrecemos una gran variedad de productos y servicios financieros y no financieros a más de 2 millones de clientes a través de una variada gama de mercados, manteniendo nuestro compromiso con la integración de la Responsabilidad Corporativa y su contribución a los diferentes grupos de interés.

### Grupo BBVA

Sede central en España con presencia internacional en Europa, América y Asia.



Ofrece Servicios financieros en 34 países

#### Oficinas

+ de 8.300

#### Cajeros Automáticos

+ de 31.000

#### Accionistas

+ de 900.000

## Indicadores clave de Banca Responsable

### Valor económico añadido (EVA) (Millones de Pesos ARG)

Detalle por grupo de interés	2017	2016	2015	2014
Accionistas: Dividendos en efectivo *	970,0	911,0	900,0	400,0
Empleados: gastos de personal	7.009,3	5.490,1	3.728,1	3.188,2
Clientes: intereses y cargas asimiladas **	7.801,4	8.948,1	6.295,5	4.848,2
Proveedores: otros gastos de administración	4.234,7	3.081,1	2.358,0	2.040,6
Sociedad: contribuciones a la comunidad: recursos destinados	21,8	22,4	19,5	10,8
<b>Valor Económico Añadido (EVA)</b>	<b>19.067,2</b>	<b>18.452,7</b>	<b>13.281,6</b>	<b>10.487,8</b>

\* De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente sobre "distribución de resultados del B.C.R.A", a los efectos del cálculo de los saldos de utilidades distribuibles deben efectuarse deducciones en forma extracontable de la sumatoria de los saldos registrados en la cuenta Resultados no asignados y en la reserva facultativa para futuras distribuciones de resultados. Asimismo, se debe contar con la autorización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias a efectos de verificar la correcta aplicación del procedimiento descrito por la misma para la distribución de resultados.

\*\* Se incluye dato de clientes, considerando Egresos Financieros + Comisiones pagadas a clientes por descuentos sobre compras realizadas con tarjetas emitidas por el Banco.

# Los datos proporcionados surgen de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2017.

### Valor económico generado y distribuido (Millones de Pesos ARG)

	2017	2016	2015	2014
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>28.217,2</b>	<b>26.113,7</b>	<b>19.751,0</b>	<b>16.194,5</b>
Ingresos Financieros	24.389,4	22.167,1	16.209,4	12.941,2
Otros Ingresos Operativos Netos**	5.115,9	4.596,5	3.843,8	3.435,8
Otras ganancias y pérdidas netas	-1.288,1	-649,8	-302,2	-182,5
TOTAL (por productos y servicios y otros ingresos)	28.217,2	26.113,7	19.751,0	16.194,5
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>24.339,0</b>	<b>23.381,1</b>	<b>16.866,5</b>	<b>13.390,0</b>
Accionistas: Dividendos en efectivo *	970,0	911,0	900,0	400,0
Proveedores y otros gastos de administración (Gastos de transformación menos Gastos de Personal)	4.235	3.081	2.358	2.041
Empleados: gastos de personal	7.009,3	5.490,1	3.728,1	3.188,2
Clientes***	7.801,4	8.948,1	6.295,5	4.848,2
Sociedad (impuestos)	5.293,5	4.950,8	3.584,8	2.913,0
<b>Valor económico retenido (VER=VEG-VED)</b>	<b>2.908,3</b>	<b>2.732,7</b>	<b>2.884,5</b>	<b>2.804,5</b>
Reservas***	2.908,3	2.732,7	2.884,5	2.804,5

(\*) De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente sobre "distribución de resultados del B.C.R.A", a los efectos del cálculo de los saldos de utilidades distribuibles deben efectuarse deducciones en forma extracontable de la sumatoria de los saldos registrados en la cuenta Resultados no asignados y en la reserva facultativa para futuras distribuciones de resultados. Asimismo, se debe contar con la autorización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias a efectos de verificar la correcta aplicación del procedimiento descrito por la misma para la distribución de resultados.

\*\* Se incluye dato de clientes, considerando Egresos Financieros + Comisiones pagadas a clientes por descuentos sobre compras realizadas con tarjetas emitidas por el Banco.

\*\*\*Las reservas corresponden a las constituidas efectivamente en el ejercicio 2017, sujeto a aprobación de la Asamblea de accionistas.

# Los datos proporcionados surgen de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2017.

Las acciones de BBVA Francés cotizan en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires desde 1888 (especie FRAN), en la Bolsa de Nueva York (bajo la forma de ADS's) desde 1993, (especie BFR) y a partir de diciembre de 1999, también cotizan en LATIBEX, Mercado de Valores Latinoamericanos de Madrid (especie XBFR).

Desde el **Área de Relación con Inversores**, a través de web corporativa, se pone a disposición de los accionistas y demás grupos de interés, la información de la actividad y resultados del Banco. La Memoria y el Balance 2017 de BBVA Banco Francés dispone de mayor información sobre estructura accionaria, la sociedad, sus resultados, entre otras cosas<sup>1</sup>.

(1) Para más información acerca de nuestra relación con inversores consultar la Memoria y Balance 2017 disponible en nuestra página institucional.

## 2.1 Presencia en Redes Sociales

Estamos presentes en las principales redes sociales: Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter y YouTube. A través de estos canales de comunicación, estamos en permanente diálogo con nuestros grupos de interés para brindarles información sobre el Banco, promociones y novedades.



Datos suministrados al 9 de enero de 2018.

## 2.2 Hitos y reconocimientos en 2017



■ **Premios “Randstad Award 2017”.** BBVA Francés obtuvo por tercer año consecutivo una mención especial como la empresa más atractiva para trabajar en el sector “Banca y Finanzas”. A su vez, quedó incluida dentro del top 20 del ranking general.



■ Obtuvimos el **8vo lugar en “La Carrera de los Sueños 2017”**, como marca empleadora por ser una de las empresas más votadas por estudiantes y graduados de América Latina.



■ En los premios que el Grupo entrega a las áreas de **Talent Acquisition a nivel global**, nuestro equipo obtuvo la categoría **“Team Innovation 2017”**, por conducir la mejor transformación 2.0.

## 2.3 Organigrama y estructura del gobierno

La estructura de gobierno de BBVA Francés tiene como objetivo principal agilizar la gestión, acompañar la estrategia y acelerar su transformación.



En la reunión del Directorio del 20 de diciembre de 2017 se revisó y aprobó el nuevo Código de Gobierno Corporativo de BBVA Francés, contemplando todas aquellas modificaciones normativas acaecidas durante el ejercicio 2017. Como consecuencia, se aprobaron las siguientes modificaciones:

- La eliminación del Comité Técnico de Operaciones Local y modificaciones al funcionamiento del Risk Management Committee,
- La eliminación del Comité de Cumplimiento y
- La actualización de la denominación de las distintas áreas del Banco de acuerdo al organigrama jerárquico e integración de comité.

## 2.4 Compromisos internacionales suscritos

Comprometidos con el desarrollo sostenible y una banca responsable, formamos parte de las siguientes iniciativas internacionales relacionadas a estos temas:

- Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Principios de Ecuador
- Thun Group sobre Bancos y Derechos Humanos

Cámaras y Asociaciones empresariales Argentinas en las que participamos:

- Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB).
- Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa - ACDE.
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica - AMCHAM.

- Asociación de Leasing de Argentina.
- Cámara de Sociedades Anónimas.
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina.
- Consejo Publicitario Argentino.
- IDEA - Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina.

El Grupo BBVA participa actualmente de los siguientes índices de sostenibilidad:

- MSCI ESG Leaders Indexes
- FTSE4Good
- Euronext Vigeo Eurozone 120 y Europe 120
- Ethibel Sustainability Excellence Europe y Ethibel Sustainability Excellence Global Index
- Carbon Disclosure Project (CDP) - Rankeado en el informe CDP Global 500.
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).
- Principles for Responsible Investment.
- Green Bond Principles.

Presencia en Asociaciones de la Industria Financiera:

- Bolsa de Comercio de Santa Fe
- Cámara de Comercio exterior de Córdoba.
- Cámara de Comercio exterior de Cuyo.
- Cámara de Comercio exterior de Misiones.
- Cámara de Comercio exterior de Salta.
- Cámara de Comercio exterior de Santa Fe.
- Cámara de Comercio Industria y Servicio de San Lorenzo.
- Cámara Económica Mercedina.
- Centro Comercial e Industrial de Rafaela y de la Región - CCIRR.
- Centro de Comercio e Industria de La Banda.

# 3. Análisis de materialidad

## Diálogo con grupos de interés y canales de comunicación

Fomentamos la transparencia en la difusión de información a los grupos de interés, adoptando en todo momento prácticas de comunicación responsable. Como parte de este compromiso con la transparencia y rendición de cuentas, desde 2007 presentamos anualmente nuestro informe anual de responsabilidad corporativa (hasta ahora denominado así bajo las siglas IARC), con el fin de mantener informados a nuestros públicos sobre nuestra forma de gestionar el negocio y sus principales resultados.

Para esto contamos con diversas herramientas, tanto de comunicación como de participación y diálogo con los grupos de interés. Estos canales se incluyen de forma detallada y actualizada en la información anual de banca responsable publicada en la página web de BBVA Francés. A su vez, contamos con una variedad de instrumentos y canales de comunicación y contactos con accionistas e inversores, que se encuentran a disposición del público en la página web corporativa y que se gestionan por un departamento específico de Relaciones con Inversores.

## Nuestros grupos de interés

### Accionistas

Mantenemos un compromiso de crear valor de forma sostenible en el tiempo. Con ellos nos comunicamos en nuestra Asamblea General de Accionistas y en las reuniones que se realizan con accionistas e inversores.

### Clientes

Procuramos buscar las mejores soluciones que hagan de BBVA Francés su primera opción. Para mantener un diálogo fluido con nuestros clientes utilizamos diferentes herramientas, estudio de reputación RepTrak a clientes y opinión pública, estudio de marca y publicidad de Millward Brown a clientes y opinión pública, encuestas de calidad de clientes (IRENE), entre otras herramientas.

### Sociedad

Contribuimos de forma activa al desarrollo sostenible de las comunidades en las que estamos presentes. Los canales de comunicación que utilizamos son los estudios de reputación RepTrak a clientes y opinión pública, estudio de marca y publicidad de Millward Brown a clientes y opinión pública y tendencias sociales



### Empleados

Pensamos que la mejor forma de relacionarnos con nuestros empleados es mediante un estilo de gestión que genere entusiasmo y facilite la formación, la motivación y el desarrollo tanto personal como profesional. Para lograrlo realizamos encuestas de clima interno y encuestas de reputación interna, además organizamos desayunos con directores.

### Reguladores

Desde BBVA Francés nos comprometemos a actuar con integridad y cumplir rigurosamente la legalidad. Para mantener un diálogo fluido lo hacemos a través del área de Servicios Jurídicos, Riesgos, Relaciones institucionales, Cumplimiento Normativo y la Dirección Financiera.



### Proveedores

Nuestro compromiso con nuestros proveedores es que encuentren en BBVA Francés un aliado para el beneficio mutuo. Periódicamente realizamos encuestas de satisfacción y reuniones de escucha activa para mejorar en los procesos que nos involucran.

Generar una relación de confianza a largo plazo con cada uno de nuestros grupos de interés, es nuestra prioridad. Nos preocupamos por contar con herramientas, información y canales adecuados de atención. Nuestros programas han sido pensados para dar respuesta, con prácticas que generen valor económico, social y ambiental y demuestre el valor reputacional del Banco.

### Análisis de Materialidad

En 2015 realizamos un análisis de materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los temas que son más relevantes y de mayor impacto para nuestros grupos de interés y para nuestro negocio.

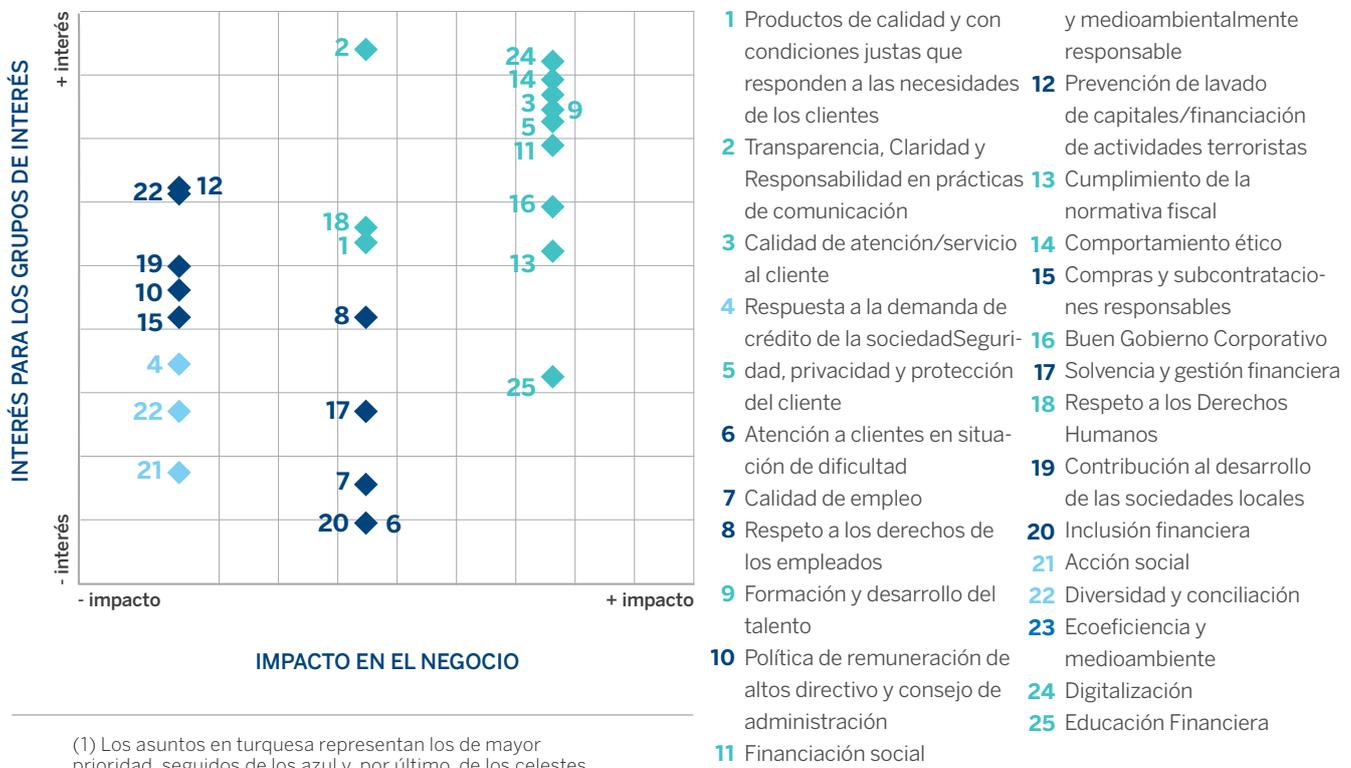
En 2017, revisamos y validamos dicha materialidad teniendo en cuenta la implicancia de cada tema sobre cuestiones claves de nuestro negocio como nuestros valores, nuestras prioridades estratégicas y los requerimientos de

nuestros clientes, incorporando también las expectativas y opiniones de nuestros grupos de interés.

### Matriz de materialidad

Cada tema material fue priorizado teniendo en cuenta su impacto en el negocio y el interés que despierta en nuestros públicos claves. El resultado se muestra en la matriz a continuación, que nos permite priorizar nuestros esfuerzos en materia de gobierno responsable y determinar el contenido que se presenta a lo largo de este Informe.

Matriz de materialidad de BBVA Francés 2017 <sup>(1)</sup>



Cabe destacar que algunos temas aumentaron su importancia relativa en comparación a versiones anteriores. Los movimientos más importantes en términos de materialidad fueron:

- **Formación y desarrollo del talento:** mediante encuestas y, en particular, la encuesta de reputación interna identificamos que las mayores expectativas de nuestro público

interno se relacionan con el desarrollo de nuestro capital humano. Esto a su vez se alinea con una prioridad estratégica de la entidad: el equipo.

- **Digitalización:** este tema es otra prioridad del Banco que se evidencia en el desarrollo de ventas digitales, los nuevos modelos de negocio, y también refleja las expectativas de nuestros clientes.

# 4. Estrategia

## 4.1 Visión y aspiración

Durante el año 2017, el Grupo BBVA ha realizado avances significativos en su transformación, basados en su propósito y sus seis prioridades estratégicas. Se ha reforzado la estrategia de la entidad, con especial foco en la digitalización y la experiencia de cliente, se ha definido el nuevo lema del Banco: **“Creando Oportunidades”**, así como los Valores que deben guiar el comportamiento de toda la organización.

■ La industria financiera se enfrenta a un entorno caracterizado por la ingente reforma regulatoria que se ha llevado a cabo durante los últimos años a escala mundial, que se ha traducido en cambios normativos en ámbitos tan diversos como la solvencia, la liquidez, la separación de actividades, la resolución de las entidades o las actividades de banca de inversión.

■ Los nuevos desarrollos tecnológicos (big data, inteligencia artificial, blockchain, cloud, procesamiento de datos, biometría) están suponiendo un gran avance en la mejora de la experiencia de cliente, permiten realizar el análisis de datos y algoritmos de manera automatizada y proporcionan un fácil acceso a las mejores soluciones disponibles en el mercado y a unas condiciones más beneficiosas por defecto. Las innovaciones tecnológicas reducen los costes unitarios, gracias a la automatización de procesos y la escalabilidad.

■ El cambio en las necesidades de los consumidores. Los clientes están solicitando un nuevo tipo de relación bancaria y demandando servicios de mayor valor añadido basados en sus nuevas necesidades. En este sentido, la tecnología permite satisfacer estas nuevas demandas. El uso del móvil ha provocado cambios en el modelo de distribución. Los consumidores están permanentemente conectados, acostumbrados a las experiencias digitales y utilizan múltiples dispositivos y aplicaciones. El número de usuarios de banca móvil a nivel mundial ha crecido de manera exponencial en los últimos años y los clientes interactúan cada vez más a través de dicho dispositivo.

■ Hay que tener en cuenta que nuevos jugadores se están incorporando a la industria financiera, especializándose en determinadas partes de la cadena de valor (pagos, financiación, gestión de activos y seguros). Dichos jugadores

son tanto compañías fintech como grandes empresas digitales que ya están compitiendo con los bancos en el nuevo entorno, con propuestas de valor muy atractivas y que tienen un gran potencial.

■ Los datos, siempre que se tenga el consentimiento del cliente para su uso, se convierten en la pieza fundamental para ayudar a las personas en la toma de decisiones financieras. En este sentido, en BBVA se considera crucial crear un círculo de confianza con el cliente, ya que los datos son el elemento esencial para conocerlo mejor. Aplicando inteligencia a esos datos se le puede proporcionar servicios personalizados de mayor valor añadido, lo que aumentará su confianza, completando de esta forma este círculo.

Círculo de confianza



En este contexto, el objetivo principal de la estrategia de transformación del Grupo BBVA, su aspiración, es afianzar la relación con sus clientes. El cliente debe ser el principal beneficiario de este nuevo entorno en el que los servicios financieros se democratizan. BBVA Francés está redefiniendo su propuesta de valor, con base en los pilares fundamentales de experiencia de cliente y confianza. Quiere ayudar a sus clientes a tomar las mejores decisiones financieras, a través de una oferta de productos y servicios clara, sencilla y transparente, basada en unas condiciones justas y en los conceptos de prudencia e integridad para ganar su confianza.



La propuesta de valor de BBVA Francés debe ser fácil y conveniente; es decir, una propuesta en la que se ofrezca el acceso a los servicios en todo momento, desde cualquier lugar y por el medio que cada cliente elija, facilitándole las opciones de hacerlo autónomamente, a través de canales digitales o mediante la interacción humana.

## 4.2 Transformación de BBVA Francés

Durante el 2017, BBVA Francés ha seguido avanzando en la consecución de su propósito: poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era a través de productos y servicios que ayudan a las personas a tomar mejores decisiones financieras y cumplir sus objetivos vitales.

En este sentido, se han dado pasos importantes en el desarrollo de las **seis prioridades estratégicas del Grupo BBVA**, alineadas con el propósito, para lograr avanzar en dicho proceso de transformación.

### 1. La mejor experiencia de cliente.

El principal foco del Grupo BBVA se centra en ofrecer la mejor experiencia de cliente, que esta se distinga por su sencillez, transparencia y rapidez; incrementar su empowerment y ofrecerle un asesoramiento personalizado.

En el 2017, BBVA ha aumentado el *empowerment* de sus clientes al aumentar el número de productos disponibles como *do it yourself* (hazlo tú mismo) de forma que puedan interactuar con BBVA en cualquier momento y desde cualquier lugar. Específicamente en Argentina, BBVA Francés lanzó el producto tarjetas de crédito *one-click*.

Asimismo, se han producido avances destacados en la mejora de la experiencia de cliente en cuanto al modelo de relación y a productos y funcionalidades se refiere.

BBVA Francés tiene un modelo de negocio orientado al cliente que ofrece un servicio diferencial con un objetivo muy ambicioso: ser líder en satisfacción al cliente en todas las geografías en las que opera.

Para conocer el grado de recomendación de los clientes, y por ende, su grado de satisfacción, BBVA Francés aplica la metodología Net Promoter Score (NPS), tal y como se explica en el apartado de relación con el cliente. La interiorización y aplicación de esta metodología se ha traducido en un incremento constante de la confianza de los clientes, que reconocen al grupo BBVA como una de las entidades bancarias más seguras y recomendables en cada uno de los países en los que está presente.

### 2. Ventas digitales.

Para BBVA Francés es fundamental impulsar la digitalización para su transformación y potenciar el negocio en los canales digitales. En este sentido se está desarrollando una importante oferta digital de productos y servicios.

El modelo de relación de BBVA Francés está evolucionando para adaptarse al perfil multicanal del cliente. El número de clientes digitales y móviles del Grupo BBVA ha crecido considerablemente durante el 2017. Se ha alcanzado el punto de inflexión del 50% en clientes digitales en la mayoría de los países donde el grupo BBVA está presente (España, Estados Unidos, Turquía, Argentina, Chile y Venezuela).

Adicionalmente se está realizando un impulso importante de las ventas por canales digitales, que están teniendo una evolución muy positiva en todos los países. En el 2017 se vendieron cinco millones de unidades a través del teléfono móvil en el grupo BBVA.

### 3. Nuevos modelos de negocio.

El desarrollo de los nuevos modelos de negocio es una de las prioridades estratégicas de BBVA Francés.

En este sentido, se han seguido desarrollando nuevos modelos de negocio a través de cinco palancas:

- i. Explorar: búsqueda de nuevas oportunidades de negocio procedentes de compañías (startups) y conexión de las soluciones encontradas con los proyectos internos, buscando un impacto real. Para lograr poner al alcance de los clientes las oportunidades de esta nueva era, la innovación abierta es un factor clave.

- ii. Construir: BBVA Francés ha decidido apostar también por un modelo de incubación interna en el que se combina el talento y know-how interno con la colaboración de emprendedores en “residencia”.
- iii. Asociarse a través de alianzas estratégicas: el objetivo de esta palanca es alcanzar acuerdos que permitan el beneficio mutuo de ambas partes, al mismo tiempo que contribuya a entregar a los clientes una mejor propuesta de valor.
- iv. Adquirir e invertir: la inversión en este tipo de compañías supone una aceleración en su transformación digital y una buena manera de incorporar nuevos productos y mercados, así como talento y capacidades digitales y emprendedoras.
- v. Capital-riesgo: como complemento a las actividades estratégicas, se invierte en fintechs y startups que están “repensando” la industria financiera.

#### 4. Optimización de la asignación de capital.

El objetivo de esta prioridad se centra en mejorar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, así como en simplificarlo y focalizarlo en las actividades más relevantes.

Durante el 2017 se ha trabajado en el desarrollo de nuevas herramientas para la correcta medición de la rentabilidad de cada actividad. Dichas herramientas están siendo incorporadas en la gestión y en los procesos corporativos. Y todo ello está permitiendo a BBVA Francés seguir avanzando en solvencia.

#### 5. Liderazgo en eficiencia.

En un entorno de menor rentabilidad para la industria financiera, la eficiencia se convierte en una prioridad esencial en el plan de transformación de BBVA Francés. Dicha prioridad se basa en construir un nuevo modelo de organización que sea lo más ágil, sencillo y automatizado posible.

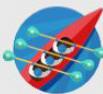
En este sentido, a lo largo del 2017 se han identificado las palancas clave y se han definido los planes de acción necesarios para hacer que este cambio sea una realidad. De este modo se está transformando el modelo de distribución, la arquitectura de sistemas, el modelo de operaciones, las estructuras organizativas y los procesos. Todo ello sin perder el foco en ofrecer la mejor experiencia de cliente.

#### 6. El mejor equipo.

El activo más importante de BBVA Francés son las personas que lo componen y, por eso, una de las seis prioridades estratégicas es “El mejor equipo”. Esto supone atraer, seleccionar, formar, desarrollar y retener al mejor talento.

BBVA Francés ha desarrollado nuevos modelos de gestión de personas y formas de trabajo que han permitido que siga transformando su modelo operativo, y que también ha favorecido la capacidad de convertirse en una compañía en la que todas las personas estén realmente inspiradas y motivadas por el mismo propósito: poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.

### Nuestros Valores

 <p><b>El cliente</b> es lo primero</p>	 <p>Pensamos <b>en grande</b></p>	 <p>Somos <b>un solo equipo</b></p>
 Somos empáticos	 Somos ambiciosos	 Estoy comprometido
 Somos iguales	 Rompemos moldes	 Confío en el otro
 Solucionamos sus necesidades	 Sorprendemos al cliente	 Soy BBVA

Estos valores definen la identidad de BBVA Francés y son los pilares para hacer realidad nuestro propósito:

#### ■ El cliente es lo primero

BBVA Francés siempre ha tenido el foco en el cliente, pero

ahora es lo primero, anteponiéndolo a todo lo demás. Se tiene una visión holística del cliente, no solo financiera. Esto significa trabajar con empatía, con agilidad y con integridad, entre otras cosas.

### ■ Pensamos en grande

No se trata sólo de innovar sino de tener un impacto significativo en la vida de las personas, aumentando sus oportunidades. BBVA Francés trabaja con ambición, cuestionándose todo y sin conformarse con hacer las cosas razonablemente bien, sino que busca la excelencia como estándar.

### ■ Somos un solo equipo

Las personas son lo más importante de BBVA Francés. Todos los empleados son propietarios de este proyecto.

Los valores de BBVA Francés se reflejan en el día a día de todos los empleados, influyendo en todas sus decisiones. Para la implantación y activación de estos valores, BBVA Francés cuenta con el apoyo de toda la Organización.

En definitiva, en BBVA Francés estamos acelerando nuestra transformación para ser un mejor banco para nuestros clientes.

## 4.3 Modelo de Banca Responsable

BBVA Francés entiende la Responsabilidad Social Corporativa (en adelante "RSC") como la responsabilidad que le corresponde al Banco por el impacto de su actividad en la sociedad. Para cumplir con esta responsabilidad, BBVA Francés integra las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, sobre derechos humanos y de los grupos de interés en su negocio diario y en las relaciones con ellos.

Los cuatro pilares del modelo de banca responsable de BBVA Francés son los siguientes:

- Relaciones equilibradas con sus clientes, basadas en la transparencia, la claridad y la responsabilidad.
- Finanzas sostenibles para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.
- Prácticas responsables con empleados, proveedores y otros grupos de interés.
- Inversión en la comunidad, para fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos.

A través de su política de RSC, BBVA Francés debe contribuir a los siguientes objetivos:

- Desarrollar la actividad principal de forma responsable, situando a las personas en el centro de su propósito.
- 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 la que opera.
- Prevenir y mitigar los posibles impactos negativos derivados de su actividad.
- Mejorar la reputación de BBVA Francés.

Esta política de RSC pretende crear un marco de referencia que contribuya a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad) en el marco de una cultura de responsabilidad social que se traduzca en el desarrollo de una "Banca Responsable" en todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA.

### Principios

BBVA Francés tiene, como uno de sus objetivos, desarrollar una manera diferente de hacer banca, a través de un modelo de negocio denominado "Banca Responsable", basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a los principios éticos, en el cumplimiento de la legalidad, en las buenas prácticas y en la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Esto se configura como una visión global de la actuación del Grupo.

Esta política de RSC se alinea con el Código de Conducta de BBVA Francés, en el que se establecen pautas de comportamiento conformes con los valores de BBVA Francés. Los principios que rigen la política de RSC son:

- La integridad, como manifestación de la ética en nuestras actuaciones y en las relaciones con los grupos de interés.
- La gestión prudente de los riesgos.
- La transparencia, como máxima para ofrecer un acceso a la información clara y veraz.



### Compromisos y prácticas responsables

A fin de cumplir con estos principios, BBVA Francés pone en práctica los siguientes compromisos concretos:

#### a) Clientes

- Situar a los clientes como centro de nuestra actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor.

- Impulsar una comunicación transparente, clara y responsable y la educación financiera para facilitar la toma de decisiones financieras informadas.
- Favorecer el desarrollo de productos y servicios de alto impacto social, adaptados al contexto en el que viven nuestros clientes.
- Promover la inclusión financiera y la universalización del acceso responsable a los servicios financieros.

#### b) Empleados

- Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades, así como la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia.
- Promover las prácticas de conciliación de la vida laboral y familiar.
- Implantar prácticas para garantizar la seguridad de la plantilla y velar por la salud de todos los empleados.
- Impulsar una cultura de compromiso social y valores compartidos entre los empleados, facilitando las condiciones para que se puedan realizar actividades de voluntariado.

#### c) Accionistas e inversores

- Transparencia, veracidad, inmediatez y homogeneidad en la difusión de la información.
- Facilitar el conocimiento de aquellas cuestiones que puedan resultar necesarias para permitir el adecuado ejercicio de los derechos de los accionistas.
- Publicar la información de manera continuada, periódica, oportuna y disponible en el tiempo.
- Igualdad de trato de todos los accionistas e inversores que se hallen en la misma posición.
- Utilizar una variedad de instrumentos y canales de comunicación que permitan a los accionistas acceder al Banco de una manera fácil y conveniente.

#### d) Sociedad y medio ambiente

- Apoyar al desarrollo de las sociedades donde estamos presentes a través de la actividad financiera, así como mediante los programas sociales con foco en la educación, la educación financiera, el emprendimiento y el conocimiento.
- Impulsar iniciativas propias o colectivas para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.
- Participar en iniciativas y colaborar con reguladores y otras organizaciones para la promoción y difusión de prácticas responsables.
- Definir y aplicar una Política Medioambiental que incluya, entre otros, la gestión de los riesgos en este ámbito,

la integración progresiva de variables ambientales en el desarrollo de productos y el impulso de la ecoeficiencia junto con la gestión de impactos directos.

- Promover acciones contra el cambio climático como el impulso de soluciones financieras bajas en carbono y la transparencia en las emisiones.

#### e) Proveedores

- Definir y aplicar una Política de Compras Responsables que incluya, entre otros, el proporcionar información completa y transparente en los procesos de aprovisionamiento, el respeto a los derechos humanos y laborales en la cadena de suministro y el estímulo de la demanda de productos y servicios socialmente responsables.

#### f) Responsabilidad fiscal

- Desarrollar su actividad cumpliendo de forma adecuada sus obligaciones tributarias y evitar cualquier práctica que suponga la ilícita elusión del pago de tributos o el perjuicio del erario público. Para ello, el grupo dispone de una Estrategia Fiscal acorde con los principios de integridad, transparencia y prudencia.

#### g) Prevención de conductas ilegales

- Fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas que sean contrarias a las normas y políticas internas o que puedan perjudicar al patrimonio, la imagen o la reputación de BBVA Francés.

#### h) Respeto de los Derechos Humanos

- Aplicar el Compromiso en Materia de Derechos Humanos en el que se incluye el respeto de los derechos humanos conforme a Carta Internacional de los Derechos Humanos, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a los principios de actuación y las recomendaciones para el desarrollo de la actividad de negocios publicados por las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible: enfoque local

Hemos realizando un análisis de la contribución de BBVA Francés a la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como nuestro compromiso con esta iniciativa de Naciones Unidas que convoca a todas las organizaciones públicas y privadas a trabajar por las grandes preocupaciones mundiales.

A tal efecto hemos basado este análisis considerando las conclusiones y recomendaciones del Grupo BBVA, el SDG Matrix para la industria financiera y el contexto socio-económico de nuestro país.

Por cada ODS seleccionado se eligieron las metas que consideramos BBVA Francés contribuye a cumplir a partir de sus Programas, Políticas e iniciativas.

### “Conclusiones: Los 5 ODS prioritarios para BBVA Francés Argentina son: 4, 8, 9, 10 y 16”



Nº	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	CÓMO CONTRIBUIMOS A LA AGENDA 2030
1	 <b>FIN DE LA POBREZA.</b> Erradicar la Pobreza en todas sus formas y en todas partes	-Plan de Inversión en la Comunidad para el trienio 2016-2018 (6.3.2) -Programa de Educación Financiera (6.3.3)
4	 <b>EDUCACIÓN DE CALIDAD.</b> Garantizar una Educación Inclusiva, Equitativa y de Calidad. Y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.	-Programa de pasantías #Primeros pasos BBVA (6.2.1) -Escuela Negocio - Cliente (6.2.1) -Programa de Jóvenes Profesionales #ImpulsoBBVA #TEAM (6.2.1) -Campus BBVA (6.2.1) -Programa “Liderazgo, Conflicto y Coraje” (6.2.1) -Política de Becas y Posgrados (6.2.1) -Programa de educación financiera para Adultos (6.3) -Apoyo a PyMEs (6.3.1) -Patrocinio y alianzas con instituciones educativas y de acción social (6.3.2) -Programa Mi Primera Empresa (6.3.3) -Programa de educación financiera (6.3.3)
5	 <b>IGUALDAD DE GÉNERO.</b> Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas.	-Compromiso y prácticas responsables para el Respeto de los Derechos Humanos asumido en el Modelo de Banca Responsable (4.3) -Iniciativas de Diversidad y conciliación (6.2.2)
6	 <b>AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO.</b> Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.	-Política ambiental (6.3.6) -Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (6.3.6) -Un edificio modelo- Torre BBVA (6.3.6)
7	 <b>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE.</b> Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.	-Política ambiental (6.3.6) -Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (6.3.6) -Un edificio modelo- Torre BBVA (6.3.6) -Evaluación del riesgo social y ambiental- Adhesión a los Principios de Ecuador (5.5)
8	 <b>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO.</b> Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todo.	-Miras Operativo 2.0 (6.1.1) -Cyber Trust Program (6.1.4) -Programa de pasantías #Primeros pasos BBVA (6.2.1) -Programa de Jóvenes Profesionales #ImpulsoBBVA #TEAM (6.2.1) -Iniciativas para promover la diversidad y conciliación laboral (6.2.2) -Política de Remuneraciones (6.2.3) -Iniciativas de Salud y Seguridad (6.2.4) -Sistemas de control de seguridad (6.2.4) -Programa de Educación financiera para adultos (6.3) -Apoyo a PyMEs (6.3.1) -Programa Mi Primera Empresa (6.3.3) -Programa de Educación financiera (6.3.3) -Premio al Emprendedor Agropecuario BBVA Francés (6.3.4) -Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (que incluyelas acciones para reducir el impacto ambiental de productos y servicios) (6.3.6) -Sistema de homologación de Proveedores (6.4)
9	 <b>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA.</b> Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	-Evaluación del riesgo social y ambiental - Adhesión a los Principios de Ecuador (5.5) -Apoyo a PyMEs (6.3.1) -Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento (6.3.5)

Nº	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	CÓMO CONTRIBUIMOS A LA AGENDA 2030
10	 <p><b>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES. reducir la desigualdad en y entre los países.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromisos internacionales suscritos contemplados por Modelo de Banca Responsable (4.3)</li> <li>-Iniciativas para promover la diversidad y conciliación laboral (6.2.2)</li> <li>-Política de Remuneraciones (6.2.3)</li> <li>-Programa de Educación financiera para adultos (6.3)</li> <li>-Apoyo a PyMEs (6.3.1)</li> <li>-Programa de Educación financiera (6.3.3)</li> <li>-Programa Mi Primera Empresa (6.3.3)</li> </ul>
11	 <p><b>CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluación del riesgo social y ambiental- Adhesión a los Principios de Ecuador (5.5)</li> <li>-Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento (6.3.5)</li> <li>-Programa Artistas por la Educación (6.3.5)</li> <li>-Acciones de la Fundación BBVA Banco Francés (6.3.5)</li> <li>-Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (que incluye la gestión del agua, la energía, las emisiones, los residuos y las acciones para reducir el impacto ambiental de productos y servicios) (6.3.6)</li> </ul>
12	 <p><b>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento (6.3.5)</li> <li>-Formación y sensibilización medioambiental (6.3.6)</li> <li>-Premios Fundación BBVA a la Conservación de la Biodiversidad (6.3.6)</li> <li>-Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (que incluye la gestión del agua, la energía, las emisiones, los residuos y las acciones para reducir el impacto ambiental de productos y servicios) (6.3.6)</li> <li>-Sistema de homologación de proveedores (6.4)</li> <li>-Política y principios de gestión con proveedores (6.4)</li> </ul>
13	 <p><b>ACCIÓN POR EL CLIMA. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromisos y prácticas responsables dentro del Modelo de Banca Responsable (4.3)</li> <li>-Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento (6.3.5)</li> <li>-Formación y sensibilización medioambiental (6.3.6)</li> <li>-Premios Fundación BBVA a la Conservación de la Biodiversidad (6.3.6)</li> <li>-Política y principios de gestión con proveedores (6.4)</li> </ul>
16	 <p><b>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromisos internacionales suscritos contemplados por Modelo de Banca Responsable (4.3)</li> <li>-Prevención del lavado de activos y de financiación del terrorismo (5.2)</li> <li>-Sistema de cumplimiento (5.2)</li> <li>-Estándares de conducta (5.3)</li> <li>-Código de Conducta (5.3)</li> <li>-Modelo de control interno (5.4)</li> <li>-Sistema de homologación de proveedores (6.4)</li> </ul>
17	 <p><b>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS. Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Patrocinios y alianzas en el marco de nuestra Inversión en programas sociales (6.3.2)</li> </ul>

# 5. Sistemas de gobierno

## 5.1 Gobierno corporativo

El Directorio es el máximo órgano de gobierno de BBVA Banco Francés S.A. Está compuesto por seis directores titulares y un director suplente y es responsable de la administración de la sociedad; el Presidente es su Representante Legal.

Junto al Comité de Dirección, aprueba el Plan Estratégico de Negocios, siguiendo las Políticas de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Corporativa, de acuerdo con las

pautas establecidas en el Código de Gobierno Societario.

También aprueba el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, y presenta informes anuales en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, la Bolsa de Valores de Nueva York, Estados Unidos (NYSE) y en Madrid, España, en el Mercado de Valores Latinoamericanos (Latibex), y desarrollan los controles previstos por la Ley Sarbannes Oxley (SOX).

### COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO BBVA BANCO FRANCÉS S.A.

NOMBRE Y APELLIDO COMPLETO	CARGO	DESIGNACIÓN	VTO. MANDATO
Jorge Carlos Bledel (*)	Presidente	07/04/2015	31/12/2017
Alfredo Castillo Triguero (*)	Vicepresidente 1°	30/03/2017	31/12/2019
Juan Manuel Ballesteros Castellano (*)	Vicepresidente 2°	30/03/2017	31/12/2019
Oscar Miguel Castro(*)	Director Titular	07/04/2015	31/12/2017
Gabriel Eugenio Milstein	Director Titular	26/04/2016	31/12/2017
Jorge Delfín Luna	Director Titular	30/03/2017	31/12/2019
Javier Pérez Cardete(*)	Director Suplente	26/04/2016	31/12/2018
Gustavo Alberto Mazzolini Casas	Director Suplente	30/03/2017	31/12/2018
Adriana María Fernández de Melero	Director Suplente	30/03/2017	31/12/2018

(\*) Directores independientes, de acuerdo a los criterios de independencia establecidos en la Resolución General N°622 de la CNV

### PRIMERA LÍNEA EJECUTIVA

#### Director Ejecutivo Martín Ezequiel Zarich

Director Comercial <b>Gustavo Alonso</b>	Director de Desarrollo de Negocio <b>Jorge Alberto Bledel</b>	Director Financiero & Planeamiento <b>Ernesto Gallardo</b>	Director de Riesgos <b>Gerardo Fiandrino</b>
Director de Recursos Humanos y Servicios <b>Gustavo Fernández</b>	Director de Corporate & Investment Banking <b>Carlos Elizalde</b>	Director de Medios <b>Gustavo Siciliano</b>	Director de Servicios Jurídicos <b>Eduardo González Correas</b>

## COMITÉS

- Comité de Auditoría
- Comité De Tecnología Informática
- Comité De Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Comité Nombramientos y Remuneraciones
- Comité De Disclosure
- Comités De Riesgo
- Comité De Corporate Assurance
- Comité de Integridad, Conducta en los mercados, Customer Compliance, Protección de Datos Personales y Control Regulatorio.
- Comité de Activos y Pasivos

El Directorio cuenta con el apoyo de los siguientes Comités:

### Comité de Auditoría

Órgano colegiado compuesto en su mayoría por Directores independientes con el cometido de asistir al Directorio en la evaluación de la función e independencia del Auditor Externo, como del ejercicio de la función de control interno del Banco.

### Comité De Tecnología Informática

Sus principales funciones son:

- Vigilar el adecuado funcionamiento del entorno de Tecnología Informática y contribuir a la mejora de la efectividad del mismo.
- Aprobar el Plan de Tecnología Informática y Sistemas, y evaluarlo en forma periódica, revisando su grado de cumplimiento.
- Revisar los informes emitidos por las auditorías relacionados con el ambiente de Tecnología Informática y Sistemas, y velar por la ejecución de acciones correctivas tendientes a regularizar o minimizar las debilidades observadas, contemplando el riesgo asociado a las mismas.
- Aprobar políticas y/o planes de seguridad física o lógica para la reducción del riesgo asociado a los Sistemas de la Entidad.
- Mantener una comunicación oportuna con funcionarios de la Gerencia de Auditoría Externa de Sistemas de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias, en relación con los problemas detectados en las inspecciones actuantes en las entidades y con el monitoreo de las acciones llevadas a cabo para su solución informática.

### Comité De Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Sus principales funciones son:

- Marcar políticas de actuación, revisando continuamente su grado de avance.
- Denunciar ante las autoridades competentes, operaciones que resulten inusuales o sospechosas, o bien tomar la decisión de desestimarlas, cuando así se lo requiera.
- Evaluar potenciales riesgos de lavado de activos en los nuevos productos y/o servicios.
- Consensuar acciones para el análisis de operaciones sospechosas.
- Sensibilizar a sus áreas de actividad en la importancia de la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Detectar cualquier situación relevante que pudiera producirse en sus áreas a este respecto.
- Asumir los compromisos necesarios por parte de su área para poner en marcha los sistemas de prevención, de forma coordinada con el Responsable de Prevención de Lavado de Activos.

### Comité Nombramientos y Remuneraciones

Asiste al Directorio en cuestiones relativas a las políticas de remuneración y beneficios de la sociedad. Asimismo, es el órgano encargado de fijar las normas y procedimientos inherentes a la selección y capacitación de Directores y ejecutivos clave y personal de altos cargos.

### Comité De Disclosure

Sus principales funciones son:

- Asegurar que la información comunicada a los accionistas del Banco, a los mercados en los que cotizan sus acciones y a los entes reguladores de dichos mercados, sea veraz y completa, represente adecuadamente su situación financiera así como el resultado de sus operaciones y que sea comunicada cumpliendo los plazos y demás requisitos establecidos en las normas aplicables y principios generales de funcionamiento de los mercados y de buen gobierno corporativo, promoviendo así la participación activa de todos los accionistas.
- Asegurar la existencia y mantenimiento, en el Banco, de procedimientos y controles referentes a la elaboración y contenido de la información incluida en los Estados Contables así como cualquier información contable o financiera que deba ser registrada ante la CNV y demás reguladores y agentes de los mercados de valores en los que cotizan las acciones de BBVA Banco Francés S.A.

### Comités De Riesgo

Sus principales funciones son:

- Aprobar todas aquellas operaciones y Programas Financieros de Clientes o Grupos Económicos que superen las atribuciones de las Gerencias de Riesgos (Mayorista / Minorista), Entidades Financieras y Riesgo Emisor, y todo lo que deba tener el visto de conformidad de otro ámbito (C&IB, GRMC, CTOG).
- Aprobar refinanciaciones, cancelaciones y castigos de clientes individuos y Empresas, según norma de Delegación Vigente.
- Aprobar las operaciones de Riesgos No Delegados (riesgos vinculados con medios de comunicación, relevancia pública, partidos políticos, sindicatos o compañías vinculadas del Banco, o a sus funcionarios).
- Definir y aprobar las estrategias, manuales, políticas, prácticas y procedimientos necesarios para identificar, evaluar, medir y gestionar los riesgos a los que se enfrenta la entidad (riesgo de crédito, mercado, estructural, liquidez, operacional).
- Aprobar Políticas Crediticias, Herramientas de calificación y nuevas campañas de pre aprobados o campañas masivas).
- Aprobar los límites de Asset Allocation, PLPs y pruebas de estrés.
- Aprobar los procesos de venta de cartera y resultados de la misma, y realización de activos tomados en defensa del crédito.
- Convocar al Comité de Crisis en caso de considerarlo necesario o a solicitud del Comité de seguimiento mayorista o minorista, y aprueba las acciones definidas en dicho comité para mitigar las alertas de riesgo expuestas previamente con los Comités de Seguimiento respectivos.
- Reporting al Directorio de decisiones tomadas sobre aprobación de operaciones y definición de políticas y estrategias de riesgos.
- Presentación y análisis de informes de gestión periódicos, los cuales deben posteriormente presentarse a la Alta Dirección y al Directorio. Estos informes deben recoger los principales aspectos de la gestión de todos los riesgos de la entidad.
- Asumir las funciones de ser el comité para el tratamiento de temas referentes al “Gobierno de la Información, Seguimiento y Reporting de Riesgo”.

### Comité De Corporate Assurance

Sus principales funciones son:

- Difundir y velar por el eficaz funcionamiento del modelo de control, así como por la necesaria cultura de transparencia y autocrítica.
- Asegurar la implantación y conservación del modelo de Corporate Assurance en el ámbito de las entidades que conforman el Grupo BBVA.
- Decidir sobre la priorización de las debilidades de control

identificadas por las áreas especialistas y Auditoría Interna y sobre la adecuación, pertinencia y oportunidad de las medidas correctoras propuestas.

- Velar que las responsabilidades de los especialistas sean ejercidas de manera autocrítica y transparente
- Conocer, evaluar y asignar responsabilidades de gestión de los riesgos que sean sometidos a su consideración.
- Dar puntual seguimiento a los planes de acción acordados para la mitigación de riesgos.
- Comunicar a los especialistas y Unidades de Negocio las decisiones tomadas.
- Promover el conocimiento del Modelo de Riesgo Operacional, así como la difusión de las Políticas Corporativas que regulan la materia
- Resolver y tomar decisiones, en lo relativo al Riesgo Operacional, que por su materialidad o importancia sea requerido
- Garantizar la aplicación del Modelo de Riesgo Operacional y facilitar una adecuada gestión de los riesgos operacionales asociados a la actividad del BBVA Francés
- Supervisar la adecuada implantación de las herramientas y metodología del modelo
- Podrá ocuparse de todas aquellas materias que refuercen la calidad y confiabilidad de los controles internos del BBVA Francés y sus sociedades filiales

### Comité de Integridad, Conducta en los mercados, Customer Compliance, Protección de Datos Personales y Control Regulatorio.

Sus principales funciones son

- Marcar políticas de actuación, revisando continuamente su grado de avance.
- Consensuar acciones para análisis en materia de Prevención de Lavado de Dinero en casos de empleados y proveedores
- Promover la adopción de medidas necesarias para resolver las situaciones éticamente cuestionables.
- Adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento al Código de Conducta Ético; el de Mercado de Capitales; las regulaciones en materia de Protección de Datos Personales, Customer Compliance y Control Regulatorio.
- Promover planes de acción en materia de formación y sensibilización a la dotación del Banco y empresas vinculadas sobre la importancia del conocimiento de los aspectos contenidos en materia de Integridad, Conducta en los Mercados, Customer Compliance, Protección de Datos Personales y Control Regulatorio

### Comité de Activos y Pasivos

Sus principales funciones son

- Seguimiento de variables macroeconómicas.
- Análisis y discusión de las condiciones de los mercados fi-

nancieros locales y del exterior, pronóstico e impacto sobre los Riesgos Estructurales del Banco.

■ Seguimiento y Control de los Límites y Alertas de Liquidez, Tasa, Posición de Cambios y Riesgo de Mercado, tanto internos como regulatorios. Definición de acciones correctivas en caso de ser necesario.

■ Análisis de la evolución histórica y proyección del Balance de Activos y Pasivos, desvíos vs. presupuestos y comparación vs. mercado y competencia. -Seguimiento de la liquidez excedente del banco, comparación vs. mercado y análisis de escenarios de stress.

■ Establecer la estrategia de Fondeo y asignación de recursos.

■ Establecer la política de precios y productos de activos y pasivos.

■ Seguimiento de la evolución del Margen Financiero del banco y sus principales desvíos. Evolución de spreads de la actividad. Análisis de impacto propuestas de Gestión.

■ Diseño de la estrategia de inversión y de excedentes.

■ Estrategia de inversiones en Riesgo Público.

■ Evolución histórica y proyectada de la posición de Capital y Dividendos proyectados de la Entidad, y análisis de propuestas que tiendan al uso eficiente del mismo.

■ Ordenar la realización de análisis financieros o de otra índole que sean necesarios para optimizar la gestión de los puntos anteriores.

■ El análisis y seguimiento de las propuestas presentadas al comité a través de las comisiones correspondientes.

El Sistema de Gobierno Corporativo está conformado por los principios y elementos del Código de Gobierno Corporativo. Este regula el régimen interno, el funcionamiento del Directorio y sus comités, así como los derechos y deberes de sus miembros, y establece un compromiso con las pautas establecidas por la normativa en materia de transparencia. Además, incluye estándares para el desempeño del cargo del Director, que abarca normas de ética y de conducta, el deber de confidencialidad y los principios para evitar y tratar los conflictos de intereses.

Las prácticas de Gobierno Corporativo del Grupo BBVA se encuentran plasmadas en su Informe Financiero Anual y el Informe Anual de Gobierno Corporativo (disponibles en [www.bbva.com](http://www.bbva.com))

La **retribución** de los miembros del Directorio se rige por lo dispuesto en el Estatuto Social y la normativa aplicable (artículo 261 de la Ley General de Sociedades Comerciales) y Normas de la CNV. El Comité de Auditoría debe opinar sobre la razonabilidad de las propuestas respecto de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los directores y administradores de la sociedad, y elevar dicho informe al Directorio. En este proceso no participan consultores externos especializados.

Anualmente, la Asamblea de Accionistas aprueba la gestión realizada por el Directorio, junto con la aprobación de la Memoria, donde se desarrolla la gestión del Directorio durante el correspondiente ejercicio social, y los Estados Contables. Se ha determinado que el monto máximo de las retribuciones, que por todo concepto puedan percibir los miembros del Directorio, incluidos sueldos y otras remuneraciones por el desempeño de funciones técnico-administrativas de carácter permanente, no podrá exceder el veinticinco por ciento (25%) de las ganancias. Dicho monto máximo se limita al cinco por ciento (5%) cuando no se distribuyen dividendos a los accionistas, y se incrementa proporcionalmente a la distribución hasta alcanzar aquel límite cuando se reparte el total de las ganancias.

Directorio (%)	2017
<b>RANGOS DE EDAD</b>	
Más de 50 Años	100%
<b>POR GÉNERO</b>	
Masculino	100%
<b>POR NACIONALIDAD</b>	
Argentino	66,67%
Español	33,33%



## 5.2 Sistema de cumplimiento

**Nuestra actividad se encuentra regulada bajo las siguientes normativas, códigos y reglamentaciones:**

- Normas del BCRA
- Normas CNV
- Defensa al Consumidor
- Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN)
- Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB)
- Código de Prácticas Bancarias
- Código de Conducta en Ámbito de los Mercados de Valores
- Normas SEC
- Bolsa de Comercio de Buenos Aires

Para dar respuesta a estas normativas, contamos con un sistema de cumplimiento regulatorio y normativo que se basa en:

- **La Dirección de Cumplimiento Normativo**, vela por la efectiva operatividad de las normas y de los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estándares de comportamiento ético relevantes que afecten a cada uno de los negocios y actividades del Banco, así como de los criterios y pautas de actuación contenidos en el Código de Conducta.

También tiene a su cargo la función de cumplimiento de la gestión del riesgo asociado a prevención del lavado de dinero, normas de conducta en los mercados de valores y protección de datos de carácter personal.

- Por su parte, el **Comité de Cumplimiento Normativo**, integrado por algunos miembros del Directorio y del Comité de Dirección, vigila el cumplimiento de la normativa aplicable en asuntos relacionados con las conductas en los Mercados de Valores y protección de datos personales; vigila también el alcance de las actuaciones del Banco en materia de su competencia, así como los requerimientos de información o actuación que hicieren los organismos oficiales competentes; y asegura que el Código de Conducta Interno y el Código de Conducta ante los mercados de valores, aplicables al personal del Banco, cumplan las exigencias normativas y sean adecuados para la institución, entre otras funciones.



### Prevención del lavado de activos y de financiación del terrorismo (PLA/FT)

Evitar que nuestros productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva es un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y mantener la confianza de las personas e instituciones con las que nos relacionamos.

Con este fin, nos sustentamos en un Modelo de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo que incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia.

En 2017, el modelo se modificó de manera sustancial debido a novedades normativas, pasando de un modelo de cumplimiento formalista a un modelo enfocado en el riesgo. La novedad principal para las entidades financieras en relación a este tema fue la publicación de la Resolución UIF 30/2017 que reemplazará a la 121/11, hasta ahora norma fundamental en la temática.

El compromiso del Banco en relación a este tema se ve reflejado en la importancia que posee el área en la estructura organizativa, en el incremento de recursos aprobados para el área (ingresando 11 nuevos analistas en 2017), en la mejora continua de procesos y sistemas, y principalmente en el involucramiento de la alta dirección para garantizar el cumplimiento de los más altos estándares en materia de políticas y procedimientos de PLA/FT.

Los principales cambios e incorporaciones de la nueva normativa en los que se trabajó en este año, están relacionados a: requisitos documentales diferenciados según

el riesgo, responsabilidades del Directorio y del Oficial de Cumplimiento en esta temática, capacitación específica para los distintos colectivos de empleados según sus funciones y tareas, autoevaluación de riesgos de la entidad e incorporación de la obligación de tener un Código de Conducta que incluya aspectos de PLA/FT.

A su vez, el Modelo está sujeto a procesos de mejora continua, destacándose este año: la incorporación de recursos para el análisis de alertas, revisión de interfaces y escenarios de monitoreo e inclusión de mejoras y automatizaciones en nuestro sistema de gestión de alertas.



## 5.3 Estándares de conducta

El Directorio es consciente de la responsabilidad que le corresponde a BBVA Francés respecto a la sociedad y se compromete a que su actividad se desarrolle de acuerdo con un conjunto de valores, principios, criterios y actitudes destinados a lograr la creación sostenida de valor para los accionistas, empleados, clientes y para el conjunto de la sociedad.

Para ello, cuida que la actividad empresarial se lleve a cabo en cumplimiento de la legalidad vigente en cada momento, la buena fe y las mejores prácticas mercantiles, y fomenta la implantación y desarrollo de principios éticos basados en la integridad, transparencia y compromiso con la sociedad que sirvan de base a la cultura corporativa de BBVA Francés y, en consecuencia, a la actuación en el ámbito de los negocios de todas las personas que forman parte de la sociedad.

### Código de Conducta

Todos los integrantes de BBVA Francés debemos comportarnos con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y la profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que nuestros accionistas y clientes han depositado en nosotros.

El Código de Conducta trata los siguientes temas: Derechos Humanos, compromiso con la Responsabilidad Corporativa, los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y criterios de anticorrupción. Asimismo, incluye procedimientos implantados para la resolución de conflictos de intereses en todos los ámbitos del Banco.

El Comité de Gestión de la Integridad Corporativa tiene encomendada la función de velar por la efectiva aplicación de este Código.

El Canal de Denuncias es el medio a través del cual los colaboradores pueden informar todo incumplimiento que observen o les sea transmitido por otros colaboradores, clientes o proveedores. Los canales de denuncia de violación al Código se realizan a la Unidad de Cumplimiento Normativo vía e-mail con Usuario Código de Conducta o vía telefónica al (011) 4346-4466 o al Interno 14466.

A nivel corporativo se realizan a través de la Dirección Corporativa de Cumplimiento vía e-mail: [canaldenuncia@grupobbva.com](mailto:canaldenuncia@grupobbva.com) o vía telefónica: 91-597-722 Ibercom 77222.

Una vez recibidas las denuncias, el Comité de Gestión de la Integridad Corporativa es el responsable de tratar el caso y de darle una solución.

Durante 2017 no se presentaron casos que ameritaran la convocatoria del Comité.

Por otro lado, se encuentra vigente el Código de Conducta en el ámbito de los mercados de valores donde se definen principios y criterios generales de actuación comúnmente aceptados a nivel internacional y dirigidos a preservar la integridad en los mercados. Recoge las pautas de actuación mínimas para los integrantes del Banco en relación con el tratamiento de la información privilegiada, protección de datos de carácter personal, la prevención de la manipulación de cotizaciones, la gestión de potenciales conflictos de intereses que pudieran surgir y la operativa por cuenta propia de los empleados en los mercados.

**Durante 2017, se capacitaron a 5.706 empleados, igual al 95%, bajo la modalidad e-learning más una difusión masiva a toda la plantilla del Banco a través de comunicaciones internas.**



## 5.4 Modelo de control interno

### Principio de Precaución y Gestión del Riesgo

El proceso de gestión integral de riesgos comprende una estrategia y un conjunto de políticas, límites, estructura, procesos, herramientas y metodologías que permiten una visión integral de aquellos riesgos que identificamos como críticos para el ejercicio de las actividades.

Contamos con un Modelo General de Gestión de Riesgos, que expresa los niveles y tipos de riesgo que la entidad está

dispuesta a asumir para poder llevar a cabo el plan estratégico, sin desviaciones relevantes, incluso en situaciones de tensión, siempre dentro del marco normativo establecido por el Banco Central de la República Argentina.

BBVA Francés aplica el Principio de Precaución en todas las operaciones, manejando una exposición al riesgo para que se mantenga dentro de límites controlados de manera de preservar la solvencia de la entidad. Dicho Principio de Precaución no sólo se relaciona con aspectos financieros sino también sociales, ambientales y reputacionales. En esta línea, el proceso para la gestión de riesgos, es integral y proporcional a la dimensión e importancia económica de la entidad financiera.

El Directorio y la Alta Gerencia se encuentran altamente comprometidos en la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de los riesgos significativos. Estos órganos, vigilan periódicamente los riesgos de crédito, financiero y operacional susceptibles de afectar el éxito de las actividades de BBVA Francés, como así también ponen especial énfasis en los riesgos estratégicos, reputacionales y de concentración.

Por otro lado, contamos con las siguientes normas, que se revisan y actualizan periódicamente:

- **Financiación de armas y material de defensa:**

BBVA Francés establece los principios, criterios y normas de actuación que deben ser tenidos en cuenta en los procedimientos de análisis y sanción aplicables a las solicitudes de financiación relacionadas con el sector de fabricación de armas y municiones, así como con operaciones de comercio exterior relativas a material de defensa y productos de doble uso.

- **Personas de Relevancia Pública:**

Existen personas de relevancia pública (miembros de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial) que podrían llegar a ejercer influencia o a tomar decisiones que afecten al Banco, o a alguna de las sociedades que lo componen. En estos casos, el área de Riesgos analizará la viabilidad de cada pedido de financiación en forma específica dada la sensibilidad inherente a este colectivo de clientes, restringiendo la delegación y aprobando dichas operaciones en las máximas instancias de Comités.

### Gestión, control y prevención del fraude

Siguiendo la tendencia del último tiempo, las actividades internas tendientes a garantizar la Prevención del Fraude se optimizan y robustecen para adaptarse

a una operatoria de clientes cada vez más amplia por los diferentes canales, con preponderancia de canales electrónicos. En un año de significativo aumento de ataques cibernéticos en el mundo, en BBVA Francés hemos implementado nuevas herramientas de monitoreo y control de tráfico, accesos, y de análisis de comportamiento en redes externas e internas, de manera de maximizar la capacidad de detección temprana de alertas y automatizar acciones de defensa.

Entre los elementos de seguridad brindados a clientes durante 2017, se expandió significativamente el parque de tarjetas con chip y se implementó una nueva clave alfanumérica para la interacción en cajeros automáticos, como respuesta específica al aumento generalizado de tasas de fraude en dichos medios de pago y una tendencia creciente del mismo en todo el mercado.

Atentos a proteger uno de los eslabones más significativos de los circuitos de seguridad, centrados en el factor humano, continúan siendo centrales las actividades de concientización en temas de Seguridad y de Prevención de Fraude tanto para personal interno de BBVA Francés, como para sus clientes. El Plan Integral de Concientización 2017 abordó nuevas iniciativas específicas de comunicación de estos temas, así como el refuerzo de ciclos anteriores.

El análisis y la evaluación del Fraude Informático es un permanente objeto de seguimiento, con referentes y especialistas del Banco en la búsqueda constante para definir los mejores cursos de acción para controlarlo y prevenirlo. Acompañando la permanente actualización tecnológica y oferta de canales de interacción con los clientes, y con la participación y colaboración de los principales expertos de BBVA en todas sus geografías, se siguen desarrollando componentes de seguridad para maximizar el nivel de protección.

### Gestión de Control Interno

La principal función de Auditoría Interna es controlar que el cumplimiento, idoneidad y efectividad de los sistemas y procedimientos de control interno, incluyendo los sistemas de información electrónicos de las distintas unidades del BBVA Francés, se realicen de acuerdo a las normas internas y externas vigentes, proponiendo también medidas de mejoras que tiendan a mitigar los riesgos.

También, realiza testeos del sistema de control interno, de acuerdo con los lineamientos y las consideraciones de los entes reguladores, además de verificar el cumplimiento del Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo y otros controles relacionados.

El Comité de Auditoría continuó reuniéndose mensualmente para tomar conocimiento de los informes emitidos, analizando y evaluando los temas relevantes y haciendo recomendaciones a las áreas auditadas con su consiguiente seguimiento y control.

Auditoría Interna se organiza en función del tipo de riesgo en tres subgerencias:

- IT, Operational & Outsourcing
- Riesgo Legal y Cumplimiento
- Riesgos Financieros, Capital y Liquidez

En el año 2017, se emitieron los siguientes informes según el riesgo principal auditado:

- Riesgo de Crédito: 12 informes
- Riesgo de Cumplimiento: 14 informes
- Riesgo Gobierno Interno y Gestión Riesgos: 1 informe
- Riesgo Legal: 19 informes
- Riesgo Tecnológico: 8 informes
- Riesgos Estructurales: 2 informes
- Riesgo Empresa Extendida: 2 informes
- Riesgo Operacional: 7 informes
- Riesgo Operacional – Sucursales: 105 informes
- Informes Antifraude 17 informes

## 5.5 Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

Como entidad financiera, ejercemos impactos sobre el medio ambiente y la sociedad. De manera directa, a través del uso de los recursos naturales y de la relación con nuestros grupos de interés y de manera indirecta, mediante la actividad crediticia y los proyectos de financiamiento. Estos impactos derivan, a su vez, en riesgos directos, indirectos y de reputación.

Para gestionar estos riesgos, tomamos en cuenta aspectos ambientales, sociales y reputacionales.



### Evaluación del riesgo social y ambiental

Los Principios de Ecuador han sido incorporados desde el año 2004 a la normativa interna de BBVA Francés. Esto implica el compromiso de aplicar un conjunto de estándares para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos, promoviendo así la implementación de buenas prácticas.

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales que impulsan el desarrollo económico y crean empleo pueden tener impactos en el medio ambiente y en la sociedad. Todas las decisiones de financiación de proyectos tienen como base el criterio de rentabilidad ajustada a principios para reducir y evitar los impactos negativos y potenciar su valor económico, social y ambiental situando a las personas en el centro del negocio, atendiendo tanto las expectativas de los interesados en los proyectos como la demanda social de luchar contra el cambio climático y respetar los derechos humanos. Por esto es que cada proyecto que BBVA Francés va a financiar, como así también las actividades de asesoría que realice, quedan reguladas, y se describe la metodología de valoración y administración del riesgo ambiental y social.

Los empleados actualizan sus conocimientos sobre el tema mediante el curso "Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales" (ARAS), cuyo objetivo es que las instituciones financieras participantes mejoren su competitividad y contribuyan al desarrollo sostenible de las regiones donde operan, a través de la inclusión de lineamientos ambientales y sociales en sus operaciones.

### Gestión del Riesgo Reputacional

Definimos al riesgo reputacional como la exposición a la incertidumbre de resultados como consecuencia de eventos que pueden afectar negativamente a la percepción que los diferentes grupos de interés tienen del BBVA Francés.

Los grupos de interés son aquellas personas, instituciones o colectivos que afectan significativamente al Banco en sus actividades y decisiones, o que se ven afectadas por ellas. Estos son: clientes, sociedades informadas, accio-

nistas, reguladores, empleados, la sociedad en general, tenedores de deuda y analistas de mercado y proveedores.

El impacto negativo en resultados del Riesgo Reputacional puede materializarse por dos vías:

- Lucro Cesante: Impacto en la pérdida del cliente y del negocio.
- Cotización Bursátil: Impacto en el valor de la cotización de las acciones en el mercado.

La cotización está relacionada con expectativas de ingresos futuros y con una tasa de riesgo, y un daño en la reputación puede afectar a ambas o a una de las dos.

BBVA Francés tiene definida una política de gestión del riesgo reputacional, en consonancia con la definida por el Grupo BBVA, que está plasmada en su Manual de Riesgo Reputacional. En el mismo, se proporciona una metodología para la elaboración de un mapa priorizado de Riesgos Reputacionales con planes de acción, se define la frecuencia de realización del ejercicio y el modelo de gobernanza para su gestión. La priorización se realiza atendiendo dos variables: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y la fortaleza de BBVA Francés frente al riesgo.

Es el Comité de Negocio Responsable el que gestiona la aplicación de la política de riesgo reputacional. El gobierno de este comité está instrumentado en un mínimo de tres reuniones al año. A su vez, el Comité Operativo de Riesgo Reputacional realiza el trabajo de análisis, diagnóstico, monitoreo, líneas de acción y evolución del que se sirve el Comité de Negocio Responsable para gestionar la aplicación de la política establecida. El mismo está compuesto por el director de Riesgos, director de Cumplimiento Normativo y el director de Relaciones Institucionales.

# 6. Grupos de interés

## 6.1 El Cliente

Porque creemos que el Cliente es lo primero, nos hemos trazado el objetivo de ofrecerle productos y servicios convenientes de forma sencilla, transparente, accesible, rápida y desde cualquier plataforma.

### 6.1.1 Experiencia de cliente

Inmersos en un proceso de transformación hacia un modelo digital, la estrategia pasa por mejorar la experiencia del cliente en ese ámbito y en todos los canales, al punto que sienta que ser cliente de BBVA Francés es una experiencia distinta.

### Calidad del servicio

La mejora continua en la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes es uno de nuestros principales focos.

En 2017, por quinto año consecutivo, alcanzamos el primer puesto en el Estudio Sindicado de Calidad. El liderazgo se sustenta en un buen resultado principalmente en la renta masiva y el mayor diferencial fueron las experiencias digitales, con alta valoración en el segmento joven.

Apalancados en un plan ambicioso sustentado en indicadores con impacto en atributos transversales se definió el Plan + Calidad estructurado sobre 4 ejes:

Campañas - Formación - Contacto - Comunicación			
Campañas	Formación	Contacto	Comunicación
Impactando en los atributos: Plazo de respuesta, Facilidad de contacto, Resolución y Calidad de atención en Sucursales.	Nuevo curso online Experiencia de Cliente y Taller de Calidad (presencial), Módulo Calidad para nuevos ingresos impactando en los atributos: Calidad de Servicio, Servicios Centrales, Calidad de Atención en Sucursales y TCR.	Participación en Comité de Territorio y asesoramiento sobre datos precisos a Gerentes de Sucursal y Áreas Centrales impactando en el atributo Calidad de Atención en Sucursales.	Publicación de estudios en el Site de Calidad y desarrollo de Dashboards (informes a medida) impactando en los atributos: Plazo de respuesta, Facilidad de contacto, Resolución, Calidad de Servicio y Calidad de Atención en Sucursales.

También:

- Se mantuvieron las líneas de trabajo sustentadas en las métricas IReNe de mercado abierto e IReNe de sucursales.
- Se realizó seguimiento sobre la herramienta de NPS 2.0, brindándole apoyo constante a las sucursales y en los puntos que fuesen necesarios.
- Se planificaron visitas durante el año a los Comités Territoriales, llegando a un cumplimiento del 80% para generar cercanía con los Gerentes de Sucursales brindando contenidos importantes para su gestión diaria y conociendo de primera mano sus problemáticas de cara al cliente.

- Se llevaron a cabo 6 Talleres de Calidad en el Campus BBVA con la presencia de colaboradores de CABA, GBA e Interior del país de Áreas Centrales y Sucursales. Se priorizó en la convocatoria a áreas y sucursales cuyos resultados de NPS dieran por debajo de la media.
- Continuó vigente el curso Calidad de Servicio disponible en E- Campus para todo BBVA.
- Lanzamos el curso online Experiencia de Cliente en el que experimentamos nuestra evolución desde Calidad de Atención y Servicio al Cliente hacia la Experiencia de Cliente, un nuevo concepto que está revolucionando la gestión de las compañías.

## 2.610 colaboradores completaron su formación a distancia.

Se mantuvo la dinámica semanal de detectar eventos que puedan tener impacto directo en los clientes y elaborar un informe detallado de lo acontecido para ser presentado por el Director de Desarrollo del Negocio ante el Comité de Dirección para su información, análisis y toma de decisiones en caso de ser necesario.

Lanzamos campañas dirigidas a servicios clave con gap en indicadores transversales (contándoles las mejores prácticas de servicios centrales que a partir de un plan de mejora mejoraron su NPS en la 2° medición); y campañas en donde Calidad fue el canal de difusión de contenidos relevantes para segmentos específicos: "Detalles que te hacen Premium" y "TCR".



### Miras Operativo 2.0

Con el objeto de mejorar la experiencia del cliente, hemos evolucionado hacia un modelo con metodología unificada de gestión, desarrollado nuevas herramientas que permiten agilizar y mejorar la performance de los procesos operativos, permitiendo la toma de decisiones adecuadas, con mayor impulso en nuevos conceptos, y a la vez asegurando el cumplimiento de las variables que nos permiten sostener un negocio seguro, confiable, transparente y permanentemente actualizado. Se introdujeron como nuevos conceptos la digitalización de clientes y legajos, lobby eficiente y calidad

## Satisfacción del cliente

Durante 2017, medimos en dos oportunidades 23 servicios que la red de sucursales identificó como clave por su impacto en la tarea diaria de cara al cliente, de forma tal de poder comparar su evolución. Asimismo, incorporamos a la medición el servicio que brinda Seguridad Bancaria.

Los servicios medidos durante el año fueron: Negocio Comex – DAR – SAC- SAE- SSJJ- Francés Net Cash- Impuestos- Leasing Post Venta- Mantenimiento y limpieza de Sucursales- Servicio Técnico de Medios automáticos - Segmento Individuos (Premium/Premium World y Classic)- Coordinación Empresas/ Precios- Desarrollo de- Medios de Pago (Tarjetas)- Gestión Comercial de Medios de Pagos y Cuentas- Medios de Pago (Operaciones)- Help Desk- Normas- Admisión de Riesgo Minorista- Admisión de Riesgos Mayorista- PLD- Cobertura de vacantes (RRHH)- Promotor de Seguros- Seguridad Bancaria.

### Encuesta de Satisfacción Indicadores clásicos <sup>(1)</sup>

	2017	2016	2015
Nivel de satisfacción general del Banco (sobre 10 puntos)	8,6	8,3	8,5

(1) Encuesta de Satisfacción de Clientes, del Estudio Sindicado de Bancos 2017, realizado por la Consultora Knack Argentina S.A.

### Recomendación de Clientes <sup>(1)</sup>

	2017	2016	2015
NPS (Net Promoter Score o índice de recomendación neta)	36%	27%	38%
% Promotores (9 y 10)	47%	42%	50%
% Neutros (7 y 8)	42%	43%	38%
% Detractores (0 a 6)	11%	15%	12%

(1) Fuente: Encuesta de Satisfacción de Clientes - Estudio Sindicado de Bancos 2017, Consultora Knack Argentina S.A.

Continuamos el uso de la herramienta NPS de sucursales por medio de la plataforma NPS 2.0 que permite un seguimiento al momento de la valoración de los clientes.

Para esta medición, se envían encuestas a los clientes que realizaron alguna transacción en la sucursal para que contesten en base a la experiencia en ella, qué posibilidad hay que recomienden al banco.

En base a la nota se divide los clientes en 3 grupos:

- Nota 0 a 6 - Detractores
- Nota 7 y 8 - Neutros
- Nota 9 y 10 - Promotores

Los gerentes de sucursal reciben alertas por clientes detractores de los segmentos Premium y Premium World, y realizan el cierre de ciclo online en la plataforma misma. También se incorporaron los Jefes de Gestión Administrativa al cierre de alertas para ampliar el universo de clientes detractores a contactar.

### Tiempos en espera

(en minutos) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Tiempo real de espera – Cartera General	22,73	26,36	31,16
Tiempo real de espera – Clientes VIP	7,95	7,17	8,07

(1) Fuente de información: Encoladores sucursales.

## Relación con nuestros Clientes

Realizamos los mayores esfuerzos para poder brindar una mejor atención a través de la innovación en las formas de hacer, la simplificación en los procesos y los servicios digitales. Como respuesta a ello, nuestros clientes se vuelcan al uso de las nuevas tecnologías y formatos para la realización de sus operaciones, permitiéndonos seguir impulsando proyectos para diferenciarnos y atender a sus demandas.

Principales segmentos del negocio, productos y servicios ofrecidos.

Mercado	Productos y Servicios
Personas	Cuentas y Paquetes Tarjetas Préstamos Inversiones Seguros
Premium	Tarjetas Préstamos Inversiones Seguros
PyMEs y Negocios	Banca electrónica Commercial Cards Servicios de cobro y pago Financiación Seguro integral de comercio
Empresas	Banca electrónica Servicios de cuenta Servicios de cobro y pago Financiación Inversiones
Corporativas	Banca electrónica Servicios de cuenta Servicios de cobro y pago Financiación
Instituciones	Productos Servicios

**Empresas:** Durante 2017, se implementó un nuevo modelo de Empresas en el que se integró PyMEs. Este cambio se debió a la reactivación de la economía, cambios macro económicos y baja inflación. Este nuevo modelo nos permite tener atención de Empresas en todas las sucursales, a través de Centros de Negocio Empresas con gestión y apoyo especializado.

En el mundo minorista continuamos con los segmentos Premium World y Premium, con atención personalizada por ejecutivos Premium.

**PyMEs y Negocios.** En BBVA Francés continuamos trabajando para ser un aliado estratégico y darle más y mejores servicios a las PyMEs Argentinas, el segmento de mayor dinamismo del país.

Para ello desarrollamos un modelo de atención, de soluciones transaccionales y crediticias digitales para el segmento específico de empresas de servicios, industriales o comerciales que facturan hasta \$ 25 millones anuales.

Además, con el objetivo de extender el modelo de atención, se incorporaron nuevos Oficiales en distintas plazas. De esta manera, el segmento ya cuenta con 135 recursos especialmente capacitados, destinados a acompañar el desarrollo de los clientes de toda la Red de Sucursales.

Por otra parte, para mejorar la calidad de atención a los clientes, se realizó el Programa de Formación Inicial de 3 días, dirigido a 70 nuevos Oficiales y aspirantes a serlo y de 2 días dirigido a la totalidad de Gerentes de Sucursales. También se delegaron facultades crediticias a los Gerentes para mejorar los tiempos de respuesta a esas solicitudes y lanzamos el primer motor de pre evaluación crediticia para Empresas disponible en nuestro website.

**Premium.** Avanzamos con el despliegue del modelo de Ejecutivo Remoto en otros Territorios de la Red de Sucursales, hoy vigente en territorios con 26 ejecutivos, brindando servicio a 26.000 clientes.

En cuanto a los sectores diferenciados, se inauguraron 5 espacios Premium llegando a un total de 37.

Para el año entrante, estaremos incorporando al modelo de Ejecutivo Remoto, la comunicación con el cliente a través de Videollamada y Chatbox.

## Dotación a 2017

**284 ejecutivos Premium**

**26 Premium World**

## Herramienta “Escenario Comerciales “(E.E.C.C)

Se incorpora una herramienta que facilita y simplifica los procesos de digitalización de clientes en sucursales. El proceso se activa en E.E.C.C., en el ingreso a Cajas de seguridad, en el alta del cliente o cuando se realiza entrega de productos. El cliente puede gestionar todas sus claves, para operar en canales automáticos, en menos de 1 minuto.

En cuanto a oferta de préstamos, se desarrolló una transacción que permite al oficial de una sucursal configurar la oferta que el cliente puede ver a través de Francés net, para luego autoliquidarse.

## Multicanalidad

Estos son algunos de los aspectos en los que hemos trabajado durante 2017:

**Campaña Referidos empleados:** proceso que permite a los empleados referenciar potenciales clientes de forma digital, que incluye la calificación en línea de tarjetas de crédito y paquetes, en nuestra plataforma Mobile y Frances Net.

**Campaña Oro 2:** para adquisición de clientes de alto valor que comienza con el contacto en el Call center y tiene posibilidad de terminar la venta en la Red.

**Préstamos derivación:** consiste en ofrecer, asesorar y derivar desde la Red préstamos personales, para que el cliente lo autoliquide en la Net de manera ágil, fácil y con acreditación inmediata.

**Motor de evaluación on line:** permite, a partir de datos básicos, llegar a una oferta de valor para un cliente en paquetes y tarjetas. También ya está vigente para préstamos personales e hipotecas .

**Motor de evaluación on line para PyMEs y Empresas:** ofrece de manera on line ofertas en cheques, leasing y préstamos prendarios, tarjetas y millas de bienvenida.

## Productividad

Contamos con un Comité de Productividad del que participan mensualmente directores y gerentes, con el objetivo de realizar un seguimiento a dicho indicador y a la evolución de los planes de mejora.

Durante 2017, los comités de productividad hicieron foco en la gestión de la productividad minorista, tanto a través de campañas, que generaron mayores ventas, como en la gestión de los costos de la misma.

En Empresas, se consolidó el modelo de seguimiento adecuándolo al nuevo modelo, con seguimiento por centro empresas con los índices cartera y actividad. También, se está avanzando en un índice de cartera y actividad para PyMEs.

## Canales de atención

### Sucursales, Cajeros automáticos (ATM) y Terminales de Autoservicio (ATS)

Se cumplió la primera etapa del proyecto Full Time Lobby, para que los ATM y ATS estén más tiempo disponibles para los clientes. Para ello, se agregaron elementos de seguridad que permiten que el balanceo y la atención de los equipos se realice con el lobby abierto al público, quedando al menos un ATS y un ATM habilitados para operar. Las terminales de Autoservicio (ATS) permiten la realización de depósitos en efectivo y cheques, pagos de tarjetas de crédito y recaudaciones con cheque y efectivo sin la utilización de sobres y con acreditación en el momento.

Durante el año 2017

Se habilitaron  
**70 sucursales**

para operar con esta modalidad.

Realizamos  
**221 recambios de QDB**

(Quick Deposit Box) por ATS.

Se extendió el horario para realizar pagos de tarjetas de crédito y recaudaciones hasta las 22 hs. y se eliminó la impresión de la tira auditora.

En cuanto a encoladores (equipos de gestión de turnos en salas de esperas), se continuó con el plan de expansión incorporando este modelo de atención en 104 nuevas sucursales, alcanzando un total de **177 sucursales con el dispositivo**. Además, realizamos desarrollos que permitirán en el 2018 que nuestros clientes gestionen on line la reserva de turnos para operar en caja.

## Banca Digital

Logros 2017 - Banca Digital

- ✓ **Aumento de límite en tarjetas de crédito,**
- ✓ **Simulador de plazos fijos integrado al alta de certificados.**
- ✓ **Se realizó una reingeniería de todo el módulo de pagos de tarjeta de crédito, apuntando a mejorar la experiencia del cliente y brindarle claridad.**
- ✓ **Nuevas ULRS de Francés NET que permiten acceder directamente a determinados circuitos de ventas. Ejemplos de estos circuitos son: alta de plazo fijo, alta de seguros y alta de tarjetas.**
- ✓ **Nueva funcionalidad para que comercios pueden adherirse en Francés net para formar parte del programa de beneficios Francés Go.**
- ✓ **Se desarrolló el manejo de tasas preferenciales para las constituciones de Plazo Fijo constituidos por el canal. Se agregó una nueva línea: Plazo fijo LATAM, para que puedan constituirse también por Francés net.**
- ✓ **Alta de nuevas líneas de seguros de Tecnología Portátil, Bolso Protegido, Notebook y Compra protegida en Francés net, mejorando la oferta digital en este producto.**
- ✓ **Campaña Familiarízate, para incentivar el uso del canal se otorgó una chance por el primer ingreso de cada mes del año para la participación de un sorteo de un automóvil Mini Cooper.**



Porcentaje de operaciones que se realizan por canales automáticos, por tipo de transacción

	2017	2016	2015
Depósito de efectivo	76.96%	74.90%	75,39%
Depósito de cheque	91.51%	85.27%	84,63%
Retiro de efectivo	93.02%	92.62%	92,64%

Volúmenes de transacciones realizadas por canal

	2017	2016	2015
Cajeros Automáticos	72.839.654	73.775.371	72.230.241
Francés Autoservicio	17.738.952	15.135.884	14.227.676
Línea Francés	7.403.435	8.494.208	7.229.542

	2017		2016		2015	
	Consultas	Operaciones	Consultas	Operaciones	Consultas	Operaciones
ATM's	22.876.428	49.963.226	25.056.961	48.718.410	25.692.345	46.537.896
Francés Autoservicio	1.747.407	15.991.545	1.945.464	13.190.420	2.089.106	12.138.570
Línea Francés	6.589.057	814.378	7.973.894	520.314	6.609.190	620.352

Accesibilidad en las sucursales

BBVA Francés se preocupa por brindar facilidades de acceso en sus instalaciones y servicios a todas aquellas personas que presentan alguna discapacidad. Por ello, las sucursales cuentan con rampas para sillas de ruedas y los

teclados de los cajeros automáticos están diseñados para permitir que los usuarios no videntes puedan también realizar sus operaciones bancarias

Durante 2017 se realizó la apertura de dos sucursales con estas características: una en la Torre ubicada en el edifi-

cio corporativo central y otra en la provincia de Tucumán. Asimismo, se realizó la apertura de dos sucursales en las plantas de las empresas Pirelli y Sippar.

Se realizaron dos pruebas pilotos de cambio de imagen en las sucursales Le Parc y Scalabrini Ortiz, como parte del proyecto de intervenir las 74 Sucursales que aún no cuentan con la nueva imagen corporativa. Asimismo, contamos con 169 Sucursales bajo el modelo corporativo.

## Beneficios

### ✓ Patrocinios

Continuamos con los patrocinios deportivos en los clubes Boca Juniors, River Plate y Talleres de Córdoba. También con las alianzas con productoras musicales Move Concerts y Popart, ésta última proveedora del contenido estrella de 2017 “Sep7imo Día” de Cirque du Soleil.

Asimismo, se sumó la productora teatral RGB con la que incorporamos el tradicional contenido de vacaciones de invierno “Disney On Ice” y la obra más taquillera de la calle Corrientes: “Sugar”.

### ✓ LATAM Pass

Continuamos con la acumulación de kilómetros con tarjetas de crédito adheridas al programa BBVA Francés LATAM Pass. Le acercamos al cliente cada vez más acciones promocionales para que pueda hacer uso del programa con importantes descuentos en el canje de pasajes, de productos y servicios del catálogo LATAM Pass y en la adquisición de kilómetros adicionales con un descuento del 50% off. Mantuvimos beneficios exclusivos y diferenciales a la hora de volar con LATAM para clientes Premium y Premium World como acceso a Salón VIP de LATAM y posibilidad de realizar upgrade de cabina, entre otros.

### ✓ Adquiere

Continuamos ofreciendo el Programa LATAMPass para comercios que acrediten cupones de sus ventas en BBVA, que les permite sumar millas para viajar a cualquier destino LATAM.

Implementamos “Frances Go para Comercios”, el portal donde los comercios pueden administrar sus promociones con el Banco en un proceso totalmente digital. Esto permite que las sucursales puedan convocar a sus

clientes a promocionar y que los comercios clientes y no clientes, se adhieran proactivamente a las promociones que ofrecemos.

### ✓ El Libretón

Como todos los años, en diciembre realizamos el sorteo de “El Libretón” en el que participaron todos los clientes que poseen esta Caja de Ahorro. El sorteo consta de premios en efectivo mediante depósito en cuenta. Se sortearon premios por un total de \$150.000: 1 premio de \$50.000, 2 premios de \$20.000, 2 premios de \$10.000 y 8 premios de \$5.000 cada uno.

## 6.1.2 Comunicación TCR

Los clientes confían en un Banco que se dirige hacia ellos sin “letras chicas”. **En BBVA Francés implementamos esta nueva forma de comunicar: de manera Transparente, Clara y Responsable (TCR).**

La comunicación TCR implica hablarles a nuestros clientes de forma:

- **TRANSPARENTE:** recibiendo la información que realmente necesitan saber, junto a los beneficios, posibles riesgos y costos del servicio,
- **CLARA:** el lenguaje en el que nos dirigimos es adecuado a cada cliente para facilitar la comprensión,
- **RESPONSABLE:** para que puedan tomar decisiones correctas al momento de adquirir nuestros productos.

Contamos con un programa de comunicación publicitaria para televisión, diarios, revistas, carteles de vía pública, marketing directo, telemarketing, web, redes sociales, correo electrónico y material para sucursales, siempre sobre la base de estas tres premisas

En 2017 implementamos la plataforma corporativa “Creando Oportunidades”. Este proyecto incluye una nueva identidad visual que se ve reflejada en todas nuestras comunicaciones y plataformas digitales como páginas web, Francés net y apps.

En línea con este lanzamiento, realizamos dos campañas de publicidad: una para el producto Préstamos Personales con los comerciales “Remodelación” y “Mundial” y otra para BBVA Francés LATAM Pass con un spot denominado “Pianista”.

## Digitalización

✓ **En materia de transformación digital, uno de nuestros objetivos es la eliminación de las comunicaciones en papel, porque queremos que nuestros clientes se enteren de las novedades de una manera más práctica, cómoda y que cuide el medio ambiente. En 2017, hemos realizado algunas acciones como la migración de todos nuestros newsletters a formato digital y el lanzamiento de una exitosa campaña de digitalización para que nuestros clientes reciban sus resúmenes de cuentas y tarjetas también de manera digital.**

Además de alcanzar el millón de descargas, la app de FrancésGo ha mejorado enormemente su experiencia de usuario, haciéndole más fácil el acceso al contenido a todos. El lanzamiento del perfil oficial de BBVA Francés en Instagram ha sido un hito, y apuntamos a hacerlo crecer en 2018.

Los eventos también fueron grandes hitos destacados a lo largo del año. De la mano del prestigioso Chef Fernando Trocca, realizamos la octava Ruta Gourmet recorriendo Bahía Blanca, Córdoba, Posadas, San Juan y Ushuaia. Los encuentros de la Ruta Gourmet forman parte del Programa de Fidelización de Clientes Premium World, para agasajarlos en las diferentes plazas del país, como el encuentro en la Embajada de España.

### 6.1.3 Gestión de quejas y reclamaciones

Las funciones de Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros continúan en el área de Atención a Clientes, perteneciente a la Gerencia de Calidad. Bajo su responsabilidad queda velar por la adecuación a la normativa vigente en materia de Protección del Usuario de Servicios Financieros respecto de: nuevas publicidades y modificaciones de las existentes que se realicen por cualquier medio, nuevos productos y servicios, así como las modificaciones sobre los existentes, y cumplimiento de las disposiciones establecidas por el BCRA.

Enfocados en realizar una grata experiencia para nuestros clientes, el Modelo de Gestión de Reclamos incorporó un nuevo canal de atención denominado "Célula de Atención On-line" dentro del área Servicio Atención al cliente. Su principal función es atender todas las consultas de clientes y usuarios que ingresan por formulario electrónico por la web pública y privada.

A través de la casilla de correo:

[prevencion-calidad.group@bbva.com](mailto:prevencion-calidad.group@bbva.com) las áreas responsables deben informar a la Gerencia de Calidad y Experiencia de Cliente todas las novedades relacionadas con nuevas publicidades, productos o modificaciones que se realicen a productos y servicios existentes. En caso de existir observaciones relacionadas con los puntos anteriores, Calidad debe informarlas.

En cuanto a First Contact Resolución (FCR) para el segmento de Renta Alta, a través de la gestión de los Ejecutivos Direct se resuelven promociones no efectuadas y pagos erróneos sin límites de monto.

**El 27% de los reclamos fueron resueltos bajo el circuito FCR y de ellos, el 55% fueron resueltos dentro de las 24 horas.**

Satisfacción del Cliente			
Indicadores de gestión de reclamos <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Cantidad de Reclamaciones registradas (total año)	190.146	178.332	156.982
Tiempos Medios de Resolución de reclamaciones (días) <sup>(2)</sup>	5,7	6,5	4,8

(1) Fuente de información: Informe de Calidad de Post Venta del mes de diciembre 2017

(2) El tiempo medio de resolución de los reclamos, ha sido actualizado informando el promedio de resolución sobre el total anual de reclamos.



### 6.1.4 Protección del cliente

En el marco del **Cyber Trust Program**, que engloba proyectos de despliegue de tecnologías y mejoras en procesos de seguridad y de control y prevención de fraude informático, se continúa con la implementación de varios proyectos específicos.

Entre ellos, se destaca la reingeniería de esquemas de seguridad para transferencias electrónicas vía Swift, la puesta en producción de diferentes circuitos de workflow para la operación y administración de configuraciones de seguridad en las plataformas del Banco, y el análisis de nuevas herramientas de seguridad para incorporar a circuitos internos y/o a productos de clientes como reconocimientos biométricos y pad de firmas.

Los diferentes procesos de Transformación de Ingeniería actualmente en curso tanto en el Banco Francés como en todo el Grupo BBVA en el mundo, implican una permanente adecuación de arquitectura e infraestructura tecnológica en su conjunto, y de arquitectura e infraestructura específica de seguridad en forma particular, con el objetivo de adaptarse a nuevos esquemas de desarrollo y procesamiento de los sistemas que dan soporte a toda la operatoria de negocio. Plataformas comunes de desarrollo para trabajo colaborativo entre geografías, armado de catálogos de Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) globales reutilizables, y diseño y desarrollo de componentes de seguridad corporativos e integrales para la plataforma, son ejemplos de trabajos iniciados durante este año que apuntan en esta dirección.

Desde las áreas de Seguridad, Riesgos, y Fraude, se continúa participando activamente de las diferentes iniciativas de negocio incluidas en la Single Development

Agenda (SDA), realizando la evaluación y análisis de los riesgos tecnológicos asociados y elaborando los dictámenes correspondientes que permiten que el negocio se encuentre suficientemente respaldado, incorporando un adecuado nivel de protección y control en cada una de dichas iniciativas.

Con un alcance análogo, se expandió el uso de cuestionarios y dictámenes de seguridad, fraude, y riesgos informáticos asociados al Modelo de Gobierno sobre la Gestión de Outsourcing, optimizando procesos y actividades de análisis y gestión de riesgos a ser contemplados en los servicios estructurales y recurrentes contratados con proveedores externos.

Nuevamente en 2017, se desarrolló con total éxito la jornada de conferencias en el marco del Día de la Seguridad en la Información, punto culminante de toda la actividad de formación y concientización realizada a lo largo del año.

## 6.2 El Equipo

Para que nuestros colaboradores puedan desarrollarse en todo su potencial, brindamos igualdad de oportunidades y de crecimiento profesional, formación permanente, un amplio catálogo de beneficios, espacios que fomentan la

participación y la colaboración así como también formas de trabajo flexibles y modernas, una retribución competitiva y transparente y la posibilidad de colaborar en numerosos programas de voluntariado.

### Nuestro equipo en números

			2017	2016	2015
	Hombres	Mujeres	TOTAL	TOTAL	TOTAL
<b>Cantidad de empleados</b>	<b>3.332</b>	<b>2.848</b>	<b>6.108</b>	<b>6.253</b>	<b>5.784</b>
<b>POR SEGMENTO (PORCENTUAL)</b>					
Comité de Dirección y Directores Corporativos	0,18%	0,03%	0,21%	0,21%	0,24%
Equipo directivo	0,77%	0,16%	0,93%	0,88%	1,02%
Mandos medios	6,86%	2,88%	9,74%	9,87%	11,03%
Especialistas	15,42%	10,20%	25,62%	25,30%	22,77%
Fuerza de venta	17,90%	17,50%	35,40%	31,95%	33,13%
Puestos base	12,87%	15,23%	28,10%	31,79%	31,81%
<b>POR EDAD</b>					
Edad promedio hombres	42		42	41	42
Edad promedio mujeres		38	38	37	37
Menores de 25 años	1,54%	1,62%	3,16%	3,92%	3,95%
De 25 a 45 años	31,78%	34,95%	66,73%	67,86%	68,27%
Más de 45 años	20,68%	9,43%	30,11%	28,23%	27,78%
<b>POR REGIÓN</b>					
Áreas centrales	1.649	1.135	2.984	2.852	2.807
Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	864	889	1.753	1.731	1.668
Sucursales del interior	785	586	1.371	1.364	1.309
<b>POR TIPO DE CONTRATO</b>					
Contratos plazo fijo	22	23	45	5	6
Efectivos	3.276	2.787	6.063	6.248	5.778
<b>POR JORNADA LABORAL</b>					
Parcial	195	357	552	583	495
Completa	3.103	2.453	5.556	5.670	5.289
<b>OTROS INDICADORES</b>					
Antigüedad promedio	13,0	10,7	11,9	12,5	12,7
Número de altas de empleados	69	69	138	660	525
Rango entre el salario inicial y Salario mínimo vital y móvil (SMVM)	-	-	2,78	2,63	2,64

(1) Ninguna parte significativa de las actividades de la Entidad es llevada a cabo por trabajadores que no sean empleados.

	2017	2016	2015
<b>ÍNDICE DE ROTACIÓN</b>			
Índice de Rotación total	7,49%	5,73%	3,94%
Rotación no deseada total	2,33%	2,32%	2,01%
<b>POR GÉNERO</b>			
Mujeres	7,30%	5,79%	1,61%
Hombres	7,65%	5,67%	2,33%
<b>POR EDAD</b>			
Menores a 30 años	2,69%	2,45%	1,18%
Entre 30 y 50 años	2,90%	2,25%	2,26%
Mayores de 50 años	1,91%	1,02%	0,50%
<b>POR REGIÓN</b>			
Áreas Centrales	3,62%	3,29%	1,68%
Sucursales de la CABA y Pcia. Buenos Aires	2,57%	1,49%	1,19%
Sucursales del Interior	1,29%	0,94%	1,07%
<b>Nuevas contrataciones</b>			
	<b>138</b>	<b>660</b>	<b>525</b>
<b>POR EDAD</b>			
Menores a 30 años	87,68%	52,73%	60,95%
Entre 30 y 50 años	12,32%	41,67%	37,33%
Mayores de 50 años	0%	5,61%	1,71%
<b>POR GÉNERO</b>			
Mujeres	7,30%	5,79%	1,61%
Hombres	7,65%	5,67%	2,33%
<b>POR REGIÓN</b>			
Áreas centrales	93	463	342
Sucursales de CABA y Pcia. Buenos Aires	23	119	91
Sucursales del interior	22	78	92
Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	2	31	15

## 6.2.1 Selección, formación y desarrollo

Buscamos atraer e incorporar el mejor talento siguiendo una cuidadosa estrategia de búsqueda en nuestro proceso de selección de personal, empleando al máximo todos los canales disponibles para identificar profesionales de excelencia y dentro de parámetros y políticas dirigidos a garantizar la igualdad de oportunidades.

Brindamos oportunidades para el desarrollo profesional

proporcionando un sistema de promoción y movilidad público, objetivo y transparente, que promueve la diversidad como fuente de valor y de riqueza.

Además, la formación más avanzada es una constante dentro de la carrera de nuestros empleados, con la posibilidad de acceder a los mejores programas disponibles tanto internos como externos.

## Selección corporativa

En el año 2017 hemos plasmado nuestros esfuerzos en la consolidación de la transformación de BBVA Francés, definiendo los nuevos valores que sostienen el cumplimiento de nuestras prioridades estratégicas y permiten el logro de nuestro propósito:



Estos tres pilares nos sirven de guía para garantizar la correcta inserción de las nuevas incorporaciones a nuestra cultura corporativa, trabajando, desde **Adquisición del Talento**, como un solo equipo con todas las geografías, en la evolución conjunta y unificada del modelo de prestación de servicio para todas las áreas.

Esta tarea fue plasmada sobre tres ejes fundamentales:

### - Evolución del rol de AT #TEAM

Inicio de la consolidación de los equipos de selección interna y externa.  
Mayor expertise en la búsqueda de perfiles de alta especialización y demanda.

### -Herramientas, Capacidades y Datos #TECH&DATA

Nueva plataforma soportando el nuevo proceso end to end de cobertura de vacantes.  
Desarrollo de capacidades críticas en el ámbito de selección.  
Decisión basada en datos, medición del éxito y niveles de servicio.

### -Experiencia Usuario #DESIGN

Foco en el diseño, usabilidad y sencillez.  
Feedback permanente de candidatos y hiring managers.

Asimismo, a la hora de incorporar talentos nos enfocamos en 4 grupos de herramientas:

- Skills Culturales
- Skills de Liderazgo
- Skills Transversales
- Skills Técnicas

A lo largo del 2017, impulsamos los siguientes proyectos:



“Todo lo grande inició con algo simple”, bajo esta filosofía, en 2016 se lanzó el Programa de Pasantías semestral destinado a colaborar con aquellos estudiantes con inquietudes de poner en práctica lo aprendido en las aulas y a conformar un grupo de futuros profesionales que puedan desarrollarse en la Red de Sucursales. Este programa representa una experiencia formativa con acompañamiento profesional de los gerentes de sucursal como tutores y el apoyo de un gestor de Talento y Cultura, para acompañarlos en su proceso de aprendizaje.

**En 2017 se incorporaron 40 pasantes.** El programa formativo presencial incluyó dinámicas de integración, charlas con profesionales experimentados de la compañía, nociones de servicio al cliente y de su puesto, un taller de comunicación efectiva enfocada desde las neurociencias y un taller de autodesarrollo y branding. Durante toda la estadía en el Banco, se les brindó acceso a Campus, nuestra plataforma online de formación, para que puedan hacer uso de toda la oferta formativa disponible además de recibir inducción a la compañía y capacitación para el rol sobre habilidades y conocimientos técnicos.

La convocatoria se realiza a través de redes sociales y por difusión interna de las universidades participantes del acuerdo: Universidad de Buenos Aires (UBA), Universidad Católica Argentina (UCA), Universidad Argentina de la Empresa (UADE), Universidad de Lomas de Zamora (UNLZ) y Universidad de la Matanza (UNLM).

Los pasantes realizaron **1.360 horas** de formación presencial durante la vigencia del programa.



En el 2016 dimos lanzamiento al programa bianual de incorporación de Jóvenes Profesionales #ImpulsoBBVA #TEAM. Este año el programa se centró especialmente en la fase formativa. Los 10 jóvenes avanzaron con el recorrido pautado por distintas áreas del Banco con el fin de obtener una visión integral del negocio. Participaron de un Programa Formativo

diseñado en conjunto con el Instituto Madero. Se formaron en temáticas como liderazgo de influencia, gestión de proyectos, innovación, visión estratégica, toma de decisiones y resolución de problemas, entre otros. La cantidad de horas destinadas a formación fueron **592**.

### Modelo integral de selección anticipada

Durante el 2017 mantuvimos nuestro modelo integral de selección anticipada para los puestos de la Red de Sucursales, además de poner en marcha el proyecto que denominamos "Modelo Interior #DESIGN". El mismo nació con un doble objetivo, por un lado que nuestros líderes puedan conocer y experimentar la técnica de Assessment Center para conocer el talento disponible en la zona. Por otro lado, nos propusimos cumplir un objetivo formativo que consistió en apuntalar a los gerentes en sus habilidades para realizar entrevistas individuales, recorriendo los distintos momentos de la misma.

El modelo hace hincapié en encontrar al mejor talento comercial para desempeñarse en las distintas sucursales, así como también evolucionar el modelo de selección buscando que sea cada vez más ágil, asertivo y que nuestros candidatos tengan la mejor experiencia al atravesar por el mismo.

Los territorios que participaron activamente de este proyecto fueron Cuyo, Córdoba, Mar del Plata y Patagonia que configuran polos estratégicos de nuestro negocio; al igual que el resto de las zonas que visitaremos el año próximo.

En 2017, continuamos coordinando proyectos en equipo con el área corporativa de Talent Acquisition y las distintas geografías en donde tiene presencia el Banco.

### Cornestone - Talent Link #TECH&DATA

Dentro del proceso de transformación Global de TA, se avanzó en el cambio de la herramienta sobre la que se corre el proceso end to end de cobertura de vacantes.

Argentina fue el país anfitrión para la formación en la herramienta, recibiendo en la Torre BBVA a todos los países de América del Sur y España que implementan esta nueva plataforma lanzada en noviembre de 2017. Esto constituyó un espacio para compartir buenas prácticas, repensando y optimizando el modelo AT entre todas las geografías participantes: Perú, Colombia, Paraguay, Uruguay y España.

Luego de haber atravesado la prueba piloto de implementación nos encontramos en una etapa de consolidación en el uso de la herramienta.

### Feedback al Candidato #DESIGN

Argentina ha sido el país elegido para trabajar, definir y estandarizar los distintos protocolos de contacto que

deben mantenerse con los candidatos durante el proceso de selección en el que participan. Este modelo basado en la experiencia al postulante, pone especial foco en las respuestas que se les brindan a todos los candidatos, en especial a aquellos que no han sido seleccionados. El modelo involucra al Hiring Manager como referente en la devolución de resultados en la terna finalista.

Los protocolos de feedback se implementan en todas las unidades de T&C donde el Grupo BBVA tiene presencia, siendo aplicables tanto a procesos externos e internos de selección.

### Measurement #TECH&DATA

Dentro del proceso de transformación del modelo de adquisición del talento fue necesario establecer un objetivo y una metodología estándar para medir periódicamente nuestros logros en términos de satisfacción y expectativas del cliente, promoviendo así a la mejora continua. Por esa razón, se han definido un conjunto de encuestas y KPIs con los siguientes fines:

- Entender cómo evoluciona la satisfacción de nuestros clientes.
- Establecer relaciones positivas, demostrando que valoramos sus consideraciones.
- Indagar sobre sus opiniones y necesidades para lograr mejorar nuestros procesos de AT, incrementando el nivel de confianza que nos aportará mayor nivel de recomendaciones.

Estas encuestas fueron dirigidas a Hiring Managers durante el 2017, y durante el transcurso del 2018 se estará expandiendo tanto a candidatos internos como externos.

### Plan de atracción de talentos

Desde hace varios años, en BBVA Francés efectuamos una cuidadosa estrategia de publicación de búsquedas tanto en medios propios, como en portales, universidades y ferias de empleo de mayor prestigio.

### Portal virtual de empleo BBVA y otros portales de empleo "BBVA en la nube"

El Portal Virtual de Empleo BBVA Francés es la principal vía de comunicación para ofrecer las ofertas laborales. Se encuentra disponible en nuestra página web todos los días del año y contiene la información de mayor interés para los candidatos. Allí pueden encontrar nuestra propuesta de valor integral, conocernos y elegirnos postulándose nacional e internacionalmente. Además, cuentan con la posibilidad de acceder desde dispositivos móviles, con una ágil navegación.

En complemento con el Portal de Empleo BBVA Francés, se replican las búsquedas en los más destacados portales: LinkedIn, Bumeran, Zona Jobs y UniversoBit, potenciando así nuestro alcance.

Desde el mes de noviembre contamos con una nueva plataforma centrada en nuestros candidatos, tiene por objetivo obtener una comunicación óptima, desarrollando la mejor experiencia de usuario tanto para el candidato, como para el Hiring Manager. Además, cuenta con la novedad de poder importar perfiles de LinkedIn a nuestro Portal, lo que se traduce en una postulación más ágil y dinámica.

### ■ Redes sociales “BBVA donde vos estás”.

Este año trabajamos para posicionarnos en nuestras redes sociales como la marca empleadora que lidera la transformación de la banca. Redefinimos nuestra estrategia y realizamos acciones concretas de Employer Branding para ser aún más atractivos.

Impulsamos nuestra presencia en:

**facebook** @BBVAFrancésEmpleo alcanzando  
 ✓ Facebook oficial  
 1.383.664 Fans  
 135.500 Seguidores

**LinkedIn** con nuestra página de empresa local BBVA Francés y BBVA Global.

✓ Twitter  
 142.463 Seguidores

**You Tube** ✓ YouTube  
 4.325 Reproducciones de nuestros videos

**Instagram** en @LifeatBBVA global  
 ✓ Instagram  
 5.669 Seguidores

En 2017 nos sumamos a Instagram: canal de comunicación por excelencia donde se encuentra el talento joven, compartiendo contenido que nos representa

Datos suministrados al 9 de enero de 2018.

**En 2017, desarrollamos nuestra marca empleadora con el claro objetivo de atraer talento joven y perfiles específicos IT tan requeridos para la transformación, incrementamos la frecuencia de publicación de contenidos en nuestras comunidades, trabajamos sobre temas relevantes para el mundo del empleo, compartimos novedades, y abrimos las puertas de BBVA para que conozcan la forma en que trabajamos.**

### ■ Ferias de empleo

Como todos los años, seguimos reforzando nuestro vínculo con las universidades, asistiendo a las más importantes ferias de empleo presenciales (WorkTec Ciencias Económicas - Universidad de Buenos Aires / Ingeniería y IT, Universidad de la Matanza, Universidad del CEMA, Universidad de La Plata, Universidad de Lomas de Zamora, IAE Business School de la Universidad Austral) y virtuales (Expobumeran, Expo Zona Jobs, Universidad de Mar del Plata, trabajando Puntocom y Universo BIT).

### ■ Evaluaciones de candidatos

Con el objetivo de alcanzar los mayores niveles de eficiencia en nuestro proceso de selección, seguimos utilizando las pruebas de evaluación on line, que se realizan a través de la herramienta “E- Value”. Se trata de una batería de pruebas orientada a medir las Skills e idiomas, que proporciona información acerca del grado en el que las personas manifiestan el conjunto de habilidades y características de comportamientos, requeridas para el puesto y para una correcta inserción en la cultura BBVA.

**Trabajando siempre con espíritu superador, ya nos encontramos evaluando nuevas herramientas de medición 2.0 que nos ayuden a mejorar aún más nuestros procesos en el 2018.**

### Desarrollo y formación

#### ■ Modelo de valoración por competencias

Durante 2017, hubo un cambio en el Modelo de Valoración por competencias. El proceso de Catalogación y Proyección vigente hasta 2016, se reemplazó por PCP - Performance Cualitativa y Potencial.

Se trata de un nuevo proceso anual en el que los responsables de equipos realizan una valoración global de cada

colaborador con el objetivo de:

- Medir cómo cada empleado contribuye a la consecución de objetivos del Grupo.
- Identificar su potencial para poder asumir otras responsabilidades.

Los resultados del proceso nos permiten tomar decisiones en la gestión de nuestro capital humano más efectivas y equitativas, impactando en aspectos tales como la identificación del talento y, en su caso, ajustes en la compensación.

El nuevo modelo de valoración cuenta con las siguientes características:

- 1- Es una valoración individual que realizan los responsables de cada uno de sus colaboradores.
- 2- Se realiza una valoración anual, y por lo tanto hay que valorar a cada colaborador por su actuación a lo largo de todo el año, y no centrándose en un momento específico.
- 3- Cada elemento (performance cualitativo y potencial) se valora con una sola pregunta.
- 4- Cada pregunta se mide con una escala de 4 niveles, universal para todos los profesionales del Grupo, con una descripción detallada de que cada uno de ellos.

En 2017 el 96,18% de los empleados ha sido evaluado con PCP (empleados de todas las compañías).

### ■ Mentoring

Con el fin de generar la mejor experiencia para el empleado que ingresa a BBVA Francés, en 2017 seguimos realizando proceso de Mentoring.

Cuando el empleado (Mentee) ingresa al Banco se le asigna un Mentor quien lo acompañará, entre tres y hasta seis meses según su necesidad, para ayudarlo a familiarizarse con la organización y su cultura y a superar los retos iniciales de la incorporación, facilitando así, una integración rápida y efectiva.

BBVA Francés sumó una iniciativa al programa para este año: incorporar al actual equipo de Mentores empleados de Áreas Centrales sin gente a cargo, con seniority y comprometidos con la organización; para poder acompañar a ingresantes y sumar sus experiencias.

---

**En 2017, 65 mentees participaron del proceso.**

---

*“Me parece muy buena la iniciativa para sentirse integrado en la empresa como nuevo empleado. Pormi parte, pude consultar todo aquello que fue necesario. Me parece muy buena iniciativa para los ingresantes.”*

**Mentee: María Formigo,  
Oficial de Banca Individual,  
Sucursal 217 (Neuquén).**

*“Realmente me encontré muy comprometido con el Programa, recibí muchas publicaciones por el Grupo que me fueron ayudando en mi desempeño como Mentor. Por este motivo sugiero se acreciente la información, publicaciones e historias relacionadas que se exponen en el Grupo de Mentoring. Esto ayuda a enriquecer a las dos partes involucradas en el proceso. Muchas gracias por darme la posibilidad de expresarme de esta forma con mis compañeros.”*

**Mentor: Víctor Ramos,  
Jefe de Gestión Administrativa,  
Sucursal 111 (Once)**

### ■ Coaching

Los profesionales con mayor potencial de crecimiento tienen a su disposición herramientas de coaching, con el fin de desplegar al máximo el talento y las capacidades tanto a nivel profesional como personal.

En 2017 se realizaron 33 procesos de coaching para empleados recientemente promocionados a posiciones de liderazgo. Los mismos fueron liderados por coachs internos certificados por la Escuela Europea de Coaching (EEC).

Como parte de la actualización formativa del equipo de coach, en abril se realizó el “Taller de Conciencia Emocional - CONEM” con la EEC, para actualizar y sumar nuevas herramientas.

### ■ Apúntate

“Apuntate” es el canal de publicación de ofertas de empleo que facilita el desarrollo profesional de los empleados difundiendo tanto las oportunidades de empleo interno del ámbito local como las vacantes dentro del Grupo BBVA, de forma que nuestros empleados pueden aspirar a ocupar posiciones del ámbito internacional. Los empleados con contrato fijo que superen los dos años de antigüedad en la posición actual, pueden “apuntarse” y participar en los procesos de selección interna publicados.

Esta herramienta facilita la transparencia y eficiencia de la gestión del proceso de cobertura interna de vacantes, tanto en forma inmediata como en forma diferida, es decir, cobertura de posiciones a futuro denominadas bolsas de trabajo. Así, a medida que van surgiendo necesidades de cobertura de los perfiles preseleccionados, se van cubriendo esas vacantes con los candidatos seleccionados en esas bolsas. Los empleados preseleccionados participan en itinerarios de formación que los prepara para cubrir las posiciones a medida que se habilitan las vacantes.

Para complementar la difusión de las publicaciones realizadas en "Apúntate" se emitieron 37 newsletters en forma quincenal en los que con un simple click en la postal, se pudo acceder al aplicativo para consultar las oportunidades vigentes.

**En 2017 se publicaron 170 búsquedas inmediatas, en las que se postularon 2.428 empleados y se cubrieron 91 vacantes.**

### Formación y capacitación



#### Campus BBVA

A través del modelo formativo denominado "CAMPUS BBVA" cada uno de nuestros empleados, más allá del cargo que posea en la organización, tiene la posibilidad de acceder a cursos virtuales para especializarse y actualizarse, promoviendo así el autodesarrollo.

Con una amplia gama de cursos que potencian habilidades y competencias, el catálogo de contenidos de esta plataforma global de aprendizaje se encuentra clasificado en las siguientes categorías:

Digital	Engineering	Finanzas	Legal
Management & Skills	Nuestros Valores	Riesgos	Ventas y Marketing

**Amplia gama de cursos que potencian habilidades y competencias**

Recientemente, fueron incluidos también herramientas Culturales, de Liderazgo y Transversales.

A partir de este año, el Grupo BBVA innova y cambia la estrategia en el Campus: además de acceder a los desarrollos propios del Grupo y de cada país; se dispone también de otras plataformas contratadas a nivel corporativo y a través de licencias, permitiendo tener a disposición de los colaboradores las últimas tendencias en formación.

Un ejemplo de este cambio es **LYNDA**, la plataforma líder mundial en formación online, con actualización permanente, ofertas especializadas de acuerdo a la tendencia del mercado y gran calidad de contenidos. El Grupo cerró un acuerdo a nivel global con esta plataforma y en Argentina contamos con 170 licencias semestrales para acceder a todo el contenido disponible de manera directa desde nuestra plataforma Campus. Cada usuario elige su recorrido y experiencia de aprendizaje y los certificados de los cursos realizados se actualizan automáticamente en el perfil de LinkedIn.

**Actualmente en Campus BBVA contamos con 2.357 recursos entre cursos, videos y artículos.**



#### Programas de management

El programa "**Liderazgo, Conflicto y Coraje**" apunta a la transformación a partir del abordaje de los desafíos personales y grupales, de las propias capacidades y limitaciones, implicadas en el ejercicio del liderazgo.

En 2017 se realizaron 6 ediciones de este programa en el IAE Business School en el que participaron 197 Gerentes de sucursales, Gerentes y Subgerentes de Áreas Centrales dedicándose **7.840** horas de formación. En el marco de avanzar en el cambio cultural y profundizar en los Líderes BBVA como promotores del mismo, el equipo Directivo del BBVA Francés participó de una edición del Programa específica para ellos en el IAE.

Asimismo, 12 de nuestros colaboradores continuaron su **formación en España** en los siguientes Programas:

- Programa Corporativo de Dirección
- Programa Corporativo de Liderazgo
- Programa de Liderazgo Basado en Valores
- Building a Customer Centric Organization Program

Por otra parte, continuando con la **Transformación Cultural en BBVA Francés**, se diseñaron charlas abiertas para compartir aspectos vinculados a la Transformación, en su dimensión Negocio y Cultura. El objetivo es comprender la estrategia del Banco a la luz de nuestros valores y la transformación de nuestra industria. Se realizaron dos encuentros donde participaron más de 140 empleados de todos los niveles jerárquicos

#### Programa de Feedback

El feedback, como espacio de diálogo entre jefe y colaborador, es considerado una excelente herramienta de desarrollo para alinear los esfuerzos individuales y de los equipos con los del negocio.

En 2017, con el objetivo de mejorar las habilidades de feedback de los líderes y que consideren su importancia en el desarrollo de los equipos, se diseñó un "Programa de Feedback" con acciones formativas acorde a las necesidades de los grupos de líderes y según su formación previa, el resultado de la medición Gallup de su equipo y el nivel jerárquico.

También, se continuó desarrollando el Taller de Feedback (11 ediciones en las que participaron 206 empleados sumando un total de 1125 horas de formación) sumándose el Taller "Managers as a Coach" (con 4 sesiones de las que participaron 54 personas y le dedicaron 324 horas de formación), y ofertas formativas en nuestro Campus (Videos, lecturas, cursos). Estas acciones formativas se acompañaron de diferentes campañas de comunicación comenzando con una carta del Director de Talento y Cultura dando contexto a la iniciativa y anunciando su inicio, postales de convocatoria diseñadas bajo una misma identidad visual con un isologo identificando cada acción, notas en la revista interna y envío de encuestas de satisfacción para cada actividad.



### Política de Becas y Posgrados

## Nuestro programa de becas para estudios de posgrado en carreras afines al negocio, otorgó en 2017 17 ayudas económicas y 10 préstamos personales.

Para la adquisición de la beca es necesario que el colaborador que lo solicite posea 2 años de antigüedad mínimo como empleado, una muy buena ponderación en las evaluaciones de la actuación anual y que el posgrado elegido sea acorde al negocio. Todos los colaboradores que cumplan con los requisitos se pueden presentar y acceder a un beneficio económico, que equivale al 50% del programa y/o a un préstamo personal con una tasa del 40% respecto de la vigente para empleados.

También, continuamos con convenios de descuentos especiales con las siguientes Universidades:

- En Buenos Aires: Escuela Superior de Economía y Administración de Empresas, Instituto Tecnológico de Buenos Aires, Universidad Argentina de la Empresa, Universidad Siglo XXI, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales, Universidad de San Andrés, Universidad de Belgrano, Universidad del Museo Social Argentino.
- En el interior: Universidad Nacional de Córdoba y en Santa Fe con la Universidad Católica sede Rosario.

Continuamos en 2017 con la formación externa para requerimientos de formación de tipo técnico. Los empleados que

más solicitan este tipo de formación son de áreas centrales como Sistemas y Operaciones, Riesgos, Publicidad, Servicios Jurídicos, Cumplimiento Normativo, Auditoría, Impuestos y Seguros. Desde Formación, como área especialista, se brinda el asesoramiento necesario para la selección del programa y contenidos, así como también la recomendación de la Escuela de Negocios o Institución donde se dictarán las actividades.



### Escuela Negocio - Cliente

En 2017, BBVA Francés cambia su modelo de negocio creándose un nuevo Modelo Empresas que involucra a todas las sucursales y tanto a puestos comerciales como operativos. Para acompañar este cambio se desarrollaron las siguientes capacitaciones:

- Certificación de Gerentes de sucursales en Productos, Riesgos Pymes y Empresas, Comex, Agro, temas normativos y sistemática comercial, dirigida a gerentes con conocimientos de empresas que pasaron a Sucursales Integrales y de Gerentes de Sucursales Minoristas a Integrales.

**263 personas se capacitaron y se dedicaron 2809 horas de formación.**

- Productos transaccionales y Riesgos para Oficiales de Banca empresa y Gestores de Servicios Transaccionales.

**105 personas se capacitaron, dedicándose 2574 horas de formación.**

- Formación para JGA, RSE, FRONT y Gestores Integrales que incorporaron tareas operativas de Empresas.

**241 personas se capacitaron y dedicaron 482 horas de formación.**

También, realizamos el "Programa de Gestión Estratégica y Transformación Digital" dirigido a Ejecutivos Premium, Premium World y Direct. Con una modalidad online pre-work en la plataforma virtual de la UCA más un presencial de dos jornadas de 8 horas cada una en la misma universidad.

**Participaron 83, con un total de 1312 horas de formación** y los contenidos incluidos fueron:

- Contexto micro y macroeconómico e inversiones
- Comunicación y relación con el cliente
- Marketing Digital

Se realizó una Jornada Económica conformada por una conferencia más un taller a cargo del economista Matías Tombolini, en la que participaron 100 Ejecutivos Premium, Premium World y Premium Direct.

A su vez se realizaron tres charlas acerca de Inversiones dictadas por colaboradores internos, de las que participaron 150 Ejecutivos Premium, Premium World y Premium Direct.

El Plan de Capacitación presencial para los primeros tres grupos nuevos de Ejecutivos Premium Directcontó con módulos sobre Seguros; Venta telefónica e Inversiones. Se capacitaron 35 ejecutivos y se dedicaron 245 horas a la formación.

### ■ Inglés

Dentro de la formación online, se incorporó la App de idiomas Language Center. Esta nueva herramienta permite la realización del test de nivel y la navegación en los distintos contenidos en forma de itinerarios y recursos extras de acuerdo al nivel del usuario. **A diciembre 2017, 506 empleados tienen descargada la App en sus celulares.**

También, continuó vigente el portal web Language Center con la siguiente cantidad de participantes:

- 135 inscriptos a los itinerarios disponibles
- 2 utilizaron el recurso One-to-One Conversation Classes
- 13 participaron en los Conversation Clubs
- 133 realizaron Extra Resources, sumando un total de 14 horas.

Programa de idiomas			
Por Género y Modalidad	Hombres	Mujeres	Total
<b>CANTIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN</b>			
Presencial	44.695	29.636	74.331
E-learning	58.855	47.318	106.173
Total	103.550	76.954	180.504
<b>PORCENTAJE DE HORAS DE FORMACIÓN</b>			
Presencial	60%	40%	100%
E-learning	55%	45%	100%

### Durante el 2017 hemos invertido \$25.591.000 en capacitación.

	Promedio de horas de formación al año por empleado por categoría	
	2017	2016
Equipo Directivo	23	3
Especialistas	34	30
Fuerza de Ventas	26	29
Mandos Medios	42	43
Puestos base	23	36
Gerentes	43	32

En 2017, el Programa de Idiomas amplió la cursada presencial a los niveles básicos. A la oferta disponible en 2016, se incorporan los niveles A1, A1+, A2 y A2+. De esta forma, se amplió el alcance a empleados en un 234% y aumentaron las horas de formación en forma presencial en un 162% respecto 2016.

### ■ Evaluación de actuación

En BBVA Francés utilizamos una herramienta para recomendar el esfuerzo y el aporte de los colaboradores en la consecución de nuestros objetivos.

Todos los años, al finalizar el ejercicio, cada responsable de sector evaluará a sus colaboradores en función de los resultados globales e individuales obtenidos.

Entre los indicadores a tener en cuenta identificamos:

- Desempeño global, local y del área del colaborador
- Calidad de atención al cliente
- Objetivos tácticos de gestión
- Contribución al clima organizacional
- Otros objetivos

Ponderación del desempeño			
	Hombres	Mujeres	Total general
Desempeño extraordinario	7,05%	6,20%	13,24%
Supera los objetivos	33,01%	28,66%	61,67%
Cumple los objetivos	7,74%	6,09%	13,83%
Cumple parcialmente los objetivos	3,33%	2,89%	6,23%
No cumple los objetivos	0,35%	0,42%	0,77%
Sin evaluación	2,82%	1,45%	4,26%
<b>Total general</b>	<b>54,29%</b>	<b>45,71%</b>	<b>100,00%</b>

Por segmento			
	Hombres	Mujeres	Total general
Com. Dirección / comité ejecutivo	0,19%	0,02%	0,20%
Especialistas	15,73%	10,51%	26,23%
Fuerza de ventas	16,53%	14,85%	31,38%
Gerentes	0,75%	0,22%	0,98%
Mandos medios	6,79%	2,78%	9,58%
Puestos base	14,30%	17,33%	31,63%
<b>Total general</b>	<b>54,29%</b>	<b>45,71%</b>	<b>100,00%</b>

Los datos publicados corresponden al 2016, dado que los datos 2017 no se encuentran disponibles al cierre de esta publicación debido a que la evaluación se realiza luego de finalizado el año.



## 6.2.2 Diversidad y conciliación

Las siguientes, son iniciativas que permiten compaginar la vida privada y laboral de forma más efectiva y promueven la diversidad e igualdad de género:

- Cobertura de las licencias por maternidad tanto en Áreas Centrales como en la red.
- Programa NFT- Teletrabajo para maternidad
- Realizamos encuestas de Satisfacción para mujeres y sus supervisores que han atravesado el proceso de teletrabajo por maternidad. Los resultados fueron altamente satisfactorios y los aspectos que más ponderaron las participantes fueron la forma en que colabora con el equilibrio entre vida familiar y trabajo y como facilita la reinserción laboral luego de la experiencia de la maternidad.
- Realizamos entrevistas de seguimiento de maternidad: durante el embarazo, en la reinserción en su grupo de trabajo, y a los 9 meses tras la reincorporación (plan de carrera y desarrollo en su puesto de trabajo).
- Continuamos con la ampliación de la licencia por paternidad a 10 días.
- Inclusión en las ternas de búsquedas internas (Apúntate) de al menos una mujer.
- Inclusión en las ternas de selección externas de al menos una mujer en igualdad de condiciones.

58 colaboradoras  
teletrabajaron en 2017

77% de las participantes  
calificó como “Excelente” la experiencia

58 % de los supervisores  
valoró como “Muy buena” la  
productividad de las teletrabajadoras

143 mujeres  
recibieron asesoramiento para  
la gestión de los trámites de maternidad  
y acompañamiento al regreso  
de la licencia

92 empleados  
gozaron de la licencia extendida  
por paternidad

### Indicadores de diversidad

	2017	2016	2015
<b>POR DIVERSIDAD LABORAL</b>			
% Empleados Hombres	54%	54%	53%
% Empleados Mujeres	46%	46%	47%
<b>OTROS INDICADORES</b>			
Mujeres en cargos gerenciales	9	12	11
Empleados con capacidades especiales	14	12	10
Casos de discriminación detectados	0	0	0



## 6.2.3 Compensación y remuneración

Nuestra Política de Remuneraciones es competitiva y transparente y está basada en los siguientes principios:

- Reconocer y compensar en función de la actuación individual y del trabajo en equipo, en la obtención y calidad de los resultados alcanzados y capacidades y competencias aplicadas al trabajo.
- Asegurar la equidad interna a través del análisis de estructura, descripciones de puestos y remuneraciones.
- Asegurar la competitividad externa mediante la actualización de la información con el mercado de referencia.
- Recompensar por la aportación de resultados tangibles.

Participamos en encuestas de mercado salarial correspondientes al mercado bancario y realizamos consultas interáreas con otras entidades. Nuestro posicionamiento de salario con respecto al mercado hoy es entre mediana y 75 percentil.

El modelo de compensación variable alcanza a todos los empleados y sigue estos principios fundamentales:

- Transparencia y simplicidad
- Consecución de las prioridades estratégicas
- Reconocer que somos un único banco
- Dialogo continuo sobre el desempeño

Para los ejecutivos, cuyas actividades tienen impacto en el perfil de riesgo del Banco, se mantiene un sistema de liquidación y pago de la gratificación variable anual, percibiendo el 50 % de la de la misma en acciones. El pago, en efectivo y en acciones, se proporciona en un 60% durante el primer trimestre del ejercicio y el 40 % restante diferido a 3 años desde la primera fecha de pago de la gratificación variable.

## Nuevo modelo de incentivación: **Miras Operativo 2.0**

Con el objeto de seguir impulsando y generar valor en el servicio, hemos evolucionado hacia un modelo de incentivación para los recursos operativos de las sucursales con metodología unificada de gestión, desarrollando nuevas herramientas que permiten agilizar y mejorar la performance de los procesos operativos, permitiendo la toma de decisiones adecuadas, con mayor impulso en nuevos conceptos, y a la vez asegurando el cumplimiento de las variables que nos permiten sostener un negocio seguro, confiable, transparente y permanentemente actualizado.

Se introdujeron como nuevos conceptos, la digitalización de clientes y legajos; Lobby Eficiente y Calidad, variables que son aprehendidas en la tarea cotidiana mediante un esquema que aporta valor a los involucrados y al negocio en general. **Este nuevo esquema concibe el cumplimiento de los objetivos ya no a nivel individual, sino como equipo de trabajo.**

### Beneficios para nuestra gente \*

Nuestros colaboradores y sus familias son muy importantes para nosotros. Para su bienestar, les brindamos una serie de beneficios considerando el equilibrio entre la vida personal y laboral, el apoyo en momentos importantes y su desarrollo. Algunos de estos beneficios son:

■ **Ajuares:** Entregamos ajuares a los padres y madres que disfrutan esta nueva etapa en sus vidas.

■ **Kits escolares:** Entregamos útiles escolares para todos los hijos de empleados desde el comienzo en jardín de infantes hasta el último año del secundario, personalizado por edad y sexo. Esto incluye mochilas con todo lo necesario para empezar el colegio. Este beneficio es muy valorado tanto por los padres como por sus hijos, aludiendo que les permite ahorrar dinero, les genera orgullo de pertenencia, y la mayoría considera que hace que sientan que la empresa se preocupa e interesa por ellos. En 2017, entregamos 3798 kits a 2433 empleados.

■ **Día del niño:** Continuamos con la entrega de los obsequios por el Día del Niño para hijos de empleados de hasta 12 años de edad, pensados especialmente de acuerdo al sexo y edad. En 2017, 2328 empleados fueron beneficiados con 3120 regalos entregados.

■ **Regalo de cumpleaños:** Se mantiene este sistema implementado en 2016 que consiste en la elección de opciones de obsequios por experiencias culinarias, recreativas, de aventura y relax, que el empleado puede disfrutar en el momento que desee. Además, continúa vigente la posibilidad de gozar de la tarde libre del día de su cumpleaños.

■ **Obsequio de fin de año:** Todos los empleados reciben un obsequio en el mes de diciembre que consiste en una Tarjeta Regalo. El monto de 2017 fue de \$3.400.

■ **Obsequio por antigüedad:** Se hace entrega de reconocimientos por los años de trabajo en la empresa valorando el compromiso y el esfuerzo en BBVA Francés. Los mismos constan de un bolígrafo a los 10 años, un reloj a los 20, un sueldo adicional a los 25 y un viaje a los 30 y 35 años.

■ **Pago de materias:** Realizamos un reintegro de los gastos de aquellos empleados que hayan cursado estudios universitarios durante el año anterior. También ofrecemos esta ayuda a hijos de empleados de hasta 25 años que se encuentren cursando una carrera universitaria. El pago se ajusta de acuerdo a la inflación. En 2017, el 97,1% de los beneficiados que respondieron la encuesta afirmaron estar satisfechos o muy satisfechos.

### Testimonios anónimos en encuesta de satisfacción

- *“Solamente agradecer por el regalo para mi hija cada año. Ella se pone realmente feliz porque la empresa le manda un regalo.”*

---

- *“Es un beneficio maravilloso, relacionado con la alegría que siempre produce un juguete a un chico y sobre todo cuando uno los ve disfrutar de los mismos.”*

---

- *“Este año, fueron muy buenos los juguetes y la elección. Perfectos de acuerdo a la edad de ellos. Muchísimas gracias.”*

---

- *“Estoy muy conforme con este beneficio, inclusive el hecho de poder cambiarlos, dado que este año era un juguete que ya tenía.”*

\* En BBVA los beneficios percibidos por nuestros colaboradores no contemplan distinciones respecto a tipo de jornada.

Antigüedad		
Antigüedad	Convenio Colectivo de Trabajo	BBVA
Hasta 4 años	17	19
5 a 9	24	26
10 a 19	31	33
20 y más	33	35

■ **Días de vacaciones:** Se brindan más días de vacaciones respecto a lo definido en el Convenio Colectivo de Trabajo y la posibilidad de utilizar como días hábiles un cupo de los días disponibles, de acuerdo a la antigüedad del empleado.

■ **Medicina Prepaga:** Tenemos convenios corporativos con cuatro empresas de medicina prepaga, con mejoras diferenciales tanto en los costos de los planes como en la prestación de los servicios.

■ **Préstamos para vivienda:** En 2017 se incorporó este beneficio de otorgamiento de préstamos para la vivienda UVA, sujeto a la política crediticia vigente.

## 6.2.4 Condiciones laborales

### Clima Laboral

En 2017, y por segundo año consecutivo, realizamos la medición de la Consultora Gallup, que proporciona resultados para identificar aspectos a mejorar sobre satisfacción general con el lugar de trabajo, nivel cubierto de las necesidades básicas, soporte de los líderes, trabajo en equipo y desarrollo.

Los resultados 2017 registraron un índice de compromiso de 3.46, casi duplicando el valor de 2016.

Asimismo, la media global de las sentencias de la encuesta, también mejoró: en 2016 fue de 3.68 y en 2017 se registró una media global de 3.92.

En cuanto a la Encuesta de Clima Laboral, se obtuvo un 89.4% de participación de la plantilla.

Se trabajó en la ejecución de talleres como "Taller de acompañamiento a líderes" y "Creando una cultura de engagement", que dan apoyo a la gestión de los líderes.

En la Revista de Comunicaciones Internas, difundimos las "buenas prácticas" que implementaron los equipos para desarrollar y fortalecer el compromiso, para que resulten inspiradoras al resto de los líderes.

### Relación sindical

Valoramos el diálogo y la negociación colectiva a la hora de alcanzar consensos y solucionar conflictos, entendiendo que ellos constituyen la herramienta más eficaz para la disminución de la conflictividad. Por este motivo, trabajamos para mantener una fluida comunicación con las Comisiones Gremiales Internas (CGI) de las diferentes localidades del país y con las Seccionales de la Asociación Bancaria a Nivel Nacional.

El 100% de nuestros empleados están incluidos en algún convenio colectivo demostrando nuestro respeto y valoración de la libertad sindical y los derechos laborales. Asimismo, las negociaciones y los acuerdos salariales abarcan hasta la categoría de Jefe Principal de Departamento.

### Comunicación Interna

Gestionamos diferentes canales de comunicación interna para estar en contacto con nuestros empleados, conocer sus necesidades, y mantenerlos informados:

■ **Revista interna "Protagonistas":** Con un promedio de 12 notas por edición, es una publicación digital mensual enfocada en informar, entretener y generar orgullo de pertenencia. Protagonistas brinda también la posibilidad de interactuar, comentar y compartir notas en la red social interna Google+.

En 2017, se innovó en la creación de la App Protagonistas que permite a los colaboradores acceder a la publicación desde su celular o dispositivo móvil Android.

■ **Intranet.** El canal de acceso diario para los colaboradores donde se concentra información de actualización frecuente. En 2017 se publicaron 195 noticias y 46 alertas (banners informativos sobre campañas de comunicación interna).

■ **Casilla de correo de "Comunicaciones Internas".** Este es el canal de mayor impacto entre los colaboradores. El e mail es la herramienta de trabajo más utilizada lo que garantiza el acceso a la información y beneficios a cada colaborador. En 2017, enviamos 929 mails cuidando la segmentación de públicos para evitar la sobreinformación.

■ **Encuestas online.** Desde la premisa "comunicarnos también es escuchar activamente", una práctica habitual, es el pedido de feedback sobre eventos, beneficios y diferentes procesos e iniciativas de la dirección de Talento y Cultura. Este año se realizaron 56 encuestas ad hoc y 250 preguntas del día.

■ **Cartelería.** Este año implementamos la cartelería exclusivamente digital en nuestra Torre BBVA, con el fin de reducir el impacto ambiental y mejorar los canales de comunica-

ción con nuestros empleados. Otro punto de contacto que utilizamos son los wallpapers y protectores de pantallas en las pc de los colaboradores.

■ **Espacios de contacto entre colaboradores.** El flujo de conversaciones es prioritario para fortalecer vínculos entre las personas, por ello facilitamos diferentes espacios de intercambio como los clasificados internos, comunidades temáticas e iniciativas en la red social interna Google+, además de los eventos y encuentros presenciales.

■ **Encuentros presenciales.** Continuamos promoviendo la comunicación cara a cara a través de:

- **Presentación trimestral de resultados locales y globales** en la que se convoca a los directores, gerentes y subgerentes. Asimismo, fomentamos las reuniones entre equipos revalorizando la importancia de la comunicación con los colaboradores, para compartir los puntos más relevantes de estas presentaciones.
- **Giras de Comité de Dirección**, en la que los máximos directivos recorren sucursales y áreas de negocio, mantienen reuniones de trabajo, responden preguntas de los colaboradores y realizan un coctel con ellos. Este año se realizaron 6 giras.
- **Jornada Anual de Directivos:** todos los cierres de año celebramos los logros y planteamos los próximos desafíos en una jornada intensa de trabajo y camaradería en la que participan todos los líderes del país. Este año asistieron 446 personas.
- **Live@BBVA:** encuentros temáticos sobre las prioridades estratégicas del Grupo que se transmiten por streaming a todas las unidades de BBVA del mundo que pueden verse en vivo o bien bajo demanda. Este año realizamos 6 eventos.
- **"Encuentros BBVA":** Los desayunos mensuales son otras de las actividades que se realizan para generar cercanía entre los altos directivos del Banco y los colaboradores. El máximo Ejecutivo a nivel local, uno o varios de los miembros del Comité de Dirección y grupos de ocho empleados tienen la oportunidad de dialogar de manera abierta y transparente sobre los asuntos que resulten de interés para ambas partes.

■ **MEET:** a fines de 2016 y durante todo 2017 se desarrolló esta campaña especial de comunicación motivada por la mudanza de 2870 colaboradores a la nueva sede central -Torre BBVA- y a otros dos edificios corporativos. La misma contó con: comunicaciones de acompañamiento previo a la mudanza, durante y posteriormente, visitas guiadas a la Torre BBVA, activación con actores en los edificios, encuestas de satisfacción, eventos de bienvenida y comunicaciones sobre implementaciones de nuevos servicios.

---

## MEET fue reconocida con dos premios internacionales a la mejor campaña de cambio organizacional.

---

### Servicio de Atención al Empleado (SAE)

El SAE continuó consolidándose como el principal canal de comunicación que utilizan los empleados para canalizar todas sus inquietudes en materia de recursos humanos, registrándose 45.434 consultas entrantes que representaron un 17 % menos que el año anterior. Esta disminución se debió a la automatización de diferentes procesos de que generaban un sostenido nivel de incidencias en el servicio a lo largo del año. Entre esos procesos se destacan: la gestión de los pedidos de tarjetas y sellos personales, la gestión de aumentos de límites y upgrades de tarjetas de crédito, las vinculaciones de préstamos a seguros de vida individuales.

Mientras tanto, los contactos proactivos a empleados continuaron creciendo respecto del año anterior. Se realizaron 37 campañas que alcanzaron a un colectivo de 30.882, representando un crecimiento del 23% con respecto a 2016. Entre las principales campañas se destacan: el seguimiento a los procesos de Mentoring, novedades sobre incrementos en medicina prepaga, notificaciones claves y accesos a las nuevas incorporaciones, anuncios de vencimientos de períodos de vacaciones históricos, reclamos y anuncios sobre beneficios varios, envío de reclamos y recordatorios para el cumplimiento de cursos normativos obligatorios. En particular, los contactos proactivos dirigidos a las nuevas incorporaciones, es decir las entrevistas de adecuación post ingreso, registraron una baja del 22% respecto del año anterior, por efecto de la baja en la cantidad de ingresos.

Los contactos proactivos dirigidos a las mujeres con motivo de su maternidad se incrementaron como consecuencia de haber sumado entrevistas de adecuación a las madres post regreso a sus lugares de trabajo. Se contactó un total de 143 mujeres, tanto para asesorarlas en la gestión de los trámites de pre maternidad como para acompañarlas luego del regreso de dicha licencia.

Por segundo año consecutivo se valoró el soporte que brinda el SAE a los empleados de la red de sucursales a través del cálculo del Índice de Recomendación Neta (IRENE), que se ubicó en el 40%, superando en 8 puntos la medición del 2016. La recomendación concluyente fue la de "Mantener" esta performance de cara a la siguiente medición.

Dentro de los planes de mejora continua de la calidad del servicio, se continuó con las acciones de capacitación diri-

gida a los operadores, con el objetivo de reforzar la calidad y personalización de las respuestas brindadas al empleado. Como consecuencia de esta labor permanente de formación, se registró una baja del 14% en el número de reclamos respecto del año 2016.

Otro aspecto de mejora continua se centró en acelerar la rapidez de las respuestas. Gracias al seguimiento semanal que se realiza a las especialistas de RRHH, se logró mejorar el tiempo de respuesta ubicándolo dentro de los estándares planteados.

Para finalizar, la encuesta de calidad mensual del servicio arrojó una puntuación promedio de 3,23 sobre un total de 4 puntos, siendo el trato recibido el aspecto mejor valorado. A su vez, sigue vigente la línea anónima y confidencial para los temas referidos al Código de Conducta para realizar denuncias de incumplimiento al mismo.



## Salud y Seguridad

Preservamos la salud y la seguridad de todos nuestros colaboradores, minimizando riesgos, velando por un correcto uso de las instalaciones y de los elementos y equipos de seguridad a su cargo y capacitaciones en salud y seguridad.

Además, contamos con:

- **Cuerpo médico**, con consultorios instalados en los edificios centrales con mayor nómina del Banco donde se realizan regularmente chequeos médicos, incluyendo evaluación del riesgo cardíaco en algunos casos. Contamos con ambulancias de emergencias por servicio de área protegida.
- **Política libre de humo** que rige para todos los edificios corporativos, en los que no está permitido fumar, existiendo áreas restringidas y acondicionadas para aquellos que desean hacerlo.
- **Comité mixto de Salud y Seguridad** en la provincia de Santa Fe en conjunto con representantes de la comisión gremial interna que además cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad conformado por el responsable del sector, el jefe de Servicios Generales, el jefe de Mantenimiento, el jefe del Departamento Médico y el Jefe de Seguridad Bancaria. En total son 191 empleados que están representados en esta provincia por Comités formales de Salud y Seguridad.
- **Comité de Crisis** para afrontar situaciones extraordinarias de riesgo para nuestros empleados.

### Salud y Seguridad

	2017	2016	2015
Tasa de accidentes	1,02	1,14	1,31
Tasa de enfermedades profesionales	0,05	0,08	0,19
Tasa de absentismo	430,22	441,86	512,34
Tasa de días perdidos (i)	30,36	36,41	56,46
Total accidentes y enfermedades profesionales	91	111	127
Víctimas mortales	0	0	0

i. Por días perdidos se hace referencia a "días naturales" y comienzan a contabilizarse a partir del primer día de ausencia al trabajo por accidente.

### Salud y seguridad por género

	2017	
	Hombres	Mujeres
Tasa de accidentes	0,19%	0,02%
Tasa de enfermedades profesionales	15,73%	10,51%
Tasa de días perdidos	16,53%	14,85%
Tasa de absentismo	0,75%	0,22%
Total accidentes y enfermedades profesionales	6,79%	2,78%
Víctimas mortales	14,30%	17,33%

Salud y Seguridad						
	Tasa de accidentes	Tasa de enfermedad profesional	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo	Total de accid. y enf. prof.	Víctimas mortales
Áreas Centrales	0,74	0,05	22,84	191,98	70	0
Territorio Buenos Aires	0,01	0,00	0,05	16,79	4	0
Territorio Córdoba	0,01	0,00	0,53	6,73	1	0
Territorio Cuyo	0,02	0,00	1,10	14,01	2	0
Territorio Microcentro Norte	0,03	0,00	0,75	34,21	3	0
Territorio Microcentro Sur	0,05	0,00	1,44	65,14	4	0
Territorio NOA NEA	0,00	0,00	0,00	9,22	0	0
Territorio Noreste	0,02	0,00	0,21	12,40	2	0
Territorio Norte	0,08	0,00	1,27	20,91	7	0
Territorio Patagonia	0,02	0,00	0,71	0,00	2	0
Territorio Rosario Litoral	0,00	0,00	0,12	16,68	0	0
Territorio Sur	0,05	0,00	0,72	20,86	4	0
Territorio Sureste	0,03	0,00	0,61	15,95	3	0

Tipos de accidentes desglosados por región y sexo									
	Área Central	Buenos Aires	Cuyo	Noroeste	Norte	Patagonia	Sur	Suroeste	
<b>Accidentes de Trabajo</b>									
Hombre	23	0	1	1	0	0	0	2	
Mujer	13	0	0	0	2	1	0	1	
<b>En comisión</b>									
Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mujer	1	0	0	0	0	0	0	0	
<b>Enfermedad Profesional</b>									
Hombre	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mujer	4	0	0	0	0	0	0	0	
	Área Central	Buenos Aires	Cuyo	Microcentro norte	Microcentro Sur	Noroeste	Norte	Patagonia	Sur
<b>In Itinere</b>									
Hombre	36	0	1	1	1	1	1	1	2
Mujer	16	1	0	0	4	0	4	0	0

Por la gravedad empleamos la clasificación de la resolución 283/2002 de la S.R.T. que es la de valor legal en nuestro país siendo todos leves.

### Capacitación y formación en salud y seguridad

BBVA Francés continúa capacitando a sus empleados con el objetivo de fomentar una calidad de vida saludable a través de talleres y jornadas. En 2017 se sumaron dos nuevos talleres.

Asimismo, se instaló un desfibrilador en cada piso de nuestra nueva corporativa y en los edificios de Reconquista 199 y Venezuela 540. Todo el personal está capacitado para su uso, y a su vez han sido capacitados en RCP.

	Cantidad	Participantes
Taller de estrés	2	19
Talleres de reanimación cardio-pulmonar (RCP) y primeros auxilios	0	0*
Charlas de Nutrición	120	2062
Charla de Prevención en Estética	1	5
Tabaquismo	3	23
Charlas para Padres Prevención de Adicciones	2	19

## Evacuación y control de incendios

En 2017, la Gerencia de Seguridad, a través de la Subgerencia de Protección Corporativa, realizó una jornada de capacitación especial, teórico-práctica de evacuación y control de incendios en el CAS (Centro Argentino de Seguridad), a la que asistieron los líderes de piso.

Asimismo, proyectamos en el comedor y en el auditorio de la Torre BBVA un video de emergencia y realizamos el

primer simulacro en nuestra nueva Torre con un resultado muy positivo de 34m 20 seg de duración.

	Jornadas de capacitación	Personal capacitado
Capacitación del personal obligatoria - Áreas Centrales	15	315
Capacitación del personal obligatoria - Sucursales	215	670

### Simulacros de evacuación

	Edificios Centrales	Sucursales y puntos de venta (CABA)	Sucursales y puntos de venta (Interior del país)
Total inmuebles	11	90	178
Total Simulacros	19	172	132
Total Participantes	2633	595	924

## Capacitación a personal de seguridad

El 100% del personal de seguridad de nuestros edificios, correspondiente a tres empresas proveedoras de seguridad, reciben capacitación en la que se incluyen temas de respeto por los derechos humanos.

Se exige a estas empresas, la capacitación continua respecto del trato y el manejo de la relación con las personas que circulan en nuestras instalaciones.



### Sistemas de control de seguridad

Desarrollamos distintas iniciativas a través de proyectos y sistemas para garantizar la seguridad de quienes forman parte de BBVA Francés.

#### • Proyecto "PACOM"

En 2017, se completó la implementación del proyecto "PACOM", sistema de seguridad integrada para optimizar la protección física y electrónica de inmuebles, en la totalidad de la red de sucursales.

	Inmuebles protegidos hasta 2017
Sucursales y puntos de venta	100%
Banca empresas*	100 %
ATM neutros	3 **
Edificios corporativos	100%

\*Fueron fusionadas con sucursales individuales. \*\*En referencia a los ATMs neutros o desplazados (cajeros automáticos que no se encuentran dentro de las sucursales) esta Gerencia decidió la desinstalación de PACOM para no duplicar el sistema de alarma con el policial (regulatorio).

#### • Sistema de seguridad "Faro Corporativo"

Este sistema brinda numerosas funciones y prestaciones, tales como: definir mapas de riesgo, consignar documentos internos y normativos, registros de empresas, eventos de relevancia, histórico de delitos y un inventariado detallado de todos los sistemas de seguridad utilizados en todos los inmuebles del Banco.

Información incorporada durante el ejercicio 2017	Inmuebles protegidos hasta 2017
Eventos carga datos de Guardias de empresas Seguridad	95
Eventos carga antisociales, manifestaciones y movilizaciones	0
Eventos de carga de elementos y dispositivos de seguridad	4
Eventos carga de puestos y objetivos de seguridad	0
Eventos carga de plantas y zonas	25
Horas de Servicio empresa de Seguridad privada	128,334*
Eventos carga horas eventuales empresas de Seguridad Privada	142,365
Eventos Plan de Llamados y Sitio del Comité de Continuidad del Negocio	6
Eventos de baja personal de seguridad privada	15
Eventos unidades blindadas Tesoro General	0

\*Horas de servicios de empresa seguridad de Diciembre 2016 a noviembre 2017

• **Control de accesos**

En 2017, se implementó el sistema control de accesos en los Edificios Reconquista 199 y Venezuela 540, sumándose a su implementación en la sede corporativa “Torre BBVA” en 2016.

• **Sistema Spider**

Spider es una medida de seguridad para ampliar los niveles de protección del atesoramiento de efectivo y acceso a sector de cajas de seguridad, tesoros, ATM/ATS, puertas de cajas de seguridad y puertas de bóvedas de cajas de seguridad. Hasta el cierre del ciclo 2017, se ha instalado en 75 sucursales. Para 2018 se extenderá el sistema para protección a 25 sucursales más.

**6.2.5 Voluntariado y social engagement**

BBVA Francés desarrolla iniciativas para facilitar e impulsar la participación de sus colaboradores en programas sociales en los que podrán poner al servicio de los demás sus mejores capacidades personales y profesionales, sus inquietudes y sus valores humanos, contribuyendo a mejorar las comunidades en las que viven y trabajan.

El eje principal del programa de voluntariado es la educación, con la premisa para “un futuro mejor para las personas”. Realizamos las siguientes actividades:

■ **“Creando oportunidades”**

En la 5ta edición de esta iniciativa de voluntariado renovamos y renombramos nuestro “Taller de educación financiera para escuelas primarias.” Consiste en una obra de teatro dirigido a niños de escuelas primarias recomendadas por los empleados cuyo objetivo principal es enseñarles la importancia de administrar bien el dinero, el valor del ahorro, el consumo responsable y la función de los Bancos en la sociedad.

Este programa comenzó en 2012 y gracias al aporte de los voluntarios, año tras año aumenta el número de escuelas alcanzadas. Ya son más de 197 los colegios visitados y más de 27.000 alumnos que vivieron esta experiencia.

En 2017 hicimos 31 funciones y llegamos a 4.309 niños más.

**Página de Intranet**

Ponemos a disposición de los voluntarios esta página en la que pueden enterarse de las últimas acciones llevadas a cabo, proponer nuevos proyectos y canalizar inquietudes. En 2017 actualizamos el sitio sumando imágenes y material audiovisual de las actividades.

**Concurso de Proyectos Solidarios**

Por 6to año consecutivo este concurso busca apoyar a los mejores proyectos solidarios presentados por empleados que colaboren o formen parte de alguna ONG, puedan presentar un proyecto de trabajo, eligiéndose tres ganadores que obtienen una ayuda económica para llevar adelante sus iniciativas solidarias. Los ganadores fueron:

- 1º puesto: \$190.000 “Sala de estimulación y consultorio en Fundación Promover” de Gualaguaychú, Entre Ríos.
- 2º puesto: \$130.000 “Un techo para nuestro sueño: ningún niño debe estar en la calle” de Córdoba.
- 3º puesto: \$90.000 “Consultorios y SUM en Vallecito de la Guadalupe” de San Miguel, GBA.

**Campaña “Destapá tu solidaridad”**

Continuamos juntando tapitas plásticas para la Fundación Garrahan que, a través de esta iniciativa, obtiene recursos económicos para apoyar el desarrollo integral del Hospital. En 2017 sumamos nuevos puntos de recolección en los comedores de edificios centrales y reunimos 473 kg. en tapitas.

**Acuerdo con Fundación SI**

En 2017 se renovó el convenio anual con la Fundación Si. Se realizaron dos iniciativas para los inundados invitando a los empleados a colaborar con donaciones monetarias o de pañales y/o elementos de higiene y limpieza. Las colectas fueron para ayudar a los afectados por las inundaciones en Buenos Aires, Santa Fe y Jujuy en el mes de febrero; y a los de Comodoro Rivadavia, Tucumán y Tilcara en el mes de abril. En la primera, se recolectaron \$28.800 en Francés Net y en la segunda acción \$35.282, además de material de limpieza y pañales en ambas ocasiones.

**Campaña “Kits Escolares”**

En 2017, desde Voluntarios BBVA, invitamos a participar de una nueva acción solidaria que consistió en la donación de mochilas para ser distribuidas a través de la Fundación Grano de Mostaza, una ONG relacionada al “Programa de Educación Financiera BBVA Francés”. Además de lo donado por los voluntarios, el Banco aportó mochilas nuevas con útiles escolares que beneficiaron a más de 131 chicos.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Voluntarios involucrados	277	405
Pesos invertidos	\$1.219.760	\$1.228.500

## Testimonios

*“Me divertí mucho y aporté a la comunidad. Un día distinto. ¡Más actividades como estas para todos! Se suma sentido a lo que hacemos todos los días y en equipo. Ojalá todos puedan vivir la experiencia alguna vez en su paso por BBVA”*

**Florencia Feijoo, Analista de Talento y Cultura.**

---

*“Una linda experiencia. Desde el humor, actuación y juegos poder explicar a los chicos nuestra misión en la sociedad. Gracias por permitirme participar”*

**Paola Montaldo, Gestora de Sucursal 053.**

---

*“Me parece interesante el proyecto para introducir de pequeños a los niños en el mundo financiero para que de a poco se apropien de conceptos desconocidos, que les sirvan para aplicar en el futuro”*

**Alejandra, docente de escuela Gustavo Becquer.**

---

*“La propuesta fue acorde para los chicos, les brindó información y aclaró dudas que tenían”*

**Docente 4to grado, Colegio Santa Clara de Asís.**

---

## 6.3 Sociedad



Continuamos desarrollando los programas de relación con la comunidad, integrando las preocupaciones sociales, medioambientales, de derechos humanos y de clientes, en nuestro negocio diario.

En este marco, durante 2017:

- Llevamos a cabo la undécima edición del Programa de Educación Financiera BBVA Francés, a través de alianzas con 21 ONG. Beneficiamos a 1.099 alumnos de 34 centros educativos en 13 provincias y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Del total, 119 jóvenes fueron becados a través de donaciones de personas jurídicas.
- Pusimos en marcha la iniciativa “Educación financiera para adultos” en alianza con la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Realizamos 10 talleres en 8 provincias con el objetivo de familiarizar a 377 adultos en el uso de canales electrónicos.
- Lanzamos la segunda edición de “Mi Primera Empresa”, un concurso de planes de negocios desarrollado en una plataforma de e-learning. Participaron 1.000 jóvenes de 16 a 20 años de edad. Los 111 planes finalistas fueron evaluados por un jurado compuesto por 18 referentes de la vida institucional argentina que definieron a los 9 ganadores.
- Continuamos con el apoyo a PyMEs a través de herramientas, formación financiera, empresarial y de gestión.
- Realizamos la vigésimo octava edición del Premio al Emprendedor Agropecuario, con 28 trabajos presentados.
- En el marco del programa Artistas por la Educación, patrocinamos al Instituto Superior de Arte del Teatro Colón con su propuesta “Del Colón al país”, y auspiciamos la séptima edición del “Festival San Isidro Jazz y Más”.

### 6.3.1 Impacto social

El acceso a los servicios financieros es uno de los factores clave para que las personas tengan un futuro mejor. Por esto, diseñamos y desarrollamos productos y servicios financieros con atributos sociales diferenciales, que nos permiten responder a las necesidades de nuestros clientes, impulsando el crecimiento y la inclusión financiera de las personas.



Apoyamos a pequeños y medianos empresarios mediante distintas iniciativas que les proporcionan visibilidad; así como con herramientas y formación financiera, empresarial y de gestión que les permitan consolidar y hacer crecer sus proyectos.

Asimismo, trabajamos conjuntamente en líneas de préstamos con financiamiento especial para PyMEs, en alianza con organismos gubernamentales e instituciones nacionales e internacionales: Agencia Calidad San Juan, Banco de Inversión y Comercio Exterior, Banco Central de la República Argentina, Ministerio de Economía, Ministerio de Industria, entre otras.

**En 2017, realizamos 9 capacitaciones de comercio exterior para PyMEs, con la participación de más de 900 asistentes.**

Apoyo a PyMEs			
	2017	2016	2015
Stock de financiamiento a PyMEs (en millones de pesos)	19.549	12.703	9.896

Préstamos a Empresas con Líneas de Financiamiento Especial (en millones de pesos)

	2017		2016		2015	
	Operaciones realizadas	Total liquidado	Operaciones realizadas	Total liquidado	Operaciones realizadas	Total liquidado
FONDEFIN	-	-	6	6,9	-	-
Calidad San Juan	15	13.5	8	6	4	3.0
Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE) Pesos - Proyectos de inversión	9	25	84	346,2	2	32.0
SGR	264	528.5	21	33.8	26	38.0
FONDEAR	28	82.2	-	-	-	-
RBT	41	184.6	-	-	-	-
INYM Misiones	3	33.0	6	35.2	3	23.5

Nota: Los totales liquidados reportados en el presente informe corresponden a operaciones con fecha alta año fiscal 2017.

En 2017, realizamos 9 capacitaciones de comercio exterior para PyMEs, con la participación de más de 900 asistentes. Las jornadas incluyeron talleres de actualización normativa y de instrumentos de cobro y pago en comercio exterior. Además se realizaron reuniones con disertantes que expusieron sobre actualidad económica, política, entre otros temas.

Las capacitaciones fueron en distintos puntos del país. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Santa Fe y Salta.



## 6.3.2 Inversión en Programas Sociales

En línea con el Grupo BBVA estamos trabajando en los ejes del **Plan de Inversión en la Comunidad para el 2016-2018**, una ambiciosa iniciativa que establece como focos principales de actuación:

### En el ámbito educativo

Auspiciamos actividades educativas y realizamos aportes para contribuir con las iniciativas de las siguientes instituciones y organismos:

- Comisión, Episcopal de Ecumenismo, Relaciones con el Judaísmo, el Islam y las Religiones (CEEJIR).
- Colegio Las Lomas Oral, de Buenos Aires.
- Colegio Madre Teresa, de Buenos Aires.
- Junior Achievement.

### En el ámbito de acción social

Acompañamos eventos, realizamos aportes, y auspiciamos cenas y eventos de las siguientes organizaciones:

- AMIA, Comunidad Judía.
- Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA).
- Institución ASAC, Al Servicio de la Discapacidad Visual.
- Fundación Banco Francés.
- Fundación Conin (Cooperadora para la Nutrición Infantil).
- Federación Económica de Tucumán.
- Fundación Embajada Abierta.
- Fundación Grano de Mostaza.
- Fundación Haciendo Camino.
- Fundación Laureus.
- Fundación RECIDUCA.
- Fundación Santa Rafaela María.

- La educación financiera, dirigida a promover la formación en habilidades financieras que permitan a las personas tomar decisiones informadas.
- El emprendimiento social, que tiene como objetivo apoyar a emprendedores más vulnerables y a aquellos que generen un impacto social positivo a través de sus empresas.
- El conocimiento, mediante el apoyo a iniciativas que impulsen el desarrollo y que permitan la creación de oportunidades para las personas.

## En 2017, invertimos \$ 21.789.478 en proyectos para la comunidad de BBVA Francés y su Fundación.



### Patrocinios y alianzas

Durante 2017 continuamos apoyando programas de terceras organizaciones:

### En el ámbito empresarial

Participamos como auspiciantes en diferentes eventos, y realizamos donaciones y aportes institucionales para acompañar a las siguientes organizaciones

- Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom).
- Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AmCham).
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA).
- Cámara Heleno Argentina.
- Centro de Estudios Estratégicos e Internacionales (CSIS).
- Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales (CARI).
- Foro Ecuménico Social.
- Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN).
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL).
- Fundación Libertad.
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).

### 6.3.3 Educación Financiera

Uno de los ámbitos de intervención social más importante de nuestro Grupo es la educación.

En BBVA apostamos por ella pues entendemos que es un pilar fundamental en la construcción y desarrollo de sociedades más igualitarias y equitativas. En concreto, la educación financiera es un área de implicación especial por su clara conexión con nuestra actividad. En escenarios de crisis, se pone de manifiesto la necesidad y oportunidad de fortalecer la cultura financiera de la población y favorecer así el uso prudente de los servicios y productos financieros. Nuestro objetivo en este campo es facilitar el desarrollo de habilidades financieras que permitan a la sociedad tomar decisiones informadas para mejorar su bienestar financiero y ser más consciente de los riesgos y oportunidades que existen.



#### Programa de Educación Financiera BBVA Francés

Este programa tiene como objetivo impulsar la integración social y la formación en valores de jóvenes. A través de becas individuales, contribuimos con la permanencia en el sistema educativo de jóvenes de 12 a 19 años, de familias de bajos ingresos económicos.

Para fomentar la inclusión y la educación financiera de los becados, les entregamos un producto bancario para administrar la beca. De esta manera, el alumno asume la responsabilidad financiera de sus estudios, y aprende a relacionarse con su entorno y a administrar el dinero que recibe mensualmente.

- Aumentamos el valor de la beca en un 11% respecto al año anterior.
- Ampliamos la alianza con la Fundación Grano de Mostaza y bancarizamos a más jóvenes de ese centro. En esta oportunidad, la ONG destinó el total de la donación para recargar las tarjetas de 70 beneficiarios. Esto permitió abrir dos nuevos centros educativos en Rosario de Lerma, Salta, y en Campo Gallo, Santiago del Estero, que se sumaron al centro ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Realizamos 4 talleres de educación financiera en Corrientes, Córdoba, Tucumán y Mendoza para más de 250 becados y sus padres. Estos recibieron conceptos financieros básicos y de planificación de economía personal, y así, adquirieron habilidades financieras y administrativas para su futuro.

#### Cómo funciona el Programa

Al comienzo del año, celebramos un acuerdo anual con una ONG que actúa en una comunidad educativa. Esa ONG presenta al alumno como candidato a ser becado.

Con el acuerdo firmado, el Banco toma al tutor legal del alumno becado como cliente extendiéndole una tarjeta VISA Recargable, a través de la cual recibe su beca cada mes. Además, brindamos una donación mensual a cada ONG para cubrir los costos de gestión del Programa. La ONG realiza el trabajo directo con los alumnos, asumiendo la responsabilidad de brindar tutoría personal y grupal.

En línea con el eje de Educación Financiera, el alumno becado recibe orientación sobre cómo utilizar los servicios de BBVA Francés a través del equipo de la sucursal bancaria de donde es cliente; esto significa manejar con solvencia los servicios y aprovechar las ventajas de comprar con tarjeta en comercios adheridos. La integración de estos jóvenes al sistema bancario fomenta una inclusión social real y sostenida en el tiempo.

Un equipo de profesionales que gestiona desde el Banco el Programa, junto con los tutores de cada ONG, ayudan al becado en este proceso, orientándolo para utilizar el dinero de la beca de acuerdo con un consumo responsable según las condiciones dadas y favoreciendo la planificación de los gastos.

El alumno toma el compromiso de asistir a la escuela regularmente, lograr buenas calificaciones, tener buena conducta dentro y fuera de la escuela, participar de las reuniones de tutoría, colaborar con alguna actividad de la ONG en la medida de sus posibilidades y rendir sus gastos con los comprobantes fiscales todos los meses.

#### Testimonios de los involucrados en el Programa

*“La beca te ayuda a mantenerte solo, a saber cómo manejar tus gastos, es una responsabilidad que te ayuda para el futuro. Tener tu plata esta bueno (...). Creo que la beca sirve para la autonomía, te prepara para el mundo real. La rendición y el tener un límite de gastos te mantiene ordenado mentalmente”.*

**Santiago- Becado.**

*“Es un incentivo. Te ayuda en la escuela, te apoyar para que no dejes los estudios”.* **Juan Cruz- Becado.**

*“Es muy bueno porque tanto mi hijo como mi hija aprendieron a utilizar el dinero (...). Les sirvió para aprender a manejar plata”.*

**María - Madre de un becado de Buenos Aires.**

*“El impacto del programa ha sido importante, porque los participantes han aprendido desde lo básico, que tiene que ver con operar en un cajero y con el estar en el sistema bancario, hasta a hacer las compras (...). Cuando arrancamos, trabajamos en la lista y en las prioridades de las compras. Eso permitió que se ordenaran, que identificaran lo importante, qué tienen, qué les falta”.*

**Valentina- Tutora de un colegio de Buenos Aires.**

# Programa de Educación Financiera BBVA Francés

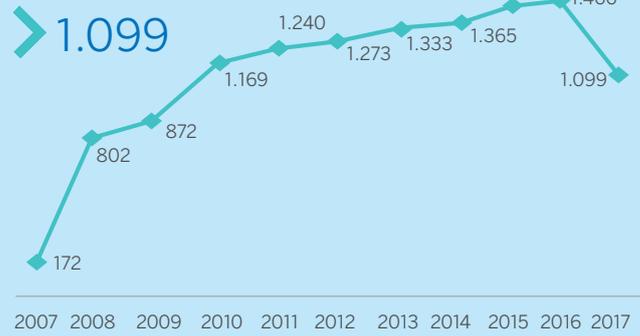
## Undécima Edición

En 2017

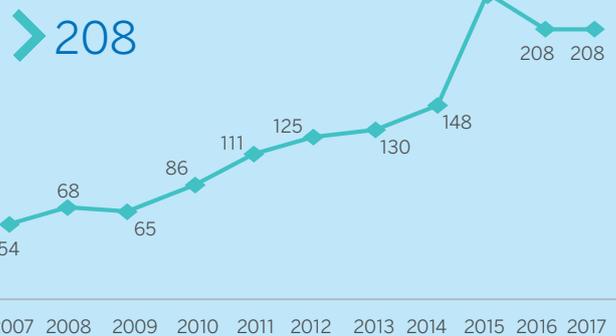
- ✓ **1.099** jóvenes
- ✓ **34** centros educativos
- ✓ **208** colegios
- ✓ **28** localidades
- ✓ **13** provincias + CABA
- ✓ **21** ONG



### Cantidad de becas



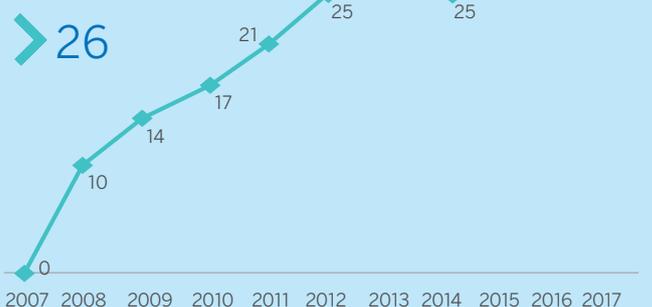
### Colegios



### ONGs aliadas



### Sucursales Involucradas



## Programa de Educación Financiera BBVA Francés en 2017

ONG	CENTRO EDUCATIVO	LOCALIDAD	PCIA.	CANTIDAD DE BECADOS			
				Secundarios	Donación personas jurídicas	Total por centro	Total por centro
Asociación Católica de Empleadas	Instituto Monseñor de Andrea	B.º Centro	Córdoba	25		25	25
Asociación Civil Fe y Alegría	Corrientes - Fe y Alegría - I.S. 68	Bº Ongay Corrientes	Corrientes	50		50	100
	Salta - Centro Educativo Fe y Alegría N° 8171	Bº Solidaridad Salta	Salta	50		50	
Asociación Civil La Educadora Compañía de Jesús	Centro Educativo Padre José María Llorens	Bº San Martín, Mendoza Cap.	Mendoza	60		60	60
Cáritas San Isidro	Obra Comunitaria Marcelino Champagnat	Tigre	Buenos Aires	30		30	60
	Centro Familiar San Juan Bautista	Bº Ricardo Rojas, Gral. Pacheco	Buenos Aires	30		30	
Colegio Carmen Arriola de Marín	Colegio Plácido Marín	Boulogne	Buenos Aires	60		60	60
Colegio Madre Teresa	Colegio Madre Teresa	Virreyes San Fernando	Buenos Aires	60		60	60
Federación Económica de Tucumán	Municipalidad de San Miguel de Tucumán	Tucumán	Tucumán	20	20	40	40
Fundación Brazos Abiertos	Fundación Brazos Abiertos	Posadas	Misiones	30		30	30
Fundación Mano Amiga	Colegio Mano Amiga	Pilar	Buenos Aires	30		30	30
Fundación Marina Echenique	Fundación Marina Echenique	San Juan	San Juan	15		15	15
Fundación Marista	Casa Corazón de María	Merlo	Buenos Aires	40		40	40
Fundación Obra del Padre Juan Corti	Colegio San José Obrero	Comodoro Rivadavia	Chubut	25		25	25
Fundación Pan de Vida	Chacra La Merced	Córdoba	Córdoba	30		30	30
Fundación Vicente Lucci	Fundación Vicente Lucci	San Miguel de Tucumán	Tucumán	20	5	25	25
Institución Salesiana Nuestra Señora del Rosario	Instituto Don Bosco	Rosario	Santa Fe	25		25	50
	Instituto Nazaret			25		25	
Institución Salesiana San Francisco Javier	Colegio Ceferino Namuncurá, Centro de Formación Integral Don Bosco, Colegio Salesianos de la Patagonia	San Carlos de Bariloche	Río Negro	60		60	200
	Colegio San José Obrero	Neuquén	Neuquén	60		60	
	Obra La Piedad	Bahía Blanca	Buenos Aires	60		60	
	Colegio Don Bosco	Mar del Plata	Buenos Aires	20		20	
Institución Salesiana San Francisco Solano	Institución Educativa Salesiana San Antonio de Padua	Córdoba	Córdoba	17		17	51
	Parroquia San Juan Bosco	Córdoba	Córdoba	10		10	
	Oratorio Don Bosco	Santiago del Estero	Santiago del Estero	24		24	
Centro de Servicios para el Desarrollo Local Asociación Civil	Las Tunas ONG	Gral. Pacheco Tigre	Buenos Aires	60		60	60
Parroquia Nuestra Señora del Carmen	Parroquia Nuestra Señora del Carmen	Quilmes Oeste	Buenos Aires	20		20	20
Cáritas Tucumán	Parroquia Monserrat	Tucumán	Tucumán	10	3	13	48
	Parroquia Sagrada Familia	Tucumán	Tucumán		13	13	
	Parroquia Santísimo Sacramento	Tucumán	Tucumán	10	2	12	
	Parroquia Cristo Rey	Tucumán	Tucumán	4	6	10	
Fundación Grano de Mostaza	Parroquia Nuestra Señora del Socorro	CABA	CABA	0	30	30	70
	Casa de estudios	Rosario de Lerma	Salta		30	30	
	Residencia para jóvenes del área rural de escasos recursos	Campo Gallo	Santiago del Estero		10	10	

<b>Total</b>	<b>1000</b>	<b>119</b>	<b>1.059</b>	<b>1.099</b>
--------------	-------------	------------	--------------	--------------

## Evaluación y auditoría del Programa

En 2017, junto a Daniel Arroyo Consultores, realizamos la evaluación del Programa de Educación Financiera BBVA Francés con el objetivo de conocer el impacto que el programa ha logrado en las comunidades donde se desarrolla. A través de encuestas, entrevistas y grupos focales, la evaluación midió la valoración de la educación, la vinculación con el sistema financiero, y la imagen y reputación del Grupo BBVA en los sectores impactados.

De los resultados relevados, la consultora concluye:

- ✓ El programa está caracterizado por una adecuada focalización en la selección de familias que participan del mismo, un alto criterio de sustentabilidad, la excelente continuidad y acompañamiento a familias vulnerables.
- ✓ El 73% de los becados manifiesta que la beca lo ayuda a ser responsable, a aprender a manejar el uso del dinero (educación financiera), comprar útiles y mejorar en el estudio (calidad educativa).
- ✓ La beca potencia la educación financiera en la familia y permite una mejor calidad educativa en la medida que los chicos rinden más y mejor en la escuela.
- ✓ La incidencia de la beca, no solo se manifiesta económicamente, sino también en el ánimo de continuar los estudios. Ante la pregunta de si hubo intención en algún momento para abandonar los estudios, más del 92% indicaron que no. Eso demuestra también el grado de sostenimiento educativo que el programa logra en los jóvenes que participa.

También puede observarse el valor cualitativo del Programa de Educación Financiera BBVA Francés en 3 ejes:

- 1) Importancia para el desarrollo educativo a futuro;
- 2) La importancia que tiene para acompañar a sostenerse en la escuela secundaria
- 3) La percepción a futuro acerca de que el programa mejora las posibilidades para continuar estudios universitarios y/o terciarios.

Asimismo, el Estudio Contable Friz auditó las rendiciones de gastos presentadas en los 34 centros de becas y analizó las habilidades administrativas y financieras de los becados. Estas fueron las principales conclusiones:

- ✓ En general, los becados rindieron el dinero de su beca en productos y servicios relacionados con su educación, presentaron comprobantes fiscalmente válidos y adjuntaron los tickets de las operaciones realizadas en ATM (consultas de saldo y extracciones de efectivo).
- ✓ El 93,16% de los becados presentaron rendiciones de gastos. De esos, el 98,36% lo hicieron en forma correcta, justificando el gasto con comprobantes fiscalmente válidos.
- ✓ Estos resultados fueron altamente satisfactorios y demostraron que los becados fueron capaces de desarrollar habilidades administrativas y financieras.

Valor monetario de los productos y servicios destinados a proporcionar un beneficio social

	2017	2016
ONG	21	23
Total de becados	1.099	1.466
Gastos anuales por producto: tarjeta recargable (incluye los costos por los conceptos de renovación, emisión, recarga tarjetas y extracción en cajeros automáticos)	\$ 120.806	\$ 70.871
Gastos anuales por producto: cuenta corriente (incluye el costo por mantenimiento de cc)	\$ 369.000	\$ 202.752
<b>GASTOS TOTALES</b>	<b>\$ 489.806*</b>	<b>\$ 273.623</b>

\*El aumento en los gastos se debe al aumento en los costos.



## Programa Mi Primera Empresa

Con el fin de desarrollar y fortalecer el espíritu emprendedor en los jóvenes, lanzamos la segunda edición de Mi Primera Empresa, un concurso de planes de negocios destinado a jóvenes de 16 a 20 años de todo el país, con el objetivo de acercar a los participantes nuevas herramientas para la realización y presentación de un plan de negocios a través de una plataforma de e-Learning.

Durante agosto se realizó la inscripción, que alcanzó el cupo de 1.000 concursantes. En septiembre se realizó el concurso. Los participantes accedieron de forma virtual a contenidos, actividades y sesiones Webex. Además, contaron con el apoyo virtual de tutores, quienes los acompañaron en el proceso de presentación de los planes de negocios.

Los planes de negocios fueron evaluados por un jurado compuesto por rectores de universidades locales, presidentes de asociaciones empresarias aliadas, directores de la Fundación Proydesa y autoridades de BBVA Francés.

El primer premio recibió la suma de \$ 50.000. Los tres segundos premios recibieron \$ 30.000 y los cinco terceros premios, \$15.000.

**El concurso fue declarado de Interés Provincial en las provincias de Tucumán, Mendoza y Salta; y de Interés Municipal en las ciudades de Mendoza y Chaco.**

## 6.3.4 Emprendimiento



### Premio al Emprendedor Agropecuario BBVA Francés

Como todos los años, realizamos la entrega del Premio al Emprendedor Agropecuario, que busca estimular a aquellos empresarios emprendedores que hubieran innovado y mejorado su rentabilidad a través de esa innovación.

Esta 28va. edición contó con 28 trabajos presentados provenientes de las provincias de Buenos Aires, Chubut, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Jujuy, Misiones, Neuquén, Salta, San Juan, Santa Fe, Tucumán y Capital Federal.

#### El caso ganador

El Gran Premio Emprendedor Agropecuario 2017 fue otorgado al ingeniero Gonzalo Carlazara por su trabajo “Arándanos con Valor Agregado” de Concordia, provincia de Entre Ríos.

Esta empresa cuenta con una superficie de 110 hectáreas de arándanos en tres fincas y se ha consolidado gracias a las innovaciones tecnológicas introducidas que permitió producir eficientemente a costos razonables. El 98% de la producción es para exportación siendo la segunda empresa en importancia en el país. La cosecha temprana, para exportar en septiembre-octubre, les permite aprovechar el buen precio del mercado internacional.

Invirtieron en modernas técnicas para la protección del cultivo (anti heladas y granizo) y en una planta de alto nivel tecnológico para clasificación, enfriado y empaque. Además, tienen certificación internacional en varias normas en producción, empaque y ética social.

También se entregaron 11 distinciones en las distintas categorías del Certamen a trabajos pertenecientes a las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Salta, Santa Fe, Misiones y Neuquén.

## 6.3.5 Conocimiento, ciencia y cultura



### Premio Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento

Reconocemos e incentivamos la investigación y la creación cultural de excelencia. Los galardones, de carácter interna-

cional, se convocan en ocho categorías: Ciencias básicas (Física, Química, Matemáticas), Biomedicina, Ecología y biología de la conservación, Tecnologías de la información y la comunicación, Economía, Finanzas y gestión de empresas, Música contemporánea, Cambio climático y cooperación al desarrollo. La premiación en cada una de sus categorías es de 400.000 euros, un diploma y un símbolo artístico. Se trata del segundo más importante en su tipo, detrás de los Nobel.

Los galardonados de esta IX edición fueron:

#### Ciencias Básicas (Física, Química, Matemáticas)

David Cox y Bradley por contribuciones pioneras y enormemente influyentes a la teoría y la práctica de la ciencia estadística, ideando potentes técnicas de uso universal como la regresión de Cox y el método ‘bootstrap’ de Efron.

#### Biomedicina

Emmanuelle Charpentier, Jennifer Doudna y Francisco Martínez Mojica, por la creación de las técnicas CRISPR/Cas9, que han impulsado una revolución biológica dotando a los laboratorios con una potente herramienta de edición genómica para entender las funciones de los genes y los sistemas biológicos, así como para el abordaje de enfermedades.

#### Ecología y Biología de la Conservación

Gene E. Likens y Marten Scheffer, por aportar, mediante caminos complementarios, los fundamentos teóricos para la comprensión científica de los cambios graduales y abruptos potencialmente irreversibles de los ecosistemas en respuesta a la contaminación y a otros problemas ecológicos.

#### Tecnologías de la Información y la Comunicación

Geoffrey Hinton, por sus contribuciones pioneras y altamente influyentes en el campo de ‘machine learning’, liderando el área de redes neuronales y ‘deep learning’, que ha permitido fundamentar los más potentes algoritmos hoy en uso para el reconocimiento de imágenes y el procesamiento del lenguaje natural.

#### Economía, Finanzas y Gestión De Empresas

Daron Acemoglu, por sus contribuciones fundamentales a la economía del crecimiento y el desarrollo, estableciendo el papel esencial de las instituciones en el desarrollo económico, a través de una innovadora combinación de teoría, datos históricos y sofisticados análisis econométricos.

#### Música Contemporánea

La compositora Sofia Gubaidulina, por el excepcional rango y calidad de su creación musical, que construye innovando a partir de una rica diversidad de tradiciones e instrumentos, logrando una música dotada de una cualidad espiritual altamente personal y distintiva.

### Cambio Climático

Los climatólogos Syukuro Manabe y James E. Hansen, por sus contribuciones fundamentales en el desarrollo de modelos matemáticos del sistema climático, y por el uso pionero de estos modelos para proyectar la respuesta del clima de la Tierra a los cambios en las concentraciones del CO2 atmosférico y a otras perturbaciones.

### Cooperación al desarrollo

Los investigadores Pedro L. Alonso y Peter J. Myler, por sus significativas contribuciones a la detección y prevención de complejas enfermedades infecciosas como la malaria y el Chagas, fundamentando abordajes eficaces para la reducción de su impacto en los países en desarrollo.

*Este premio, junto al de Conservación de la Biodiversidad detallado en la sección Medioambiente, es del Grupo BBVA, con adhesión de BBVA Francés.*



### Fundación BBVA Banco Francés

La Fundación Banco Francés es una institución sin fines de lucro que inició sus actividades en 1988 y es sustentada por el BBVA Francés. Tiene como sede la histórica “Casona Alsina” declarada Monumento Histórico Nacional, ubicada frente a las barrancas de Belgrano en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Esa misma sede funciona como museo donde se exhibe una muestra permanente del artista plástico Líbero Badií.

El objetivo de la Fundación es mejorar el bienestar de toda la comunidad mediante la promoción del arte como expresión cultural, y el desarrollo de acciones de fomento de la actividad empresarial y de responsabilidad corporativa.

La Fundación también ofrece su espacio para eventos institucionales del BBVA Francés vinculados con el ámbito empresarial, agropecuario, educativo, la promoción de la responsabilidad social y la cultura. En 2017, se realizaron 23 actividades internas -comités y eventos institucionales del Banco- en su Auditorio.

El Museo Líbero Badií participó en la 14ta edición de “La Noche de los Museos”, organizada por la Dirección General de Museos del Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La iniciativa ofrece una programación especial de actividades con entrada libre y gratuita. En esta ocasión, unas 3.600 personas participaron en las visitas guiadas a la muestra permanente y a las dependencias de la Casona. Además, disfrutaron de dos conciertos de jazz a cargo del trío Leo Caruso & Club Mondrian.

### Programa Artistas por la Educación

Por séptimo año consecutivo acompañamos al Instituto Superior de Arte del Teatro Colón en la gira “Del Colón al País”, que se lleva a cabo en La Rioja y en San Carlos de Bariloche, Río Negro. También patrocinamos la 7ma edición del “Festival San Isidro Jazz y Más”.

## 6.3.6 Medioambiente

Desarrollamos iniciativas que colaboran con el cuidado de los recursos naturales y que contribuyen con la prevención del cambio climático. Entendemos el impacto directo que generamos en el medio ambiente a través del consumo de recursos y el impacto indirecto, a través de las actividades de financiación, gestión de activos y nuestra cadena de valor.

### LOGROS DEL AÑO 2017

- ✓ **Estamos tramitando inscripciones y habilitaciones ambientales de la red de sucursales esperando la respuesta de la Agencia de Protección Ambiental del Gobierno de la Ciudad y del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.**
- ✓ **Certificamos bajo norma ISO 14001:2015 89 sucursales de la red, 3 edificios y 23 pisos de la Torre BBVA.**
- ✓ **Además, incorporamos nuevos procedimientos y buenas prácticas de gestión ambiental, extendiendo la evaluación ambiental a proveedores y a tareas de riesgo operativo de la actividad bancaria.**
- ✓ **El equipo ambiental tuvo una fuerte presencia en edificios y en sucursales, en donde capacitó en temas ambientales, separación de residuos en origen y uso de contenedores. Como resultado, registramos una mejora de los indicadores de gestión ambiental y de ecoeficiencia, en especial, los vinculados con el consumo de papel y con materiales de oficina.**



### Política Ambiental

En 2017 reformulamos nuestra Política Ambiental, considerando los nuevos objetivos corporativos en Gestión Ambiental y Ecoeficiencia y los lineamientos de la nueva versión de la norma ISO 14001:2015. También enunciamos de manera explícita nuestro compromiso con la preservación del medioambiente, desarrollamos el liderazgo ambiental y definimos indicadores de desempeño ambiental y de mejora continua.

El equipo de Gestión Ambiental, en tanto, colaboró con los objetivos del Grupo BBVA orientados al desarrollo de una cultura corporativa basada en los principios de integridad, prudencia y transparencia. Estos últimos nos han permitido construir un modelo de negocio resistente, con capacidad de crecimiento y muy enfocado en el cliente. El cumplimiento de las normas ambientales, la gestión del riesgo ecológico y los compromisos del desarrollo sostenible son parte de un modelo de negocios sustentable con visión a largo plazo.

En BBVA Francés, la Política Ambiental busca alcanzar los siguientes objetivos:

1. Ampliar la certificación ISO 14001:2015 a un total de 120 sucursales en 2018, además de mantenerla en 3 edificios corporativos y en la Torre BBVA.
2. Brindarles a todos los empleados de las sedes certificadas capacitaciones presenciales sobre el Sistema de Gestión Ambiental, y ofrecerles formación a distancia.
3. Implementar mejoras tecnológicas –recambio por iluminación LED e islas de impresión– y efectuar acciones de concientización para reducir los indicadores por empleado, 2% menos de consumo de energía eléctrica y agua, y 5% menos de papel.
4. Auditar una muestra del 10% de las sucursales certificadas para determinar la eficiencia energética y desarrollar propuestas de mejora enfocadas en la ecoeficiencia y en la reducción de consumo.

Inversiones ambientales		
	2017	2016
Inversiones directas en medioambiente	\$ 2.621.000	\$ 1.630.711,92
Inversiones indirectas que se generan a partir del cumplimiento de requisitos legales	\$ 30.894,84	\$ 12.395,99
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.651.894,84</b>	<b>\$ 1.643.107,91</b>

En 2017 participamos de la Jornada Argentina Sustentable bajo el lema “Día Mundial del Medio Ambiente”, organizada por la Agencia de Protección Ambiental del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.

También nos sumamos al encuentro regional de Banca Sustentable-Programa de Naciones Unidas, al Congreso Reciclar 2017 sobre gestión de residuos y reciclaje, y al Congreso del Agua, de la International Waste Association (IWA).

### Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020



El Comité de Ecoeficiencia y Compras Responsables del Grupo BBVA es el responsable de coordinar la Política Medioambiental y de velar por su cumplimiento a través de un Sistema de Gestión Ambiental. En 2016 se aprobó el Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020, que significó nuevos objetivos.

Estas fueron las novedades vinculadas con el Plan en 2017:

- El Sistema de Gestión Ambiental superó las auditorías anuales de Certificación de la Normas ISO 14.001
- Comenzamos a realizar auditorías de eficiencia energética en algunas sucursales de la red con el fin de mejorar la eficiencia energética.
- Logramos que la nueva Torre corporativa alcanzara la certificación LEED Gold. Este edificio cuenta con sistemas de aire acondicionado de volumen variable, iluminación LED, máximo aprovechamiento de la luz exterior, captación y reuso de agua de lluvia para jardines y enfriamiento, canillas con sistema de corte automático y más superficies verdes en su interior.
- Llevamos a cabo la reconversión tecnológica de nuestras oficinas en Reconquista 199, que incluye el reemplazo de todo el sistema de aire acondicionado por tecnología de volumen variable e iluminación LEED.
- Avanzamos con el programa de recambio de luminarias por tecnología LED. Durante 2017 adquirimos 5.627 luminarias LED para reemplazar las luminarias fluorescentes en la red de sucursales. De esta manera, reducimos el consumo energético, mejoramos el perfil ambiental de los edificios, minimizamos el gasto por tratamiento de luminarias o residuos peligrosos, damos un paso más en el camino para lograr certificaciones ambientales.

## Gestión del consumo de agua y de energía

Durante 2017 la gestión estuvo focalizada en la Torre BBVA, los edificios Venezuela 540, Reconquista 199, donde se reemplazaron los equipos de aire acondicionado

estándar por los del tipo de volumen variable, y las sucursales en las que se efectuó el remplazo de luminaria.

### Indicadores Medioambientales

	2017	2016	2015	Coefficiente Emisión CO2	Emisiones CO2 2016
Consumo de agua (en m3) <sup>(1)</sup>	89.048,01	104.306	87.294	-	-
Consumo de energía eléctrica (en KWh)	29.730.853,50	35.688.618	29.708.244	0,18422	5.968.619

(1) De agua no se reportan sucursales que no cuentan con sistema de medición.



### Un edificio modelo

La **Torre BBVA** posee la certificación LEED Gold (Leadership in Energy & Environmental Design), que garantiza que es ambientalmente responsable y que representa un espacio sano de trabajo.

Cuenta con distintos elementos que permiten un ahorro energético relevante si se lo compara con un edificio convencional. El sistema de aire acondicionado VRV Heat Recovery de alto rendimiento zonifica y reduce notablemente el consumo. Para iluminar, se utiliza tecnología LED. Además, un sistema inteligente permite comandar las luces y las cortinas según las necesidades de cada espacio y la ganancia de luz natural.

Los artefactos sanitarios garantizan bajo consumo de agua. También se reutiliza el agua de lluvia para abastecer un sistema de riego por goteo. La ubicación del edificio, en tanto, cumple ciertos requerimientos estratégicos, como cercanía a medios de transporte público y buena conectividad. En los subsuelos, hay bicicleteros para los empleados y vestuarios con duchas. Estos últimos utilizan agua caliente proveniente de un sistema mixto de caldera y de paneles solares ubicados en la azotea.

Por último, el edificio incluye importantes superficies verdes a su alrededor, y patios internos en los pisos superiores.

### Indicadores Medioambientales

	2017	2016	2015	Coefficiente Emisión CO2	Emisiones CO2
Consumo Gas Natural (en m3) (1)	<b>15.928,87</b>	68.781	37.637	2,0291	32.321
Consumo Diesel (en litros) (2) (3)	<b>16.889</b>	11.314	9.200	2,72184	45.969
Kilómetros recorridos flota vehículos directivos	<b>240.339</b> Hasta julio	405.476,98	448.532	1,5	360.509
Kilómetros recorridos flota vehículos servicios	<b>32.305,10</b> Hasta marzo	147.718,27	63.299,7	1,5	48.458
Kilómetros recorridos vehículos propiedad empleados	<b>128.568</b>	1.032.738	1.054.576	1,5	192.852
Kilómetros recorridos avión en tramos hasta 452 km	<b>107.212,30</b>	192.323,60	252.839,2	0,29636	31.773
Kilómetros recorridos avión en tramos hasta 1.600 km	<b>2.155.420,50</b>	3.038.274,50	3.024.560,4	0,16885	363.943
Kilómetros recorridos avión en tramos sup. a 1.600 Ms	<b>2.737.526,80</b>	4.758.796,10	6.125.460,2	0,19709	539.539
Videoconferencias (cantidad)	<b>2.977</b>	3.595	368,0	-	-
Telepresencias (cantidad)	<b>70</b>	131	36,0	-	-

(1) No se reportan las sucursales que no cuentan con sistemas de medición. No se realizaron estimaciones. (2) No incluye consumo de vehículos. (3) El incremento en el consumo se debió al mantenimiento de los sistemas de generación de emergencia.

## Gestión de las emisiones atmosféricas

Las emisiones atmosféricas se encuentran controladas y reducidas a su mínima expresión. Con los años, minimizamos el consumo de gas reemplazando equipos de calefacción de gas natural por los de bomba de calor eléctrica. También achicamos el consumo de combustible de los automóviles de alquiler.

En 2017 dimos de baja equipos de generación de emergencia (grupos electrógenos) y calderas en 3 edificios, Reconquista 281, Maipú 356 y Alsina 1718. De esta manera, redujimos el potencial de generación de emisiones atmosféricas.

## En la Torre BBVA y en el edificio Venezuela 540 contamos con espacios para la guarda de bicicletas para colaboradores y visitantes.

## Gestión de residuos

En 2017:

- Contratamos un nuevo servicio para la recolección diferenciada de residuos orgánicos en 15 sucursales y, de esta manera, cumplimos con requisitos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Renovamos el servicio de recolección de residuos peligrosos (lámparas fluorescentes, pilas, baterías y biomes, entre otros). En total enviamos 295 kilos para tratamiento y disposición final.
- Desarrollamos un proveedor, Red Reciclar, que retira los envases plásticos de bidones de limpieza de los edificios centrales y los ingresa a una cadena de reciclaje y recupero.
- Lanzamos un programa de valorización y donación de muebles de oficina. Como resultado, enviamos mobiliario a carpinterías de cooperativas del partido de La Matanza, para su reparación y puesta en valor. Las carpinterías son emprendimientos sociales cooperativos, que además de generar trabajo, reutilizan descartes de muebles y maderas para confeccionar nuevos mobiliarios.
- Continuamos con la tarea de distribuir y reponer los contenedores de gestión diferenciada de residuos de todas las sucursales de la Ciudad de Buenos Aires. Además, capacitamos a colaboradores y a contratistas para que conozcan el uso las baterías de dichos contenedores.

- Capacitamos en forma presencial y virtual al personal de mantenimiento y limpieza en la separación en origen de residuos, orden y limpieza de oficinas, cafeterías, comedores y áreas comunes de los edificios o sucursales.

## Papel

- Mantuvimos los sistemas de reciclaje de papel de oficina, y logramos una buena separación en origen. Entregamos lo recolectado a cooperativas de recuperadores designadas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Llevamos a cabo campañas internas de concientización sobre la correcta separación del papel, para mejorar la tarea de reciclaje de los cartoneros, quienes encuentran en estos desechos su economía de subsistencia.
- Seguimos utilizando papel con sellos FSC y ECF, en línea con la política del Grupo.

## En el marco de la ley Basura 0, contamos con contenedores diferenciados para la clasificación de residuos distribuidos en las sucursales de la provincia de Buenos Aires, y en las sucursales y edificios centrales de la Ciudad de Buenos Aires.

En 2017, BBVA Francés continúa adherido al programa Buenos Aires Produce más Limpio. Así, donamos el material que reciclamos a los recuperadores urbanos de la Ciudad de Buenos Aires y mantenemos el convenio de cooperación mutua para la separación de residuos en origen con la Municipalidad de San Miguel.

## Baterías y residuos electrónicos

- El proveedor de las baterías de las UPS (estabilizadores de tensión ante cortes de energía) continuó con el recambio, el retiro y la gestión de las unidades en desuso.
- Destinamos 31.564 kilos de equipos electrónicos en desuso a diferentes organizaciones que se encargaron de su reciclado y puesta en valor.

Materiales utilizados y valorizados			
	2017	2016	2015
Papel A4 (en kg) (1)	310.756,60	457.674	380.252,6
Papel Oficio (en kg) (1)	1.758,90	4.232,8	6.263,4
Papel utilizado en folletería, formularios, sobres, carpetas(en kg)	184.140,51	302.546,70	450.121,6
Toners (2)	1.864,48	3.603,48	3.375,2

(1) Papel respetuoso con el medio ambiente. Incluye: Papel FSC que cuenta con la certificación promovida por el Forest Stewardship Council, que asegura que los bosques de los cuales se aprovechan sus recursos se gestionan de manera responsable; Papel ECF (Elementary Chlorine Free) fabricado con fibra virgen para el que, en el proceso de blanqueo, no se utiliza cloro gas (Cl2). (2) Equivale al peso de tonners consumidos.

### Impacto ambiental de productos y servicios

Contribuimos con el desarrollo sustentable del entorno ofreciéndoles a nuestros clientes la posibilidad de optar por el resumen online.

Además, las terminales de autoservicio ubicadas en nuestras sucursales permiten realizar depósitos sin la necesidad de utilizar sobres. En 2017 se reemplazaron 227 terminales de depósito con sobre por ATS (equipos sin sobre).

Suscripciones Resumen online				
	2017		2016	
	Cantidad clientes	% del total	Cantidad clientes	% del total
E-resumen de Paquetes	1.066.219	89,72%	586.384	56,58%
E-resumen de VISA	1.288.640	89,28%	734.207	51,15%
E-resumen de MasterCard	567.498	13%	345.983	64,55%

\* Se tuvieron en cuenta las áreas de negocio individuos (92, 32, 30, 34).



### Formación y sensibilización medioambiental

- Capacitamos a los colaboradores de edificios centrales y sucursales de la red que han certificado el Sistema de Gestión Ambiental. Las temáticas desarrolladas fueron: política ambiental, Norma ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental, ecoeficiencia y separación de residuos. Le entregamos a cada empleado un manual de gestión ambiental con los contenidos de la capacitación.
- Lanzamos campañas de sensibilización sobre la separación de residuos en la Torre BBVA.
- Nos adherimos a "la hora del planeta 2017" en los edificios corporativos. Además, apagamos las luces de la Torre BBVA, ubicada en el corazón de la Ciudad de Buenos Aires.
- Aprovechamos nuestra intranet como una de las principales herramientas de comunicación y sensibilización en cuestiones ligadas a la separación y al reciclado de residuos.



### Los Premios Fundación BBVA a la Conservación de la Biodiversidad

Creados en 2004 con el fin de estimular el conocimiento, la acción y la sensibilización en la ecología y en la biología de la conservación, reconocemos a personas y a instituciones que trasladan el saber científico a la acción informada sobre el terreno, o a la opinión pública, por medio de la difusión y la sensibilización. El jurado está integrado por expertos científicos, comunicadores y representantes de ONGs, que aportan vivencias y perspectivas complementarias sobre la conservación de la naturaleza.

El premio consiste en 580.000 euros, distribuidos en tres categorías.

Los ganadores de la XII edición fueron:

#### -Asociación de Naturalistas del Sureste (ANSE).

Por su compromiso en la conservación de la biodiversidad en una región ecológicamente única en Europa, pero sometida a fuertes presiones humanas: el litoral y prelitoral semiárido del sureste de la Península Ibérica.

#### -Laboratorio de Ecología y Conservación de Fauna Silvestre de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Por trasladar eficazmente el conocimiento científico de excelencia a acciones de conservación muy significativas, como la creación de 20 reservas naturales, a través de políticas públicas.

#### -Caty Arévalo, corresponsal ambiental de la Agencia Efe.

Por la excepcional calidad y rigor de su trabajo, especialmente necesario hoy para hacer frente a mensajes contrarios a la evidencia científica en cuestiones medioambientales.

## 6.4 Proveedores



### Política y principios de gestión con proveedores

En BBVA Francés es muy importante generar relaciones a largo plazo con nuestros proveedores, transmitiéndoles nuestros valores, nuestra cultura corporativa y nuestra política de Responsabilidad Corporativa

Continuamos aplicando el Código de Conducta, que se publica en nuestra página web y se comenta en las reuniones de coordinación de compras, fundamentalmente lo relacionado con proveedores, conflictos de intereses y la intolerancia con cualquier forma de corrupción o soborno

**Durante 2017, se elaboró un nuevo Código de Conducta de proveedores que se encuentra en proceso de revisión. Este tendrá vigencia Regional, para toda Latinoamérica, excluido México.**

Es muy importante para nosotros que nuestros proveedores se encuentren alineados con nuestros principios. Es por eso que seguimos difundiendo los diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas entre nuestras empresas proveedoras. Para ello, incorporamos en nuestro proceso de homologación temas concernientes a los Derechos Humanos y les entregamos una Carta de Adhesión en la que manifiestan su compromiso con la iniciativa.



### Sistema de homologación de proveedores

Realizamos un proceso de homologación para todos nuestros proveedores que consiste en valorar, a través de una declaración jurada, su situación financiera, jurídica, laboral y reputacional; y conocer sus capacidades operativas, sus prácticas medioambientales, de derechos humanos, de diversidad e igualdad de oportunidades, de seguridad y salud laboral, trabajo infantil y forzoso, entre otras. Así se garantiza el cumplimiento de los compromisos contratados y se verifica que los proveedores compartan nuestros valores en materia de responsabilidad social.

Esta declaración jurada, tiene una vigencia de 2 años y la información es de carácter público y se mantiene actualizada en forma dinámica a partir de novedades que puedan surgir

de entes u organismos como, por ejemplo, el Banco Central de la República Argentina y la Administración Federal de Ingresos Públicos. De esta forma, mantenemos el legajo de cada uno de nuestros proveedores actualizado permanentemente.

La Normativa de Compras del Banco, que rige el sistema de homologación, exige del proceso a los que tienen control del Estado, aquellos que cotizan en bolsas y universidades.

Sistema de homologación de proveedores (1)		
	2017	2016
Proveedores a homologar (2)	1	2
Proveedores analizados (3)	985	935
Proveedores homologados	563	553
Proveedores rechazados	390	350
Porcentaje analizados	99,90	99,78

(1) Los indicadores corresponden a datos numéricos de proveedores gestionados por el área de compras. (2) No se incluyen aquellos proveedores homologados con una facturación menor a U\$S 70.000. (3) Incluye proveedores homologados y rechazados.

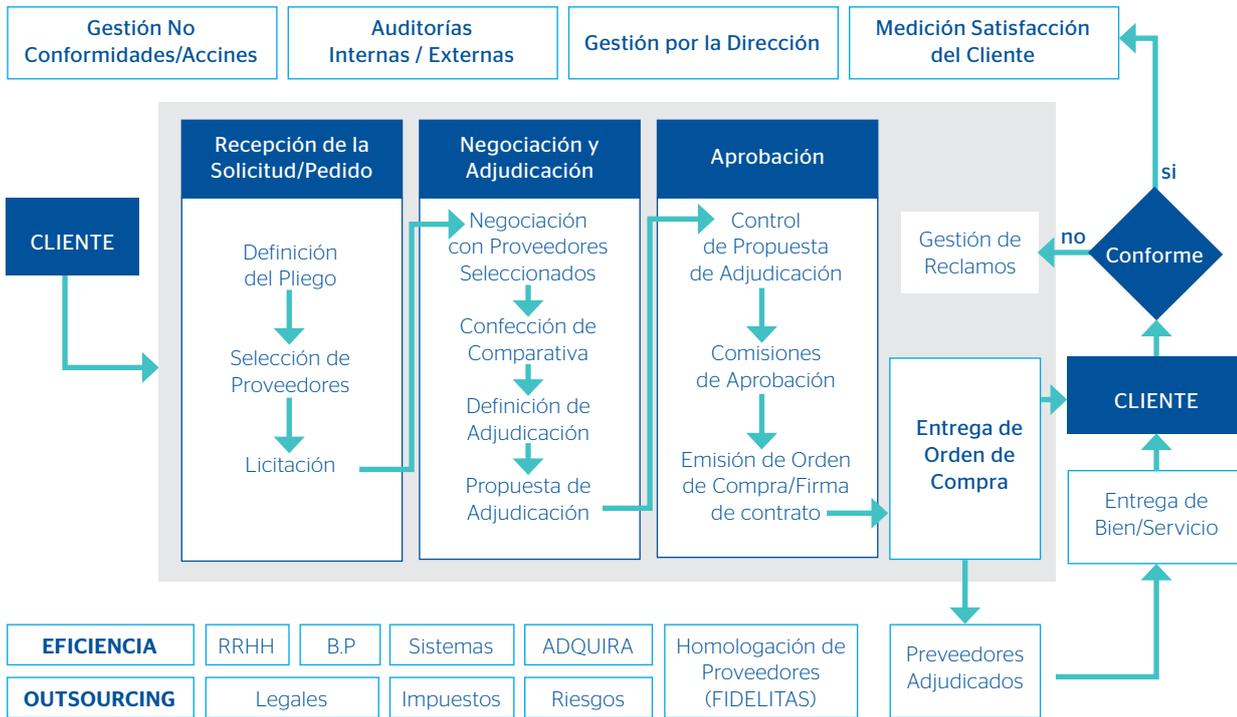
### Herramientas de gestión y de aprovisionamiento

Continuamos realizando nuestra Gestión de Compras sobre la plataforma tecnológica e -procurement "Adquira Podium" que permite la interacción online con los proveedores, a través de un entorno colaborativo, mediante el intercambio electrónico de documentos.

La misma fue diseñada para realizar los pedidos en forma automática, brindar información para el armado de un estudio comparativo de precios y servicios de diferentes empresas e ingresar las cotizaciones y consultas durante un proceso licitatorio que, además de ser recibidas por el comprador interviniente y consultado por los responsables de Compras, puede acceder el sector de Auditoría, ofreciendo así mayor transparencia y seguridad al proceso de selección de nuestros proveedores.

Otra de las herramientas de gestión que utilizamos es el sistema SAP tanto para el aprovisionamiento como para el pago a proveedores con la aprobación de la gestión de Compras y el seguimiento de flujos de aprobación, que son utilizados para la medición de objetivos de tiempo de procesos.

### Mapa de Procesos de Gestión de Compras



### Diálogo con nuestros proveedores

Con el objetivo de conocer sus opiniones e inquietudes así como sus necesidades y expectativas, promovemos una comunicación permanente, generando así un clima de confianza mutua y un diálogo significativo.

Durante el 2017 se mantuvieron reuniones con nuestros distintos proveedores, tanto por no conformidades de procesos, como por proyectos y licitaciones en curso.

Asimismo, se continuaron realizando las encuestas de satisfacción del cliente interno, agregándose un indicador adicional: el Índice de Recomendación Neta (IReNe).

Este Índice (IReNe) representa la diferencia entre el porcentual de detractores (clientes que puntúan de 1 a 6) y los promotores (que puntúan 9 y 10), mostrando una mejora en las dos ediciones en que se midió al momento.

## 7. Criterios y estándares del IBR

Este es nuestro undécimo Informe Anual de Banca Responsable (anteriormente llamado Informe Anual de Responsabilidad Corporativa) a través del cual damos a conocer nuestra gestión de Responsabilidad Corporativa mediante indicadores cuantitativos e información cualitativa del año 2017, abarcando todas las sucursales del BBVA Francés del país.

Este Informe Anual de Banca Responsable (IBR) se elaboró de conformidad con los estándares GRI: opción esencial". Además, implementamos por primera vez la herramienta SDG Compass que relaciona los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Estándares GRI, y que nos permitió analizar nuestra contribución a la Agenda 2030.

Asimismo, el IBR 2017 representa nuestra Comunicación sobre el Progreso 2017 (COP Avanzadactiva), en la que presentamos nuestros avances respecto a los 10 principios promovidos por Pacto Mundial de Naciones Unidas, a los que estamos adheridos desde el año 2004.

En 2017 hemos realizado una revisión de los temas materiales para BBVA Francés, como los temas más relevantes de nuestro negocio. El foco de la actuación de BBVA Francés sigue siendo la transformación digital como estrategia, que tiene un impacto directo en la evolución de los negocios y en la relación con ellos.

El presente Informe fue revisado y validado por el Comité de Disclosure y fue verificado externamente por KPMG Argentina. De esta manera incorporamos validación externa a esta práctica de rendición de cuentas.

### Cobertura de los temas estratégicos

La tabla a continuación presenta la relación entre los temas materiales identificados para BBVA Francés Argentina y los estándares GRI, e incluye un análisis de su impacto.

Tema material	Estándares GRI temáticos	Impacto interno	Impacto externo
	<b>Cartera de productos</b>		
Productos de calidad y con condiciones justas que responden a las necesidades de los clientes	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016		X
Transparencia, Claridad y Responsabilidad en prácticas de comunicación	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	X	X
	<b>Cartera de productos</b>		
Calidad de atención/servicio al cliente	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		X
	<b>Cartera de productos</b>		
Respuesta a la demanda de crédito de la sociedad	GRI 418: Privacidad del cliente 2016		X
	<b>Cartera de productos</b>		
Seguridad, privacidad y protección del cliente	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016		X
	<b>Cartera de productos</b>		
Atención a clientes en situación de dificultad	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 GRI 406: No discriminación 2016		X
	<b>Cartera de productos</b>		
Calidad del empleo	GRI 401: Empleo 2016 GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2016	X	
	<b>Cartera de productos</b>		
Respeto a los derechos de los empleados	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
	<b>Cartera de productos</b>		
Formación y desarrollo del talento	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	X	
	<b>Cartera de productos</b>		
Política de remuneración de altos directivos y consejo de administración	GRI 102: Contenidos generales 2016	X	

<b>Tema material</b>	<b>Estándares GRI temáticos</b>	<b>Impacto interno</b>	<b>Impacto externo</b>
Financiación social y medioambientalmente responsable	Propiedad Activa	X	X
Prevención de lavado de capitales/ financiación de actividades terroristas	GRI 205: Anticorrupción 2016	X	X
	GRI 415: Política Pública 2016		
Cumplimiento de la normativa fiscal	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016		X
Comportamiento ético	GRI 102: Contenidos generales 2016	X	X
Compras y subcontrataciones responsables	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	X	X
	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		
Buen Gobierno Corporativo	GRI 102: Contenidos generales 2016	X	X
Solvencia y gestión financiera	GRI 201: Desempeño económico 2016	X	X
	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016		
	GRI 408: Trabajo infantil 2016		
	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	X	X
	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016		
Contribución al desarrollo de las sociedades locales	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016		
	GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
Inclusión financiera	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		X
	GRI 413: Comunidades locales 2016		X
Acción social	GRI 413: Comunidades locales 2016		X
Diversidad y conciliación	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	X	X
	GRI 301: Materiales 2016		
Ecoeficiencia y medioambiente	GRI 302: Energía 2016		
	GRI 303: Agua 2016	X	X
	GRI 305: Emisiones 2016		
	GRI 306: Efluentes y residuos 2016		
Digitalización	GRI 301: Materiales 2016		
	Cartera de productos	X	X
Educación financiera	GRI 301: Materiales 2016		
	GRI 413: Comunidades locales 2016		X

## Índice de contenidos GRI

A partir de la información publicada en este IBR elaboramos el siguiente índice de contenidos donde se presenta la información para el cumplimiento de los requisitos establecidos por los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (GRI). Adicionalmente, incluimos la relación con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, a modo de Comunicación para el Progreso. Los contenidos que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada del Pacto Global de Naciones Unidas son los que están resaltados en gris.

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>					
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>	102-1 Nombre de la organización	1. Carta del presidente 2. Acerca de BBVA			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	2. Acerca de BBVA 6.1.1. Experiencia del cliente (Relación con nuestros Clientes) <b>Nota 1</b>			
	102-3 Ubicación de la sede	2. Acerca de BBVA			
	102-4 Ubicación de las operaciones	2. Acerca de BBVA			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	2. Acerca de BBVA			
	102-6 Mercados servidos	2. Acerca de BBVA 6.1.1. Experiencia del cliente (Relación con nuestros Clientes)			
	102-7 Tamaño de la organización	6.2 El equipo (Nuestro equipo en números) 2.1 Indicadores de banca responsable			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	6.2 El equipo (Nuestro equipo en números)			8.5, 10.3
	102-9 Cadena de suministro	6.4 Proveedores			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	1. Carta del presidente 2.3 Organigrama y estructura del gobierno 6.1.1 Experiencia del Cliente (Canales de atención aperturas sucursales) <b>Nota 2</b>			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	4.2 Transformación de BBVA Francés 5.1 Gobierno corporativo 5.2 Sistema de cumplimiento 5.4 Modelo de control interno			
	102-12 Iniciativas externas	1. Carta del presidente 2.4 Compromisos internacionales suscriptos 7. Criterios y estándares de la información			
	102-13 Afiliación a asociaciones	2.4 Compromisos internacionales suscriptos			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Carta del presidente			
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	1. Carta del presidente 3. Análisis de Materialidad 4.1 Visión y aspiración 4.2 Transformación de BBVA Francés 4.3 Modelo de Banca Responsable 5.4 Principio de precaución y gestión del riesgo 8. Informe de revisión independiente			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016 (cont.)</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	4.1 Visión y aspiración 4.2 Transformación de BBVA Francés 4.3 Modelo de Banca Responsable 5.1 Gobierno corporativo 5.2 Sistema de cumplimiento 5.3 Estándares de conducta		Sí	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	5.1 Gobierno corporativo 5.2 Sistema de cumplimiento 5.3 Estándares de conducta		Sí	
	102-18 Estructura de gobernanza	5.1 Gobierno corporativo			
	102-19 Delegación de autoridad	5.1 Gobierno corporativo <b>Nota 3</b>			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	5.1 Gobierno corporativo <b>Nota 3</b>		Sí	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3. Análisis de Materialidad 5.1 Gobierno corporativo		Sí	
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	5.1 Gobierno corporativo <b>Nota 4</b>			5.5
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	<b>Nota 5</b>			16.6
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<b>Nota 6</b>			5.5
	102-25 Conflictos de intereses	5.1 Gobierno corporativo 5.3 Estándares de conducta		Sí	16.6
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	5.1 Gobierno corporativo		Sí	
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	<b>Nota 7</b>		Sí	
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	5.1 Gobierno corporativo <b>Nota 7</b> <b>Nota 8</b>		Sí	
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3. Materialidad 5.1 Gobierno corporativo 5.2 Sistema de cumplimiento 5.5 Riesgos sociales, ambientales y reputacionales <b>Nota 9</b>		Sí	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	5.1 Gobierno corporativo 5.2 Sistema de cumplimiento 5.5 Riesgos sociales, ambientales y reputacionales		Sí	
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	5.1 Gobierno corporativo 5.2 Sistema de cumplimiento 5.5 Riesgos sociales, ambientales y reputacionales		Sí	

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016 (cont.)</b>	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	5.1 Gobierno corporativo			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	5.1 Gobierno corporativo <b>Nota 3</b>			
	102-35 Políticas de remuneración	5.1 Gobierno corporativo <b>Nota 10</b>		Sí	
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	5.1 Gobierno corporativo		Sí	
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	5.1 Gobierno corporativo		Sí	
	102-38 Ratio de compensación total anual		<b>Nota 11</b>	Sí	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		<b>Nota 11</b>	Sí	
	102-40 Lista de grupos de interés	3. Análisis de materialidad			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	6.2.4 Relación sindical			8.8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	3. Análisis de materialidad			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3. Análisis de materialidad			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	3. Análisis de materialidad			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	7. Criterios y estándares de la información			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	3. Análisis de materialidad 7. Criterios y estándares de la información			
	102-47 Lista de temas materiales	3. Análisis de materialidad 7. Criterios y estándares de la información			
	102-48 Reexpresión de la información	<b>Nota 12</b>			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	3. Análisis de materialidad 7. Criterios y estándares de la información			
	102-50 Periodo objeto del informe	7. Criterios y estándares de la información			
	102-51 Fecha del último informe	<b>Nota 13</b>			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	7. Criterios y estándares de la información			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7. Criterios y estándares de la información			
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	7. Criterios y estándares de la información			
	102-56 Verificación externa	8. Informe de revisión independiente			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>ASPECTOS MATERIALES</b>					
<b>Desempeño Económico</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1. Carta del presidente 4.3 Modelo de Banca Responsable 6.2.3 Compensación y remuneración			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.1 Indicadores clave de banca responsable			
<b>GRI 201: Desempeño Económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2.1 Indicadores clave de banca responsable 6.3.2 Inversión en programas sociales		Sí	9.5
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	6.3.2 Inversión en programas sociales <b>Nota 10</b>		Sí	
	102-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	<b>Nota 14</b>		Sí	
<b>Presencia en el mercado</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 5.1 Gobierno corporativo 6.2.3 Compensación y remuneración			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2.3 Compensación y remuneración			
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	6.2.3 Compensación y remuneración <b>Nota 15</b>			5.1, 8.2
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	5.1 Gobierno corporativo			8.5
<b>Impactos económicos indirectos</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3.2 Inversión en programas sociales 6.3- 6.3.5			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.2 Inversión en programas sociales			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	6.3.2 Inversión en programas sociales			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6.3.1 Impacto social 6.3.3 Educación financiera 6.3.4 Emprendimiento			8.2, 8.3, 8.5
<b>Anti-corrupción</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 5.2 Sistema de cumplimiento 5.3 Estándares de conducta			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.4 Modelo de control interno			
<b>GRI 205: Anti-corrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	5.4 Modelo de control interno 5.5 Riesgos sociales, ambientales y reputacionales <b>Nota 16</b>	<b>Nota 17</b>	Sí	16.5
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		<b>Nota 17</b>	Sí	16.5
<b>Materiales</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3.6 Medioambiente			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.6 Gestión de residuos			
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales por peso o volumen	6.3.6 Gestión de residuos		Sí	8.4, 12.2
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	<b>Nota 18</b>		Sí	8.4, 12.1, 12.5
<b>Energía</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3.6 Medioambiente			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.6 Plan Global de Ecoeficiencia 2015-2020 6.3.6 Gestión del consumo de agua y de energía			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	6.3.6 Gestión del consumo de agua y de energía <b>Nota 19</b>		Sí	7.3, 8.4, 12.2
	302-3 Intensidad energética	<b>Nota 20</b>		Sí	7.3, 8.4, 12.2
	302-4 Reducción del consumo energético	<b>Nota 21</b>		Sí	7.3, 8.4
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		<b>Nota 22</b>	Sí	7.3, 8.4
<b>Agua</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3.6 Medioambiente			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.6 Gestión del consumo de agua y de energía			
<b>GRI 303: Agua 2016</b>	303-1 Extracción de agua por fuente	6.3.6 Gestión del consumo de agua y de energía <b>Nota 23</b>		Sí	6.4
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		<b>Nota 24</b>	Sí	6.4
<b>Emisiones</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3.6 Medioambiente			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.6 Gestión de las emisiones atmosféricas			
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	6.3.6 Gestión de las emisiones atmosféricas <b>Nota 25</b>		Sí	
<b>Efluentes y residuos</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3.6 Medioambiente			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.6 Gestión de residuos			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016 m</b>	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	6.3.6 Gestión de residuos <b>Nota 26</b>		Sí	6.3, 12.5
	306-3 Derrames significativos	<b>Nota 27</b>		Sí	6.3
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		<b>Nota 25</b>	Sí	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		<b>Nota 25</b>	Sí	
<b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.4 Proveedores			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4 Proveedores			
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	6.4 Sistema de homologación de proveedores <b>Nota 28</b>			
<b>Empleo</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.2- 6.2.5			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2- 6.2.5			
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6.2 Nuestro equipo en números		Sí	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6.2.3 Compensación y remuneración		Sí	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.2.4 Condiciones laborales			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2.4 Condiciones laborales			
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	6.2.4 Salud y seguridad			8.8
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	6.2.4 Salud y seguridad			8.8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	<b>Nota 29</b>			8.8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	<b>Nota 30</b>			8.8

### Formación y enseñanza

<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.2.1 Selección, formación y desarrollo			
	103-3 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2.1 Desarrollo y formación- Formación y capacitación			
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	6.2.1 Formación y capacitación			4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.2.1 Selección, formación y desarrollo.			8.2, 8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	6.2.1 Evaluación de actuación			5.1, 8.5, 10.3

### Diversidad e igualdad de oportunidades

<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.2.1 Selección, formación, desarrollo 6.2.2 Diversidad y conciliación			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2.2 Diversidad y conciliación			
<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.2.2 Diversidad y conciliación		Sí	5.1, 5.5, 8.4, 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		<b>Nota 11</b>	Sí	5.1, 10.3

**No discriminación**

<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.2.1 Selección, formación, desarrollo 6.2.2 Diversidad y conciliación			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2.2 Diversidad y conciliación			
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6.2.2 Diversidad y conciliación			5.1, 8.8

**Libertad de asociación y negociación colectiva**

<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 5.2 Sistema de cumplimiento 6.2.4 Relación sindical 6.4 Política y principios de gestión con proveedores			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4 Sistema de homologación de proveedores 5.2 Sistema de cumplimiento			
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	5.2 Sistema de cumplimiento 6.4 Sistema de homologación de proveedores			8.8

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Trabajo infantil</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 5.2 Sistema de cumplimiento 6.4 Política y principios de gestión con proveedores			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.2 Sistema de cumplimiento 6.4 Sistema de homologación de proveedores			
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	5.2 Sistema de cumplimiento 6.4 Sistema de homologación de proveedores			16.2
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 5.2 Sistema de cumplimiento 6.4 Política y principios de gestión con proveedores			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.2 Sistema de cumplimiento 6.4 Sistema de homologación de proveedores			
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	5.2 Sistema de cumplimiento 6.4 Sistema de homologación de proveedores			
<b>Prácticas en materia de seguridad</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.2.4 Salud y seguridad			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2.4 Capacitación a personal de seguridad			
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	6.2.4 Capacitación a personal de seguridad			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Comunidades locales</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3- 6.3.5			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.2 Inversión en programas sociales 6.3.3 Educación financiera			
<b>GRI 413: Comunidades Locales 2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	6.3.3 Educación financiera			
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.4 Proveedores			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4 Proveedores			
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	6.4 Sistema de homologación de proveedores <b>Nota 28</b>			8.8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6.4 Sistema de homologación de proveedores			8.8
<b>Política pública</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.3 Modelo de Banca Responsable			
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	<b>Nota 31</b>		Sí	

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 5.2 Sistema de cumplimiento 5.3 Estándares de conducta 5.4 Modelo de control interno 6.1.3 Gestión de quejas y reclamos 6.1.4 Protección del cliente			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.3 Estándares de conducta 6.1.3 Gestión de quejas y reclamos 6.1.4 Protección del cliente			
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	6.1.4 Protección del cliente		Sí	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	5.2 Sistema de cumplimiento			
<b>Marketing y etiquetado</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.1.2 Comunicación TCR			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.1.3 Gestión de quejas y reclamaciones			
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	5.2 Sistema de cumplimiento			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	5.2 Sistema de cumplimiento			
	Políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	6.1.2 Comunicación TCR			
<b>Privacidad del cliente</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 5.2 Sistema de cumplimiento 5.3 Estándares de conducta 5.4 Modelo de control interno 6.1.3 Gestión de quejas y reclamos 6.1.4 Protección del cliente			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.3 Estándares de conducta 6.1.3 Gestión de quejas y reclamos 6.1.4 Protección del cliente			
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	<b>Nota 32</b>		Sí	

**Cumplimiento socioeconómico**

<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 5.2 Sistema de cumplimiento 5.3 Estándares de conducta 5.4 Modelo de control interno			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.3 Estándares de conducta 5.4 Modelo de control interno			
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	5.2 Sistema de cumplimiento		Sí	

**Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales**

<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3- 6.3.5			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.1 Impacto social 6.3.3 Educación financiera			
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	6.3.1 Impacto social 6.3.3 Educación financiera			

Estándar GRI	Contenido	Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>Propiedad activa</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.4 Proveedores			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4 Proveedores			
	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	6.4 Sistema de homologación de proveedores			

<b>Accesibilidad</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de Gestión 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	3. Análisis de materialidad 4.1 Visión y aspiración 7. Criterios y estándares de la información			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	4.3 Modelo de Banca Responsable 6.3- 6.3.5			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.1 Impacto social 6.3.3 Educación financiera			
	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	6.3.1 Impacto social 6.3.3 Educación financiera			

**Notas al Índice de contenidos GRI**

**Nota 1:** Desde BBVA Banco Francés no comercializamos productos o servicios prohibidos en el mercado ni que están sujetos a cuestionamientos por parte de nuestros grupos de interés.

**Nota 2:** Durante 2017 no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la Entidad.

**Nota 3:** El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno está descrito en el Código de Gobierno Societario, a saber:

- Los integrantes de la Alta Gerencia deberán tener la idoneidad y experiencia necesarias para gestionar el negocio bajo su supervisión así como el control apropiado del personal de las distintas áreas.
- Los principales miembros de la Alta Gerencia integrarán el Comité de Dirección y la integración de este Comité deberá ser previamente sometida a la evaluación del Comité de Nombramientos y Remuneraciones para su tratamiento por el Directorio.
- El Comité de Dirección tendrá las siguientes atribuciones, debiendo en lo pertinente, realizar las presentaciones al Directorio para su consideración y resolución definitiva:
  - Implementar las estrategias y políticas aprobadas por el Directorio.
  - Evaluar y proponer las estrategias de negocios e inversiones y políticas generales de riesgos. A tal fin, anualmente se aprobará el Plan de Negocios y el Programa Financiero.
  - Desarrollar procesos que identifiquen, evalúen, monitoreen y mitiguen los riesgos en que incurre el Banco.
  - Implementar sistemas apropiados de control interno y monitorear su efectividad, reportando periódicamente al Directorio sobre el cumplimiento de los objetivos. Para ello, se aprobarán los Informes de Control Interno y Riesgo Operacional.
  - Proponer facultades de delegación a los funcionarios. Monitorear a los gerentes de distintas áreas de manera consistente con las políticas y procedimientos establecidos por el Directivo.
  - Evaluar y proponer políticas, estrategias y directrices del Banco, seguimiento y tutela de la implantación del modelo.

Las reuniones del Comité de Dirección se realizarán al menos una vez al mes de acuerdo con la agenda que se fija en forma anual y se podrá dejar constancia de los temas tratados en minutas confeccionadas al efecto.

**Nota 4:** Para más información sobre la composición del máximo órgano de gobierno de la Entidad y sus comités consultar la Memoria y Balance 2017.

**Nota 5:** El Presidente no ocupa un cargo ejecutivo.

**Nota 6:** Para poder ser designado Director no existen otras limitaciones que las que resultan de la Ley de Sociedades Comerciales, de la Ley de Entidades Financieras, sus modificaciones y concordantes, las Normas del Banco Central de la República Argentina (BCRA), la Comisión Nacional de Valores (CNV), *Securities and Exchange Commission* (SEC) y del presente Código.

Las personas que se propongan para ser designados Directores deben reunir los requisitos previstos en las disposiciones legales vigentes, en la normativa especial aplicable a las entidades financieras, en el Estatuto Social y en el presente Código. Asimismo, los Directores deben contar con los conocimientos y competencias necesarios para comprender claramente sus responsabilidades y funciones dentro del gobierno societario y obrar con la lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios en los asuntos de la entidad financiera. A los efectos de facilitar la función de nuevos directores en el conocimiento de la entidad y sus reglas de gobierno corporativo, se facilita un programa de orientación y apoyo, sin perjuicio de la asistencia que en este sentido pudiesen solicitar dichos Directores.

**Nota 7:** Para desarrollar y potenciar el conocimiento de los Gerentes de Primera línea en temas económicos, ambientales y sociales, anualmente se realiza un Programa de Capacitación CAMPUS BBVA dirigido a ellos. Respecto a los Directores, lo que se realiza es una certificación que se eleva anualmente a la Asamblea, órgano responsable de certificar que los miembros del Directorio mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, la experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional, que fueran evaluadas por el BCRA al momento de emitir la correspondiente autorización para desempeñarse en sus respectivos cargos. Los contenidos de la certificación no son informados por cuestiones de confidencialidad.

**Nota 8:** Para evaluar el desempeño de los Gerentes de Primera Línea con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, la Dirección de Talento y Cultura realiza una certificación anual y personal en donde constan: (i) si las personas poseen los conocimientos y habilidades establecidas por el Grupo BBVA para desempeñar su función de acuerdo con el organigrama de BBVA Francés, (ii) la existencia o no de sanciones disciplinarias, y (iii) un informe Veraz. Los contenidos de la evaluación no son informados por cuestiones de confidencialidad.

**Nota 9:** El Banco cuenta con un Comité de Disclosure que tiene la responsabilidad de asegurar que la información comunicada a los accionistas del Banco, a los mercados en los que cotizan sus acciones y a los entes reguladores de dichos mercados, sea veraz y completa, represente adecuadamente su situación financiera así como el resultado de sus operaciones y que sea comunicada cumpliendo los plazos y demás requisitos establecidos en las normas aplicables y principios generales de funcionamiento de los mercados y de buen gobierno corporativo, promoviendo así la participación activa de todos los accionistas. Además, debe asegurar la existencia y mantenimiento, en el Banco, de procedimientos y controles referentes a la elaboración y contenido de la información incluida en los Estados Contables así como cualquier información contable o financiera que deba ser registrada ante la CNV y demás reguladores y agentes de los mercados de valores en los que cotizan las acciones de BBVA Banco Francés S.A. Asimismo, debe garantizar la existencia y mantenimiento de procedimientos y controles en la elaboración y contenido de la información incluida en el 20F.

**Nota 10:** Ofrecemos a todos los trabajadores que alcanzan los 65 años rtm y cobertura de salud por 5 años para Directores y gerentes de áreas centrales, 3 años para gerentes de sucursal y subgerentes de áreas centrales y para el resto de la población hasta un máximo de 1 año. En todos los casos se bonifican productos por el mismo tiempo según su puesto. Por otro lado, en relación con las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos no existen bonificaciones de contratación o los pagos de incentivos de contratación, ni tampoco criterios de desempeño en las políticas de remuneración relacionados a los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales.

**Nota 11:** Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y debido al contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones, este indicador no se reporta.

**Nota 12:** De ser necesarias, las reformulaciones de contenidos presentados en informes anteriores se aclaran a lo largo del documento.

**Nota 13:** El Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2016.

**Nota 14:** BBVA Banco Francés S.A. no recibió ayuda financiera del gobierno durante 2017.

**Nota 15:** Todos nuestros trabajadores reciben su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos que están reguladas en el convenio colectivo de trabajo aplicable a la actividad registrada.

**Nota 16:** El 100% de nuestras operaciones son evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.

**Nota 17:** Los resultados de la evaluación de riesgos y sus potenciales consecuencias no pueden ser publicados por razones de confidencialidad.

**Nota 18:** Dado que el Banco no tiene una actividad industrial que implique el uso de insumos envasados, avanzamos en la gestión de recuperación de los envases de insumos de limpieza gestionados por la empresa E. Romano en los Edificios Corporativos. Para el próximo ejercicio, esperamos contar con datos cuantitativos de ésta gestión de recupero de materias primas o productos.

**Nota 19:** El consumo de Gasoil utilizado en grupos electrógenos en edificios corporativos fue de 16.889 litros. Mayoritariamente el consumo de este combustible no renovable fue utilizado para realizar mantenimiento de los equipos, y no por corte del suministro eléctrico. No contamos con equipos y/o maquinarias que estén siendo abastecidas con combustibles que provengan de fuentes renovables. A la fecha, las generadoras y distribuidoras de suministro eléctrico del BBVA Francés no proveen energía proveniente de fuentes limpias o renovables. Es probable que a partir del 2018 a raíz de la sanción de la Ley 27191, comiencen a cumplimentarse los cupos de contratación de energías provenientes de fuentes limpias o renovables. El BBVA Francés, está a la espera de la oferta que efectúe el mercado.

Consumo de electricidad (contempla refrigeración): 29.730.853,50 kw/h  
Consumo de calefacción gas: 15.928,87 m<sup>3</sup>  
Consumo de vapor: no aplica.

El consumo total de energía dentro de la organización del periodo enero-octubre 2017 inclusive fue 29.730.853,50 kw/h. Se extrae esta información de las facturas emitidas por las compañías distribuidoras de energía eléctrica.

**Nota 20:** Total de energía consumida por empleado = 29.730.854,5 KW/H / 7.527 empleados = 3.949,89 KW/H -Año.

La información utilizada en la construcción de este indicador corresponde al consumo energético de toda la red del banco, que incluye el consumo energético de los equipos de aire acondicionado. No se contemplan consumos de combustibles ni de generación, porque el servicio es comprado a las compañías eléctricas.

**Nota 21:** Hasta el momento no hay datos de reducción de consumo de energía debido al constante crecimiento tecnológico y edilicio del Banco. A modo de ejemplo, la puesta en funcionamiento de la Torre BBVA Francés por el momento implica un incremento en el consumo energético. A esta situación tenemos que sumarle los efectos del cambio climático que contribuyen a una mayor utilización de los equipos de aire acondicionado en toda la red.

**Nota 22:** Esta información no se encuentra disponible por el momento. No obstante, trabajaremos para poder presentarla en futuros Informes.

**Nota 23:** El proceso de captación de agua de lluvia se efectúa únicamente en la Torre BBVA y es utilizada para el riego de los jardines y torres de enfriamientos.

**Nota 24:** Este contenido no aplica a BBVA Banco Francés.

**Nota 25:** Total Kg. CO<sub>2</sub>= 7.092.382 (corresponde al periodo enero-octubre 2017 inclusive). El dato surge de sumar todos los factores de emisión presentados en la tabla de la página 58.

**Nota 26:** El peso total de los residuos peligrosos enviados a tratamiento y disposición final fue de 295 kilogramos. Se trata de luminarias, pilas y cartuchos de tonner. Los métodos de eliminación se realizan por estabilización e inertización, incineración y relleno de seguridad.

**Nota 27:** Durante 2017 no se registraron derrames significativos.

**Nota 28:** Dado que nuestra variación interanual de la cantidad total de proveedores no es significativa, elegimos evaluar su gestión ambiental y social a partir del proceso de homologación de proveedores bianualmente.

**Nota 29:** El Banco no cuenta con trabajadores con alto riesgo de enfermedades profesionales.

**Nota 30:** Actualmente no hay acuerdos firmados con Sindicatos que abarquen temas de salud y seguridad.

**Nota 31:** No se han recibido contribuciones políticas económicas directas o indirectamente durante el ejercicio 2017.

**Nota 32:** No se registraron reclamaciones sobre la privacidad y la fuga de datos de nuestros clientes durante el ejercicio 2017.



## **INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADORES INDEPENDIENTES SOBRE EL INFORME ANUAL DE BANCA RESPONSABLE**

A los señores Presidente y Directores de  
BBVA Banco Francés S.A.  
C.U.I.T. N°: 30-50000319-3  
Domicilio legal: Av. Córdoba 111  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

### **1. Información objeto de análisis**

Hemos sido contratados por la Dirección del BBVA Banco Francés S.A. (en adelante, "el Banco") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre el "Informe anual de Banca Responsable" por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2017 (en adelante, "el Informe").

### **2. Responsabilidad de la Dirección**

La Dirección del Banco es responsable por la preparación y presentación del Informe de acuerdo con las directrices de reportes de sostenibilidad versión standard del "Global Reporting Initiative" (en adelante "GRI standards") para un nivel de aplicación esencial.

Adicionalmente, la Dirección del Banco es responsable por: a) la información y las afirmaciones contenidas en el Informe, b) la determinación de los objetivos del Banco, en relación con el desarrollo sustentable de resultados y de reporte, incluyendo la identificación de las partes interesadas y los asuntos significativos, c) el diseño, la implementación y el mantenimiento de un control interno apropiado de manera que el Informe no contenga distorsiones significativas debidas a errores o irregularidades, y d) mantener registros adecuados que respaldan el proceso de información.

### **3. Responsabilidad de los auditores**

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo el encargo de aseguramiento limitado y expresar una conclusión en base al trabajo realizado, de acuerdo con las instrucciones recibidas del Banco. No aceptamos ni asumimos responsabilidad hacia terceros distintos del Banco por nuestro trabajo, o por las conclusiones a las cuales arribamos en el informe de aseguramiento limitado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 Adopción de las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento y Servicios relacionados de la FACPCE, en lo que respecta a la Norma Internacional sobre Encargos de Seguridad 3000 - Encargos de Grado de Seguridad distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica. Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, incluyendo los requerimientos de independencia, y que planifiquemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener una seguridad limitada sobre si el Informe no contiene errores significativos.

### **4. Procedimientos realizados**

Un encargo de aseguramiento limitado sobre un informe anual de sostenibilidad consiste en hacer indagaciones, principalmente a las personas responsables de la preparación de la información presentada en el informe, y en la realización de procedimientos analíticos y en obtener evidencia mediante otros procedimientos, según se considere apropiado. Estos procedimientos incluyeron:

- Indagaciones con la Dirección para obtener un conocimiento sobre los procesos del Banco, con el objeto de determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco.



- Entrevistas con la Dirección en relación a la estrategia de sostenibilidad, las políticas sobre asuntos significativos y su implementación.
- Entrevistas con el personal responsable de preparar la información incluida en el informe.
- Con relación a la información financiera incluida en el “Capítulo 2 Acerca de BBVA Banco Francés” bajo el título “Indicadores clave de Banca responsable” indicada con (#) del informe, verificar que surjan de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2017.
- Inspeccionar sobre bases selectivas, documentación para corroborar ciertas manifestaciones de la Dirección.

Un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor en alcance que un encargo de aseguramiento razonable o de auditoría realizado de acuerdo con las Resoluciones Técnicas N° 35 y 32 respectivamente, y por lo tanto no nos permite obtener la seguridad de que tomaremos conocimiento de todos los asuntos significativos que podrían ser identificados en una auditoría o un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de auditoría o una conclusión de aseguramiento razonable.

Este informe de aseguramiento limitado ha sido preparado para el Banco con el propósito de asistir a la Dirección en determinar si el Banco ha cumplido con los criterios de GRI standards para un nivel de aplicación esencial en la preparación del Informe, y para ningún otro propósito.

## 5. Independencia

Al llevar a cabo nuestro encargo, hemos cumplido con los requerimientos de independencia de la Resolución Técnica N° 35 de la FACPCE.

## 6. Conclusión

Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

Sobre la base del trabajo descripta en el acápite 4. del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que el Informe del Banco al 31 de diciembre de 2017, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI standards para un nivel de aplicación esencial y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 26 de febrero de 2018

KPMG  
Reg. de Asoc. Prof. CPCECABA T° 2 F° 6

Mabel F. Casillas  
*Socia*  
Contadora Pública (UBA)  
CPCECABA T° 195 F° 103

Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre la información de este Informe, se ruega contactarse a:  
Dirección de Relaciones Institucionales BBVA Francés

Facilitadores externos en el Proceso de elaboración del IBR 2017: **ReporteSocial** - [www.reportesocial.com](http://www.reportesocial.com)

Diseño: **Luz Fiumara | diseño + fotografía** - [www.luzfiumara.com.ar](http://www.luzfiumara.com.ar)

Fotografía: **Livio Giordano**

Impresión: **FP Compañía Impresora**

[www.bbvafrances.com.ar](http://www.bbvafrances.com.ar)

[www.argentina.bancaresponsable.com](http://www.argentina.bancaresponsable.com)