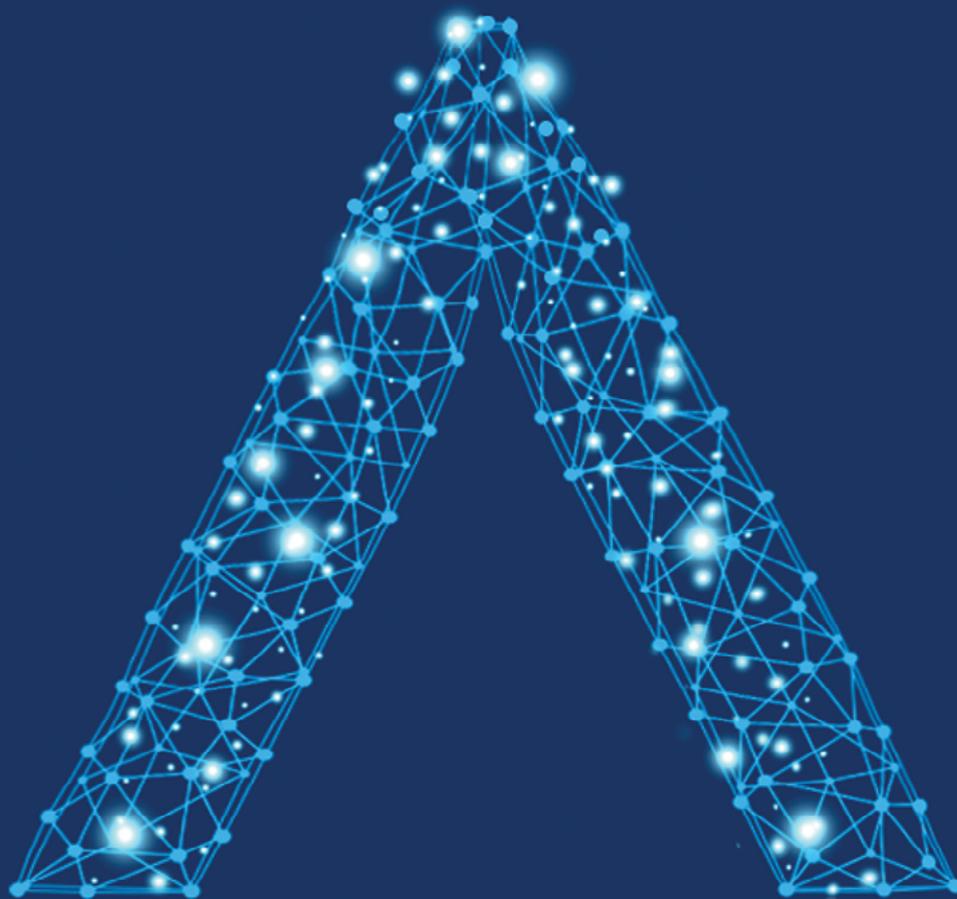


BBVA

Creando Oportunidades



**MEMORIA ANUAL
REPORTE INTEGRADO**

2020

Índice

Sobre este Reporte	4
Datos relevantes de BBVA en Argentina 2020	5
Respuesta frente a la pandemia por COVID-19	6
Carta de la Presidente	8
Mensaje del Gerente General	9
Directorio y áreas responsables	10
Entorno macroeconómico	12
BBVA Argentina	18
Transparencia y control	34
Solvencia y desempeño financiero	52
Negocios y actividades	58
Banca responsable	78
Talento BBVA	92
Contribución a la sociedad	106
Sostenibilidad ambiental	116
Planes para 2021	126
Anexo	127
Principios de Banca Responsable	156
Comunicación sobre el Progreso 2020	162
Índice de Contenidos GRI	163
Informe de aseguramiento limitado	179

I Sobre este Reporte

Banco BBVA Argentina S.A. (en adelante, mencionado indistintamente como “BBVA Argentina”, la “Entidad” o el “Banco”) presenta su primera Memoria Anual Reporte Integrado (en adelante, el “Reporte Integrado”) en la que comunica a sus públicos clave –accionistas, inversores, organismos internacionales, colaboradores, clientes, proveedores, sector público, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil y la sociedad en general– el desempeño en materia económica, social y ambiental del año 2020 a través de la rendición de cuentas de las acciones, programas y resultados financieros y no financieros de su gestión. Para ello, se tuvieron en cuenta los temas relevantes y de mayor impacto para el desarrollo sostenible e inclusivo. Este documento incluye información del Banco y sus empresas subsidiarias que es de interés para la toma de decisiones de sus lectores.

Para su elaboración, se utilizó la versión lanzada en enero de 2021 del marco de referencia del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC, por sus siglas en inglés *International Integrated Reporting Council*), haciendo referencia en el modelo de creación de valor a los seis capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social y Natural. Además, el Reporte fue realizado “en conformidad” con los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por sus siglas en inglés *Global Reporting Initiative*), opción esencial, seleccionados a partir del análisis de materialidad y la priorización de los temas relevantes para el Banco y su contribución a la sostenibilidad.

Es importante destacar que este documento cumple con tres iniciativas de Naciones Unidas a las cuales el Banco está comprometido: representa la Comunicación para el Progreso (COP) 2020, donde se responde a los 10 Principios del Pacto Global que BBVA Argentina adhirió a su Red local en 2019; cumple con el requisito de transparencia de los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI); y muestra la contribución de la Entidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relevantes para su gestión.

Por último, este documento se complementa con otras publicaciones del Banco como por ejemplo el Código de Gobierno Societario, los Estados Financieros Anuales y el formulario 20-F de la U.S. *Securities and Exchange Commission* (“SEC”).

■ Datos relevantes de BBVA en Argentina 2020



6.019 colaboradores¹



+ de Pesos 21 millones

donados en apoyo a la emergencia sanitaria beneficiando a más de 115.000 personas



Puesto 11

entre las 100 empresas con mejor reputación corporativa del país (Ranking Merco)



+ de Pesos 33 millones

destinados a inversión en la comunidad



+ de Pesos 25 millones

invertidos en gestión ambiental



233.765 horas

de capacitación a colaboradores



+ de Pesos 88 millones

financiamiento a PyMEs



43.415 beneficiarios

directos en los programas de Banca Responsable

¹ Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. y PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.

■ Respuesta frente a la pandemia por COVID-19

Tras hacer seguimiento de las noticias sobre el virus a comienzo del año 2020, el **Comité de Continuidad Corporativo** de BBVA creó el 9 de marzo un *war room* global, un equipo para la gestión de la crisis con una visión global de lo que estaba sucediendo en cada momento y con capacidad operativa para tomar decisiones con agilidad, cumpliendo con dos objetivos fundamentales y prioritarios para BBVA: en primer lugar, **preservar la salud de todos los colaboradores y clientes y, en segundo lugar, asegurar la continuidad de negocio y el servicio**. La coordinación continua y eficiente con los *war rooms* de los países, así como el recurrente reporte a los órganos de gestión y gobierno del Grupo, han facilitado la rápida y eficaz adopción de las medidas requeridas en cada momento.

Esta **agilidad en la toma de decisiones**, junto con las capacidades digitales y de gestión remota, ha permitido al Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (en adelante, "Grupo BBVA" o "BBVA") continuar prestando sus servicios y brindar el apoyo necesario a sus clientes. En este contexto, la estrategia de BBVA en torno al modelo de relación y capacidades digitales, ha quedado reafirmada y ha sido una ventaja en este entorno, y ha permitido estar más cerca de los clientes cuando más lo han necesitado.

Además, BBVA puso en marcha en 2020 su plan **Respuesta Social al COVID-19**, dotado con Euros 35,7 millones para ayudar a la sociedad en su conjunto. Los fondos se han destinado fundamentalmente a la compra de equipamiento médico para apoyar a los sistemas públicos de salud. Además, el banco ha colaborado con diversas organizaciones para apoyar a colectivos vulnerables y ha impulsado la investigación sobre la enfermedad y sus consecuencias. Más de 3,5 millones de personas se han beneficiado directamente de estas iniciativas.

En este marco, BBVA Argentina implementó las siguientes acciones:

CLIENTES

- ▶ 9 sucursales digitales.
- ▶ + de 1,9 millones de clientes digitales activos².
- ▶ Créditos al 0% para autónomos y monotributistas.
- ▶ + de Pesos 2.000 millones en líneas de créditos para microPyMEs y PyMEs, para la compra de material para el teletrabajo.
- ▶ Simplificación del proceso de adquisición de los productos.
- ▶ + de Pesos 20.000 millones en préstamos a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) para pago de sueldos y capital de trabajo.
- ▶ Pago de Ingreso Familiar de Emergencia (IFE).
- ▶ Cajeros automáticos sin cargos ni comisiones.
- ▶ Refinanciación de los saldos impagos de tarjetas de crédito en 9 cuotas.

COLABORADORES

- ▶ Entrega de sillas ergonómicas a quienes debieron pasar a un formato de trabajo 100% remoto.
- ▶ Acciones complementarias de contención y apoyo emocional.

COMUNIDAD

- ▶ Aporte para la capacitación de 100 profesionales de la salud en cuidados críticos y organización de las instituciones sanitarias junto a la Fundación Trauma.
- ▶ Colaboradores participaron de la campaña "Tu Donación Vale Doble", en la que los fondos recaudados fueron destinados a la Cruz Roja.

² Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso durante los últimos tres meses del año.

Acciones implementadas por BBVA Argentina durante la pandemia por COVID-19

CLIENTES

Créditos hipotecarios, personales y prendarios **no percibirán intereses punitivos** sobre las cuotas no pagadas.

CLIENTES

+ de Pesos 15.000 millones en financiación para el pago de sueldos para microPyMEs y PyMEs.

CLIENTES

+ de 60% de crecimiento en las operaciones de canales digitales.

CLIENTES

1° entidad de la Argentina en otorgar un préstamo certificado como sostenible bajo el marco de banca transaccional sostenible, a la empresa Medicus, cuyos fondos fueron destinados a la compra de insumos y equipamiento para combatir el COVID-19.

CLIENTES

Lanzamiento de la primer Fintech, MODO, que transforma la forma de realizar pagos.



COLABORADORES

Creación del sitio web COVID-19 ARG para dar acceso a toda la información relevante sobre la pandemia.

COMUNIDAD

10.000 cajas de alimentos donadas a la campaña "Seamos Uno".

COMUNIDAD

+ de Pesos 21 millones donados en apoyo a la emergencia sanitaria beneficiando a 115.000 personas.

COLABORADORES

Refuerzo del equipo de Salud Ocupacional con profesionales especialistas en infectología y extensión del horario de atención.

■ Carta de la Presidente

A los señores accionistas,

La pandemia global producida por el virus COVID-19 forzó a todas las organizaciones del mundo a adaptarse de forma súbita a operar de una manera diferente. Desde el 20 de marzo del 2020 todos los argentinos tuvimos que aprender a convivir con esta nueva normalidad. El Gobierno se vio forzado a declarar una cuarentena con el fin de evitar la proliferación del virus, mientras preparaba el sistema de salud para brindar atención a todos los ciudadanos. La medida tuvo un importante impacto en la economía, con una caída de un 11% del PBI y un déficit fiscal primario de 6,5% del producto. En este contexto de emergencia sanitaria que nos tocó transitar, desde BBVA Argentina redoblamos nuestro compromiso con la comunidad y realizamos donaciones por más de 21 millones de pesos que beneficiaron a más de 115.000 personas.

El sector bancario argentino, al ser un servicio esencial, no estuvo exento de cambios operativos y regulatorios. Me complace atestiguar que la inversión en tecnología y digitalización realizada en BBVA Argentina en los últimos años nos permitió responder de forma efectiva y rápida a las necesidades de nuestros clientes y colaboradores durante este periodo. El Banco pudo operar de forma remota atendiendo a las necesidades de los clientes, siempre respetando los valores y principios éticos de la entidad y priorizando el cuidado de la salud de colaboradores y clientes.

Me gustaría destacar la flexibilidad de los equipos de BBVA Argentina que supieron adaptarse a esta situación, garantizando la atención a nuestros clientes. Se trabajó fuertemente para migrar a canales digitales, menos afectados por los impactos de la pandemia, el máximo posible de operaciones. Como consecuencia, se alcanzó un 60% de incremento en operaciones digitales y 1,9 millones de clientes digitales activos. Además del foco en la digitalización, el apoyo a nuestros clientes se vio reflejado en la simplificación y automatización de procesos de compra de productos y servicios, facilidades de pago y prórroga de vencimientos para el segmento minorista.

Convencidos de que el sistema financiero puede cumplir un rol clave en el desarrollo del país, durante este año, junto a otras entidades financieras, lanzamos la primer Fintech (MODO) que está transformando las transferencias bancarias y pagos en Argentina. MODO permite el envío de dinero utilizando solamente el número de teléfono móvil o realizar pagos escaneando un código QR de manera práctica y segura.

El propósito de BBVA “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era” cobró aún más relevancia. En línea con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y asumiendo nuestro rol como entidad financiera líder, lanzamos una nueva línea de préstamos personales ‘eco préstamos’ y una línea de préstamos verdes para empresas. Además, BBVA Argentina fue el primer banco en entregar tarjetas sustentables realizadas con material reciclable.

En lo que se refiere al comportamiento financiero, el banco y sus filiales mantuvieron en todo momento un importante nivel de actividad, respondiendo a las necesidades de sus clientes. El 2020 se cerró con un resultado neto ajustado por inflación de 12.032 millones de pesos, equivalente a un retorno sobre el patrimonio neto (ROE) del 11,8%, resultado destacable en el complejo entorno del ejercicio 2020. BBVA Argentina continúa mostrando, un año más, un sólido balance. En materia de riesgo crediticio, el año se saldó con un ratio de morosidad de 1,42%, al tiempo que los indicadores de liquidez y solvencia también mostraron la fortaleza del grupo. Merece destacar el ratio de capital del 20,2%, alcanzando al cierre del 2020. Con todo ello y de cara a la esperada recuperación, el banco encara el ejercicio 2021 desde una posición de fortaleza y seguirá desplegando su actividad y compromiso.

Los invito a recorrer este documento que sigue las mejores prácticas internacionales de rendición de cuentas y que, por primera vez, se desarrolló como Reporte Integrado, al incluir la información sobre el desempeño financiero y no financiero de BBVA Argentina. Para ello, utilizamos el marco de referencia del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC, por sus siglas en inglés *International Integrated Reporting Council*), actualizado en enero de 2021. Además, rendimos cuentas de nuestra contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas a 2030, los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Principios de Banca Responsable.

Finalmente, quiero agradecer a los colaboradores que forman el equipo de BBVA Argentina, a los accionistas y a nuestros clientes por seguir confiando en el Banco. Su confianza es la que nos convierte en una de las organizaciones líderes del sistema financiero argentino. Atentamente,
Por el Directorio

María Isabel Goiri Lartitegui
Presidente.

■ Mensaje del Gerente General

La crisis sanitaria global de 2020, puso en evidencia algo que ya sabíamos: la importancia de la tecnología en la prestación de los servicios financieros. Gracias a nuestra visión a futuro, pudimos adaptarnos rápidamente a la nueva normalidad y continuar brindando servicio a los clientes durante la pandemia. Esta circunstancia inesperada reafirmó que el camino que venimos transitando en cuanto a la transformación digital, la adaptación de nuestros procesos y la capacitación de nuestro personal es el adecuado.

Más allá de los avances tecnológicos, la estrategia para los próximos años también implicará cambios en el negocio, en la cultura de la organización, en las metodologías y en los espacios de trabajo. Nuestras sucursales dejarán de ser espacios netamente transaccionales para convertirse en oficinas donde se genere un mayor asesoramiento comercial. Esto implicará profundizar la tarea de asesoramiento, la elaboración de planes y el desarrollo de soluciones integrales, personalizadas, y de valor agregado para cada cliente.

En un año donde la virtualidad fue la norma, logramos alcanzar a más personas y estar presentes en todo el país, gracias a la digitalización de los programas de Negocio Responsable. En esta línea, lanzamos una nueva Plataforma Digital de Educación Financiera 100% online y de acceso gratuito, que superó las 3.000 visitas desde su lanzamiento en el mes de agosto.

Como parte del compromiso con el país, nuestro principal desafío a futuro es apoyar a la sociedad desde el rol que tenemos como un actor relevante del desarrollo y la actividad económica; garantizar un excelente clima laboral a nuestros colaboradores; contribuir con la construcción de comunidades prósperas; y ofrecer a las empresas y personas soluciones que resuelvan sus necesidades. Sigamos entonces en esta senda; poniendo al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era.



Martín Ezequiel Zarich
Gerente General

La crisis sanitaria global de 2020 reafirmó que el camino que venimos transitando en cuanto a la transformación digital es el adecuado

Directorio y áreas responsables

DIRECTORIO BANCO BBVA ARGENTINA S.A.

Nombre y apellido completo	Cargo	Designación	Vto. Mandato
María Isabel Goiri Lartitegui	Presidente	24/4/2019	31/12/2020
Jorge Delfín Luna	Vicepresidente 1°	15/5/2020	31/12/2022
Alfredo Castillo Triguero	Vicepresidente 2°	15/5/2020	31/12/2022
Juan Manuel Ballesteros Castellano	Director Titular	15/5/2020	31/12/2022
Oscar Miguel Castro	Director Titular	10/4/2018	31/12/2020
Gabriel Eugenio Milstein	Director Titular	10/4/2018	31/12/2020
Adriana María Fernández de Melero	Director Titular	15/5/2020	31/12/2022
Javier Pérez Cardete	Director Suplente	24/4/2019	31/12/2021
Gustavo Alberto Mazzolini Casas	Director Suplente	24/4/2019	31/12/2021
Gabriel Alberto Chaufán	Director Suplente	24/4/2019	31/12/2021

Comisión fiscalizadora

Síndicos titulares

Dr. Mario Rafael Biscardi
Dr. Alejandro Mosquera
Dr. Gonzalo José Vidal Devoto

Síndicos suplentes

Dra. Julieta Paula Pariso
Dr. Daniel Oscar Celentano
Dra. Lorena Claudia Yansenson
Vencimiento de mandatos:
31-12-2020

Contador dictaminante designado

Estudio KPMG Sociedad Civil en la persona de sus socios, Contador Mauricio G. Eidelstein, como Titular, y Carlos Fernando Bruno y Marcelo Adrián Castillo, como suplentes.

Áreas y responsables

Gerente General:

Martín Ezequiel Zarich*

Dirección de Auditoría:

Adolfo Rivera Guzmán

Dirección Comercial:

Gustavo Alonso*

Dirección de Corporate & Investment Banking:

Carlos Elizalde*

Dirección de Cumplimiento:

Mónica Etcheverry

Dirección de Desarrollo de Negocio:

Juan Christian Kindt*

Dirección de Finanzas:

Ernesto Gallardo Jiménez*

Dirección de Ingeniería & Data:

Leandro Álvarez*

Dirección de Relaciones Institucionales:

Hernán Carboni

Dirección de Research:

Marcos Dal Bianco

Dirección de Riesgos:

Gerardo Fiandrino*

Dirección de Servicios Jurídicos:

Eduardo González Correas*

Dirección de Talento & Cultura:

Gustavo Fernández*

*Forma parte del Comité de Dirección

01

Entorno macroeconómico



I Panorama global

La **economía global** se está viendo fuertemente afectada por la pandemia de COVID-19. Factores de oferta, de demanda y financieros causaron una caída del PBI sin precedentes en la primera mitad de 2020. Apoyado por medidas decididas de política fiscal y monetaria, así como por un mayor control de la expansión del virus, el crecimiento global rebotó más de lo esperado en el tercer trimestre, antes de moderarse en el cuarto, cuando el número de contagios volvió a aumentar en muchas regiones, principalmente en Estados Unidos y Europa. En cuanto al 2021, se espera que la evolución desfavorable de la pandemia afecte negativamente la actividad en el corto plazo y que nuevos estímulos fiscales y monetarios, así como la inoculación de las vacunas contra el coronavirus, respalden la recuperación a partir de mediados del año.

Tras los masivos **estímulos fiscales y monetarios** para apoyar la actividad económica y reducir las tensiones financieras, la deuda pública se ha incrementado de forma generalizada, y los tipos de interés se han recortado y se sitúan ahora en niveles históricamente bajos. Es posible que sean necesarias medidas contracíclicas adicionales. Asimismo, no se espera una reducción significativa de los estímulos actuales, al menos hasta que la recuperación se consolide.

Las tensiones en los **mercados financieros** se moderaron rápidamente desde el final de marzo de 2020, tras las decisivas acciones de los principales bancos centrales y los paquetes fiscales anunciados en muchos países. En los últimos meses, los mercados han mostrado una relativa estabilidad y, en ciertos momentos, movimientos de toma de riesgo. Asimismo, los avances relacionados con el desarrollo de vacunas contra el COVID-19 y las perspectivas de recuperación económica deberán allanar el camino para que hacia delante la volatilidad financiera se mantenga, en general, en niveles relativamente acotados.

BBVA Research estima que el **PBI mundial** se contrajo alrededor de un 2,6% en 2020 y que se expandirá en torno al 5,3% en 2021 y al 4,1% en 2022. La recuperación de la actividad será gradual y heterogénea entre países. Asimismo, diversos factores epidemiológicos, financieros y geopolíticos mantienen la incertidumbre excepcionalmente elevada.

En cuanto al **sistema bancario**, en un entorno en el que durante varios meses gran parte de la actividad económica ha estado paralizada, los servicios que provee han jugado un papel esencial, fundamentalmente por dos motivos: en primer lugar, las entidades bancarias han garantizado el correcto funcionamiento de los cobros y pagos de las familias y las empresas, contribuyendo de esta forma al mantenimiento de la actividad económica; en segundo lugar, la concesión de nuevo crédito o la renovación de créditos ya existentes reduce el impacto de la desaceleración económica en los ingresos de los hogares y empresas. El apoyo prestado por los bancos durante los meses de confinamiento y las garantías públicas han sido fundamentales para suavizar el impacto de la crisis en la liquidez y solvencia de las empresas, por lo que la banca se ha convertido en la principal fuente de financiación para la mayoría de ellas.

En términos de **rentabilidad**, la banca europea y española han sufrido un deterioro, debido principalmente a que muchas entidades registraron fuertes dotaciones por deterioro de activos financieros en los primeros dos trimestres de 2020 a consecuencia del deterioro del entorno macroeconómico tras la irrupción de la pandemia. Los niveles de rentabilidad antes de la pandemia seguían lejos de los niveles previos a la crisis financiera anterior, lo que se suma a la acumulación de capital que han realizado desde la crisis precedente y al entorno de muy bajos tipos de interés en el que nos encontramos desde hace varios años. No obstante, las entidades bancarias afrontan esta coyuntura en una situación saneada y con una solvencia que no ha dejado de aumentar desde la crisis de 2008, con unos colchones de capital y liquidez reforzados y, por tanto, con mayor capacidad para prestar.

■ Panorama local

Durante el primer trimestre de 2020, el gobierno comenzó a negociar con acreedores privados la restructuración de vencimientos anteriores. Sin embargo, el 19 de marzo de 2020, el gobierno tuvo que declarar una cuarentena con el fin de evitar la proliferación del COVID-19, mientras preparaba el sistema de salud para brindar atención a todos los ciudadanos. La medida tuvo un importante impacto tanto en la negociación de la deuda (habida cuenta de que el Tesoro debía atender problemas ineludibles producto de la pandemia) como en la actividad económica.

Después de tres meses de cuarentena y de una serie de ofertas rechazadas, la calificación crediticia de Argentina se redujo a default selectivo, al no cumplir con un pago de intereses por Dólares estadounidenses 503 millones. Sin embargo, el gobierno seguía intentando llegar a un acuerdo con los principales acreedores.

Finalmente, el 4 de agosto el Tesoro llegó a un acuerdo con una adherencia del 93,55%, que terminó siendo del 99% debido a la inclusión de cláusulas de acción colectiva. El "Valor Presente Neto" rondaba los Dólares estadounidenses 53,5 por cada Dólares estadounidenses 100 de valor nominal, descontado a una tasa de salida (*exit rate*) del 10%, para títulos emitidos durante 2015-2019 y los Dólares estadounidenses 59,5 para aquellos emitidos anteriormente en 2005 y 2010.

Este acuerdo no fue suficiente para contrarrestar la incertidumbre reinante a causa de la crisis del COVID-19 que forzó al Banco Central a emitir casi el 6% del PBI para ayudar a los más afectados por la crisis. La prima cambiaria trepó a 130% en septiembre, ocasionando una pérdida de Dólares estadounidenses 1.300 millones ese mes (Dólares estadounidenses 4.600 millones en 2020). Sin embargo, debido a la flexibilización parcial de los controles cambiarios, el mercado respondió positivamente y la prima cambiaria se redujo a 80%, revirtiéndose parcialmente la pérdida de reservas internacionales.

La crisis de COVID-19 también afectó el resultado fiscal, el cual ascendió a un déficit fiscal primario del 6,5% del PBI en 2020. Este resultado fue mayormente producto de la contracción económica que provocó una caída en la recaudación de impuestos y un incremento en el gasto público.

A la fecha de este reporte, el PBI acumula una caída de 11,8% (referidas a los primeros tres trimestres del año), con una inflación de 36,1%.

■ Datos económicos



Actividad económica

En 2020 la actividad económica se vio fuertemente afectada por la pandemia. El PBI acumuló una disminución del 11,8% en los primeros nueve meses del año (la medición mensual que realiza el Indec a través del EMAE, que es una aproximación del PBI mensual, arrojó una caída de 10% del PBI en 2020). No obstante, en el segundo semestre hubo indicios positivos que posibilitaron una recuperación parcial.

El índice de desempleo del 3° trimestre de 2020 fue de 11,7% (frente al 13,1% registrado en el 2° trimestre de 2020). Esta disminución fue motivada principalmente por un incremento en el índice de desempleo del 33,4% al 37,4% (lo que equivale a un aumento de 1,14 millones de colaboradores), sumado a un incremento en el índice de actividad del 38,4% al 42,3%. La mejora de los indicadores obedece a la flexibilización de la cuarentena, que posibilitó la reactivación de distintas actividades económicas.



Precios

La inflación acusó una importante disminución en 2020, acumulando un 36,1%. Sin embargo, los principales factores que impulsaron esta desaceleración fueron los efectos negativos que tuvo la pandemia en la actividad, el congelamiento de las tarifas de los servicios públicos y la voluntad del Banco Central de evitar una depreciación del tipo de cambio utilizando reservas internacionales.

El comportamiento de los distintos segmentos de precios fue muy heterogéneo en 2020, los precios estacionales incrementaron un 64,4% mientras que los precios regulados aumentaron apenas un 14,8%. La inflación núcleo fue de 39,4% en 2020.



Finanzas públicas

El sector público registró un déficit fiscal primario de Pesos 1.750 mil millones (6,5% del PBI). La pandemia afectó negativamente el ingreso y el gasto público. El gobierno tuvo que incrementar las transferencias directas así como la ayuda social, lo que generó un incremento de 63,5% en el gasto en términos interanuales. Adicionalmente, el ingreso incrementó tan solo un 23,0%, muy por debajo de la inflación, debido a la contracción de la actividad económica.

Los ingresos tributarios incrementaron un 28,2% en 2020, siendo este el único incremento nominal significativo en comparación con 2019. La restructuración de la deuda afectó la entrada de capitales, la cual acusó una disminución interanual de 20,2% en 2020.

Los subsidios económicos aumentaron un 105,9% en 2020 y las transferencias a las provincias incrementaron un 153,2%, como resultado de la estrategia del gobierno de llevar a cabo una cuarentena de siete meses para evitar el desborde del sistema de salud.



Sector externo

El superávit comercial fue de Dólares estadounidenses 12.530 millones en 2020, apenas por debajo de los Dólares estadounidenses 15.992 millones registrados en 2019. Este resultado obedece principalmente a que las importaciones fueron más elásticas que las exportaciones frente a la crisis de COVID-19. La contracción de la actividad económica contribuyó a ese superávit debido al enorme impacto que tuvo en las importaciones.

Las exportaciones ascendieron a un total de Dólares estadounidenses 54.884 millones, lo que representa una disminución del 15,7% respecto a 2019. Sin embargo, las importaciones totalizaron Dólares estadounidenses 42.354 millones en 2020, lo que equivale a una reducción interanual del 13,8%. La disminución de las importaciones más que compensó la caída de las exportaciones, dando como resultado el mencionado superávit.

En el mercado cambiario, el peso se depreció un 28% en 2020. Al 31 de diciembre de 2020, el tipo de cambio era de Pesos 82,63/ Dólar estadounidense 1. La depreciación del peso acompañó la trayectoria de la inflación. Sin embargo, los tipos de cambio paralelos se mostraron sumamente volátiles y particularmente sensibles a la emisión monetaria. El Banco Central logró contener la prima cambiaria hasta agosto, cuando la misma comenzó a trepar hasta alcanzar un valor máximo del 130% en octubre. A la fecha de este informe, la prima cambiaria se redujo al 80% debido a la flexibilización parcial del mercado cambiario, pero aún mantiene un valor muy elevado.

A fin de año, las reservas internacionales ascendían a Dólares estadounidenses 39,38 mil millones, lo que representa una caída de Dólares estadounidenses 5.461 millones en comparación con el saldo al 31 de diciembre de 2019, debido fundamentalmente a intervenciones en el mercado spot para atenuar la depreciación del peso.

■ Política monetaria

El 1° trimestre de 2020 estuvo principalmente signado por la flexibilización de la política monetaria, reflejada en la tasa de las LELIQ, la que se redujo del 55% al 38%. El Banco Central logró comprar reservas internacionales por Dólares estadounidenses 659 millones en el mercado spot, mientras que la emisión monetaria representó el 15% de la base monetaria de diciembre de 2019.

Sin embargo, la pandemia de COVID-19 repercutió en una economía ya vulnerable. El Banco Central tuvo que financiar los gastos del Tesoro mediante emisión monetaria, debido a la imposibilidad de acceder al mercado de deuda a causa de la negociación de la reestructuración antes mencionada. Durante el 2° trimestre de 2020, la autoridad monetaria emitió aproximadamente el 50% de la base monetaria de diciembre de 2019.

Una vez finalizada la cuarentena, el Banco Central comenzó a esterilizar los pesos que había emitido anteriormente, a fin de evitar que se acelere la inflación. Los pasivos remunerados crecieron más del 90% en términos nominales.

Las reservas internacionales comenzaron a caer en abril y mayo. Así, el 28 de mayo 2020, el Banco Central emitió la Comunicación "A" 7030, restringiendo la compra de divisas para importadores privados. Esta decisión tuvo un efecto instantáneo en el saldo de reservas internacionales, aunque también repercutió (adversamente) en los niveles de actividad.

Tras la exitosa reestructuración de la deuda soberana con acreedores privados, el Banco Central decidió endurecer los controles cambiarios, lo que desencadenó una pérdida de reservas de Dólares estadounidenses 1.442 millones y un incremento de la prima cambiaria al 130% en las cinco semanas posteriores. Luego, el Tesoro comenzó a flexibilizar parcialmente los controles anteriores, comprometiéndose también a obtener financiamiento en el mercado de deuda local, en lugar de recurrir a transferencias del Banco Central.

La prima cambiaria se redujo al 80% durante el último mes del año. Actualmente, la autoridad monetaria está comprando Dólares estadounidenses en el mercado spot (-4.169 millones en 2020).

La base monetaria creció un 40% en 2020 en comparación con 2019. Dicho incremento no fue mayor debido a que el Banco Central buscó esterilizar parte de la emisión mediante sus pasivos remunerados.

■ Sistema financiero

Todas las comparaciones del sistema financiero contenidas en este Reporte se presentan en términos nominales.

Los depósitos a la vista incrementaron un 64,7% durante 2020, mientras que los depósitos a plazo fijo aumentaron apenas un 46,7%, destacándose el fuerte crecimiento de los depósitos a plazo fijo ajustados por el Coeficiente de Estabilización de Referencia (CER)/Unidad de Poder Adquisitivo (UVA), los cuales aumentaron un 200,7% durante 2020, frente a un 43,8% para el caso de los depósitos a plazo fijo tradicionales.

Los depósitos en Dólares estadounidenses disminuyeron un 13,7% en 2020, tras una caída del 32,9% en 2019.

El desempeño del crecimiento de los préstamos en 2020, tanto para individuos como para empresas, fue positivo, acusando un aumento de 21,98%, debido a las menores tasas de interés y a la necesidad de crédito existente en el mercado debido a la cuarentena.

El Banco Central bajó la tasa de interés de las LELIQ en el 3° trimestre de 2020, del 55% al 38%, con el fin de reactivar la actividad económica. Esta es la razón por la cual la autoridad monetaria no flexibilizó la tasa de política monetaria en el 2° trimestre de 2020, dado que la misma ya había sido recortada. El 16 de octubre de 2020, el Banco Central comenzó a utilizar la tasa de pasos para esterilizar los pesos emitidos y la mencionada LELIQ, la cual cerró el 2020 en el orden del 38%.

La tasa BADLAR (tasa de interés para depósitos a plazo de más de Pesos 1 millón) de bancos privados, expresada en promedios mensuales, era del 35,3% a principios de 2020. Luego cayó a un 20% en abril y volvió a subir a 33,4% para controlar parcialmente el excedente de pesos.

■ Coyuntura económica

2020

Durante 2020, la actividad económica medida en términos del PBI cayó un 11,8% en los primeros nueve meses del año. La actividad se vio negativamente afectada por la crisis del COVID-19, mayormente, en el 2° trimestre de 2020.

En cuanto respecta al mercado laboral, el índice de desempleo cerró el tercer trimestre del año en 11,7%, frente al 11,2% registrado al cierre de 2019. La principal razón de este incremento es la cuarentena que abarcó el primer semestre del año.

El IPC nacional incrementó un 36,1% en 2020, lo que representa una desaceleración frente al 53,8% registrado en 2019. La variación obedeció principalmente a la caída de la actividad económica y a la intervención en las tarifas de los servicios públicos.

El sector público nacional registró un déficit primario de Pesos 1.750 mil millones, lo que representa un 6,5% del PBI.

En Argentina, el acontecimiento más relevante de 2020 fue el brote de COVID-19, trayendo complicaciones a una economía ya vulnerable. El gobierno se vio obligado a incrementar significativamente el gasto, al tiempo que se desmoronaban los ingresos, valiéndose de la emisión monetaria como único mecanismo para financiar los costos de la pandemia.

En 2020, la economía se contrajo un 11% en términos de PBI, principalmente debido a las restricciones a la circulación y a la imposibilidad de la economía de recuperarse rápidamente de la contracción económica del 2° trimestre de 2020.

La inflación incrementó un 36,1% en 2020, lo que representa una desaceleración frente al 53,8% registrado en 2019. Esto obedeció principalmente a la caída de la actividad económica y a la intervención en las tarifas de los servicios públicos.

El sector público nacional registró un déficit primario de Pesos 1.750 mil millones, lo que representa aproximadamente un 6,5% del PBI.

■ Información sobre tendencias

Tendencias relacionadas con la pandemia de COVID-19

La pandemia de COVID-19, la cual se originó en China y posteriormente se diseminó a muchos otros países del mundo, incluida Argentina y otros países en los que operan los clientes del Banco, está afectando adversamente la economía mundial y la economía argentina, así como el negocio del Banco. Véase *“Ítem 5. Reseña y perspectiva operativa y financiera—Acontecimientos recientes—Pandemia de COVID-19”* y el *“Ítem 3. Información clave—D. Factores de riesgo—La pandemia de COVID-19 está afectando al Banco”*. La información sobre tendencias adicionales que se incluye a continuación no ha sido actualizada en general para reflejar los acontecimientos relacionados con la pandemia de COVID-19.

Tendencias relacionadas con el contexto internacional y local

Durante 2019 la economía mundial se desaceleró. El conflicto comercial entre Estados Unidos y China tuvo un impacto negativo en la economía mundial. Por otra parte, la flexibilización de los bancos centrales de sus políticas monetarias ayudó a mitigar la poca actividad económica, impulsando el consumo.

Tendencias relacionadas con el sistema financiero argentino

Argentina tiene un sistema financiero pequeño y poco explotado en comparación con sus pares de América Latina. Por esta razón, creemos que el sector financiero tiene potencial de crecimiento si se implementan las políticas adecuadas y se normalizan la inflación y las tasas de interés.

En términos de la red de distribución, el sistema financiero tiene buena penetración, con puntos de venta que brindan cobertura a todas las provincias, tecnología avanzada, fuerte regulación y buenas prácticas.

Según estimaciones de BBVA Research, se prevé que el sistema financiero argentino se estancará en los próximos años, estimándose que los préstamos privados y los depósitos totales representarán el 11,7% y el 17,7% del PBI, respectivamente, en 2021.

El sistema bancario argentino aún está muy poco consolidado. Tiene una cantidad significativamente mayor de instituciones financieras que otros países de la región y los cinco bancos más importantes concentran aproximadamente una participación de tan solo el 54% del mercado de préstamos, frente a un promedio de 77% en otros países de América Latina. Por lo tanto, creemos que existe un importante margen para la consolidación de la industria.

02

BBVA Argentina

Creando oportunidades desde la banca para un país sostenible e inclusivo.

BBVA Argentina, subsidiaria del Grupo BBVA, es una de las principales instituciones financieras del país que trabaja día a día por el desarrollo de la Argentina.



Liderazgo y presencia en el país

BBVA Argentina es una de las principales instituciones financieras en el territorio argentino que opera desde 1886. En 1996 su principal accionista pasó a ser el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., lo que le otorga a la entidad una ventaja competitiva frente a la banca local gracias a la experiencia global de su casa matriz, las relaciones, espacios de aprendizaje, y la plataforma tecnológica que ofrece el Grupo a nivel mundial.

BBVA Argentina ofrece servicios financieros en tres líneas de negocio principales: Minorista, Pequeña y Mediana empresa, y Corporativa.³

BBVA Argentina se centra en las necesidades reales de los clientes para ayudarlos a cumplir sus objetivos vitales. Busca ser un motor de oportunidades, poniendo el

foco en la generación de impacto positivo en la vida de las personas y en el crecimiento de los negocios de las empresas. En esta línea, su modelo de banca responsable aspira a lograr una sociedad más inclusiva y sostenible.

Presencia física y digital a nivel nacional

BBVA Argentina cuenta con una red de canales físicos –sucursales, cajeros automáticos y de autoservicio– y digitales –plataforma online y aplicaciones móviles– que le permite estar presente en todas las provincias del país. Así, clientes de todo el territorio argentino pueden operar y estar conectados, y vivir una experiencia digital diferencial, flexible y conveniente.



³ Para más información sobre las líneas de negocio ver el capítulo "Negocios y Actividades" de este Reporte.

⁴ Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso durante los últimos tres meses del año.

⁵ Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso por mes durante los últimos tres meses del año.

⁶ Descargas con dispositivos Android.

⁷ Descargas con dispositivos iOS y Android.

Red de distribución física por provincia

Provincia	Sucursales	Puntos de Atención Express	ATMs	ATSS	Puntos de venta	Bancos en Planta
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	81	1	282	267	2	4
Buenos Aires	84	0	339	294	2	9
Catamarca	1	0	3	3	0	0
Córdoba	15	0	33	50	0	0
Corrientes	2	0	9	6	0	0
Chaco	2	0	7	9	0	0
Chubut	5	0	15	14	1	0
Entre Ríos	6	0	15	16	0	0
Formosa	1	0	5	6	0	0
Jujuy	1	0	2	3	0	0
La Pampa	2	0	3	7	0	0
La Rioja	1	0	4	4	0	0
Mendoza	11	0	35	37	0	0
Misiones	2	0	6	10	0	0
Neuquén	4	0	14	12	0	0
Río Negro	3	0	10	11	0	1
Salta	2	0	7	10	0	0
San Juan	2	0	10	11	0	0
San Luis	2	0	6	7	0	0
Santa Cruz	3	0	9	7	0	0
Santa Fe	11	0	43	45	2	1
Santiago del Estero	1	0	4	8	0	0
Tucumán	3	1	18	16	0	0
Tierra del Fuego	2	0	9	4	0	0



TOTALES

★ 247
Sucursales

★ 2
Puntos de Atención Express

★ 888
ATMs

★ 857
ATSS

★ 7
Puntos de Venta

★ 15
Bancos en Planta

Ranking sobre el total de bancos del sistema financiero argentino



5°

en depósitos privados



4°

en préstamos privados

Fuente: B.C.R.A agosto 2020

Participaciones en el mercado



7,10%

depósitos privados



7,66%

de préstamos privados a nivel individual



8,49%

de préstamos privados a nivel consolidado⁸



8,36%

de préstamos privados minoristas a nivel individual⁹



9,30%

de préstamos privados minoristas a nivel consolidado^{10 11}



7,55%

de préstamos privados comerciales a nivel individual¹²



6,85%

de préstamos privados comerciales a nivel consolidado^{13 14}

Fuente: En base a información diaria del B.C.R.A, saldos de capital al último día del período (diciembre 2020).

8 Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

9 Contempla préstamos personales, hipotecarios, prendarios y financiación de tarjetas de crédito.

10 Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

11 Contempla préstamos personales, hipotecarios, prendarios y financiación de tarjetas de crédito.

12 Contempla adelantos en cuenta corriente (adelantos), documentos (descuento y compra de documentos, documentos a sola firma), prefinanciación de exportaciones y otras financiaciones.

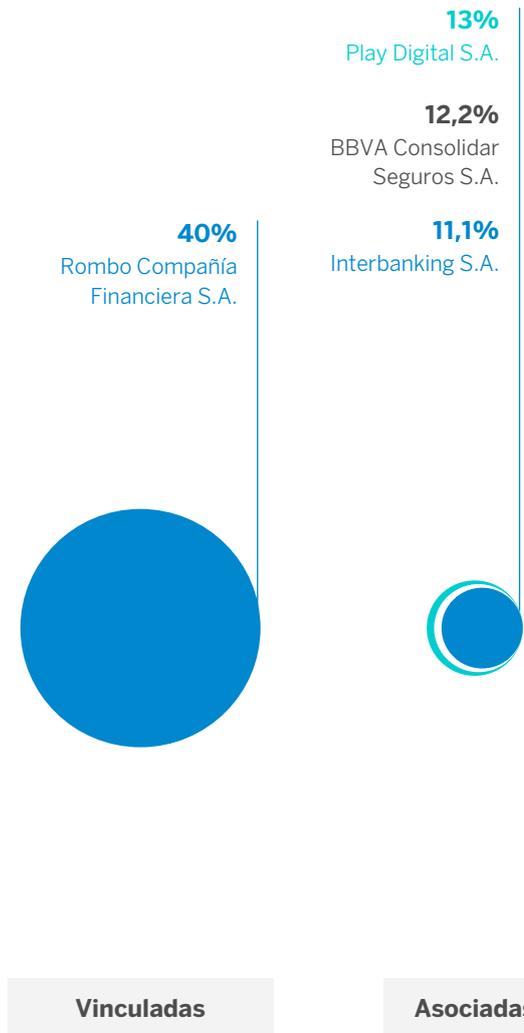
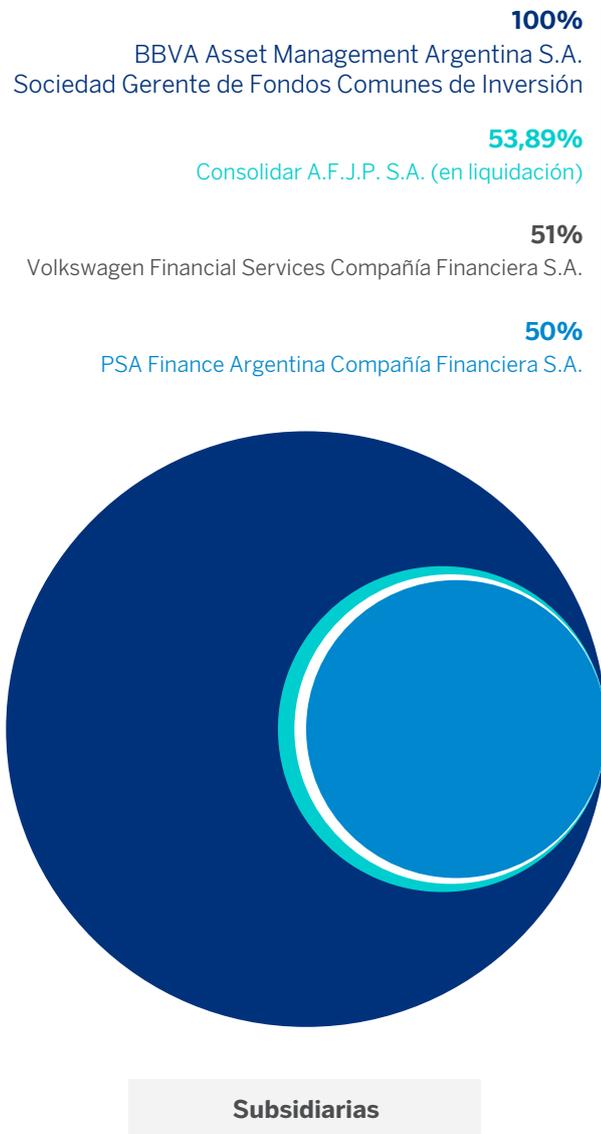
13 Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

14 Contempla adelantos en cuenta corriente (adelantos), documentos (descuento y compra de documentos, documentos a sola firma), prefinanciación de exportaciones y otras financiaciones.

Compañías asociadas y subsidiarias

Las siguientes compañías asociadas y subsidiarias forman parte de Banco BBVA Argentina S.A., y permiten expandir la presencia y mejorar la propuesta de valor de la empresa¹⁵:

Con fecha 9 de octubre de 2019 la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.) emitió la Resolución N° 20484/2019 en relación a la fusión por absorción del Banco con BBVA Francés Valores S.A., por la cual el Banco fue autorizado a proceder a la emisión de 50.441 acciones ordinarias, escriturales, de valor nominal Peso 1 cada una y con derecho a un voto por acción, que serán entregadas al accionista minoritario de BBVA Francés Valores S.A. Aún se encuentra en proceso de inscripción ante I.G.J. la fusión por absorción y el aumento del capital social.



¹⁵ Más información sobre cada una de las compañías asociadas y subsidiarias en la sección "Compañías asociadas y subsidiarias" dentro del capítulo "Anexo" en este Reporte.

■ Estructura societaria

		
Nombre	Acciones Ordinarias diciembre 2020	% Total Acciones diciembre 2020
GRUPO BBVA	407.735.359	66,55%
BBVA S.A. ⁽³⁾	244.870.968	39,97%
BBV AMERICA S.L. ⁽¹⁾⁽³⁾	160.060.144	26,13%
CORP GRAL FINANCIERA S.A. ⁽³⁾	2.520.509	0,41%
CIERVANA S.L. ⁽³⁾	283.738	0,05%
ACC. NO AGRUPADOS DEL PAÍS	63.839.130	10,42%
THE BANK OF NEW YORK MELLON ADRS ⁽²⁾	98.193.558	16,03%
LATIBEX	407.083	0,07%
ANSES FGS LEY 26425	42.439.494	6,93%
NO IDENTIFICADOS	45.014	0,01%
TOTAL	612.659.638	100%

(1) BBV América S.L. es controlado por BBVA. Posee directamente el 26,13% del capital accionario de BBVA Argentina.

(2) Como agente tenedor de ADSs.

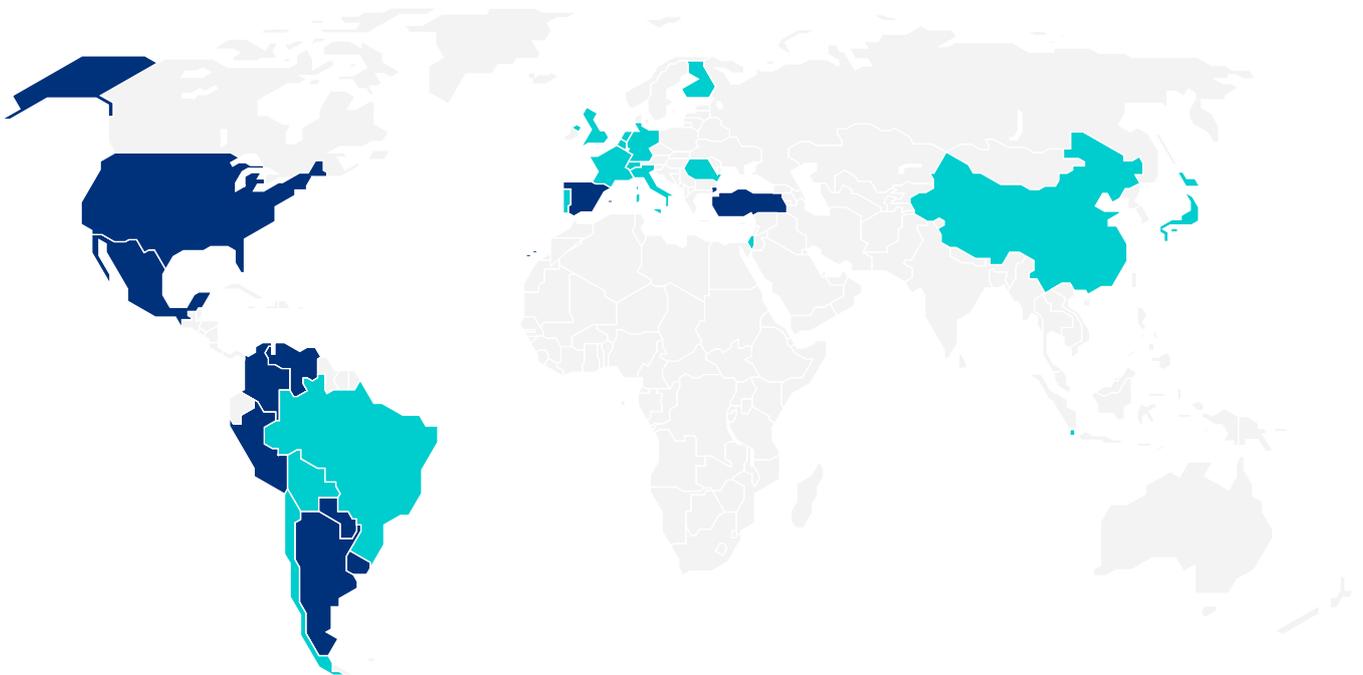
(3) BBVA S.A.; BBV América S.L.; Corporación Gral. Financiera S.A. y Ciervana S.L. son sociedades que forman parte del Grupo BBVA.

El Grupo BBVA

BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Tiene una posición de liderazgo en el mercado español, es la mayor institución financiera de México y cuenta con franquicias líder en América del Sur y la región del Sunbelt en Estados Unidos.

Ranking Dow Jones Sustainability Index

El Grupo BBVA obtuvo la primera posición entre los bancos europeos en el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI, en sus siglas en inglés), índice de referencia en el mercado que mide el desempeño de las mayores compañías por capitalización bursátil en materia económica, ambiental y social. A nivel mundial, la entidad financiera ocupa la tercera posición.



América del Norte

Estados Unidos
México

América del Sur

Argentina
Bolivia
Brasil
Chile
Colombia
Paraguay
Perú
Uruguay
Venezuela

Europa

Alemania
Bélgica
Chipre
España
Finlandia
Francia
Países Bajos
Italia
Malta
Portugal
Reino Unido
Rumanía
Suiza
Turquía

Asia-Pacífico

China
Hong Kong
Japón
Singapur

€736

miles de millones de activo total

80,7

millones de clientes

> 30

países

7.432

oficinas

31.000

cajeros

123.174

empleados

El mapa no tiene en cuenta aquellos países en los cuales el Grupo BBVA no tiene sociedad o en los que el nivel de actividad es reducido.

Información a cierre de diciembre 2020.

■ Estrategia y modelo de negocio

En 2019, BBVA llevó a cabo un proceso de revisión estratégica para continuar adaptándose a las grandes tendencias que están transformando el mundo y la industria de los servicios financieros. Como resultado de este proceso actualizó sus seis Prioridades Estratégicas, que junto con el Propósito y los Valores son los pilares fundamentales de la estrategia global del Grupo.

NUESTRO PROPÓSITO

“Poner al alcance de **todos las oportunidades** de esta nueva era”

NUESTRAS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



Mejorar la **salud financiera** de nuestros clientes



Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un **futuro sostenible**



Crecer en **clientes**



Buscar la **excelencia operativa**



El **mejor equipo** y el **más comprometido**



Datos y Tecnología

NUESTROS VALORES



El **cliente** es lo primero



Pensamos **en grande**



Somos **un solo equipo**

La crisis de COVID-19 confirma nuestra visión estratégica

Durante 2020 se produjo una crisis sanitaria sin precedentes con importantes implicaciones a nivel económico y social. Esta situación única ha acelerado tendencias clave para la estrategia de BBVA, como se indica a continuación:

- Un entorno macroeconómico más desafiante. Este contexto más complejo tendrá un impacto directo en el sector bancario, con menores crecimientos esperados de los préstamos, así como tasas de interés más bajas por más tiempo y un coste de riesgo más elevado.
- Aceleración de la digitalización de los clientes. El distanciamiento social ha propiciado un uso masivo del comercio electrónico y otros servicios remotos (teletrabajo, telesalud, e-learning). Esta aceleración también se ha percibido en el sector bancario, con un mayor uso de los canales digitales y remotos.
- Aumento de la preocupación por la sostenibilidad, tanto en el ámbito climático como social. Se ha puesto de manifiesto la urgencia de abordar los grandes retos para la sociedad, tales como el cambio climático o la desigualdad social, y de apostar, para ello, por un crecimiento más sostenible e inclusivo. La sostenibilidad es una de las piezas angulares de los programas de recuperación y estímulo fiscal anunciados por la mayoría de países.
- Aceleración de la innovación. La pandemia ha puesto en evidencia la vulnerabilidad de las economías a shocks externos. En busca de una mayor resiliencia, los gobiernos, instituciones públicas y el sector privado ven los planes de recuperación como una oportunidad para avanzar más rápidamente en términos de innovación (tales como, la inversión en 5G, IA, datos).

Este rápido avance en las tendencias anteriores **refuerza la visión de futuro de BBVA, así como su estrategia:**



Mejorar la **salud financiera de nuestros clientes**

Tener control financiero y asesoramiento adecuado adquiere mayor redundancia



Creer en **clientes**

Ganar cuota de mercado es crítico en un contexto de bajo crecimiento



El **mejor equipo** y el **más comprometido**

Equipo comprometido para satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los momentos más difíciles de la pandemia.



Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un **futuro sostenible**

La acción climática jugará un papel fundamental en los planes de recuperación



Buscar la **excelencia operativa**

Palanca clave para mejorar la productividad y la experiencia del cliente



Datos y tecnología

Nuestro nivel de servicio ha sido único gracias a nuestras capacidades digitales y tecnológicas. Los datos como el próximo factor diferenciador.

Buen progreso en un año desafiante

El año 2020 ha sido un año extraordinario que ha requerido una respuesta rápida y eficiente. A pesar de este duro entorno y gracias a la agilidad de la Organización, se ha podido dar un paso importante en la promoción y evolución de las seis prioridades estratégicas.

1. Mejorar la salud financiera de nuestros clientes

BBVA aspira a ser el socio financiero de confianza de todos sus clientes, ayudándoles mediante un asesoramiento personalizado, en la toma de decisiones y en la gestión de sus finanzas para que puedan alcanzar sus objetivos vitales y de negocio.

En este sentido, durante 2020, BBVA continuó potenciando su propuesta de valor diferenciada mediante el desarrollo de soluciones globales en torno a la salud financiera, el lanzamiento de iniciativas para estar presentes en la transaccionalidad del día a día de sus clientes y la evolución de su oferta digital para clientes mayoristas, aprovechando su presencia internacional.

2. Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible

BBVA es consciente del destacado papel de la banca en la transición hacia un futuro sostenible e inclusivo, a través de la actividad de financiación y asesoramiento. Por ello, BBVA se ha comprometido a alinear paulatinamente su actividad al Acuerdo de París y quiere utilizar su papel para ayudar a los clientes en su transición hacia un futuro más sostenible inspirado por Objetivos de Desarrollo Sostenible seleccionados.

Para ello, BBVA se centra inicialmente en aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que el Grupo puede tener un mayor impacto positivo aprovechando el efecto multiplicador de la banca.

En este sentido, BBVA está implementando esta prioridad estratégica a través de dos vías:

- **Acción climática:** movilizar los recursos oportunos para gestionar el desafío del cambio climático y abordar los ODS relacionados (es decir, energía asequible y no contaminante, producción y consumo responsable y acción por el clima).

- **Crecimiento inclusivo:** movilizar las inversiones necesarias para construir infraestructuras inclusivas y apoyar el desarrollo económico inclusivo. En este caso, los ODS que quiere impulsar BBVA son: Trabajo decente y crecimiento económico e industria, innovación e infraestructuras.

3. Crecer en clientes

BBVA busca crecer posicionándose allí donde estén los clientes. Su objetivo es acelerar el crecimiento rentable, apoyándose en sus propios canales y los de terceros, prestando especial atención a los canales digitales y los productos y segmentos más rentables.

En este sentido, durante 2020, y a pesar del duro entorno, BBVA ha podido incrementar significativamente sus clientes en todas las geografías en las que está presente (+3,6%, respecto al año anterior). Este crecimiento se ha visto impulsado por los canales digitales, incrementándose aquellos clientes incorporados a través de los mismos en un 56% respecto a 2019).

BBVA no solo ha llevado a cabo exitosas estrategias para captar clientes, sino que también ha sentado las bases para el crecimiento futuro. Por un lado, se han reforzado nuestras capacidades para crecer en mercado abierto a través de sus propios canales (mejora de la tecnología de verificación biométrica propia, optimización de procesos digitales E2E). Por otro lado, se ha reforzado la adquisición de clientes a través de atractivas alianzas con terceros.

4. Buscar la excelencia operativa

BBVA quiere proporcionar la mejor experiencia de cliente, con procesos sencillos y automatizados, y manteniendo su enfoque en la gestión robusta de los riesgos y la asignación óptima de capital.

En este sentido, BBVA apuesta por un modelo productivo más sencillo y escalable, aprovechando sus capacidades digitales, donde los clientes puedan acceder a los productos y servicios de forma remota. BBVA quiere realizar este servicio con un modelo operativo eficiente y productivo con procesos sencillos y automatizados gracias a las nuevas tecnologías y análisis de datos.

Esta excelencia operativa debe realizarse con una sólida gestión de riesgos, teniendo en cuenta tanto los riesgos financieros como los no financieros. Por ello, BBVA trabaja en la potenciación de sus plataformas globales para mejorar la gestión de riesgos minoristas y PyMEs. Además, la asignación óptima del capital sigue siendo un factor clave para BBVA.

5. El mejor equipo y el más comprometido

El equipo sigue siendo una prioridad estratégica para el Grupo: un equipo diverso y empoderado, guiado por el Propósito, Valores y Comportamientos e impulsado por un modelo de desarrollo de talento que proporciona oportunidades de crecimiento para todos.

En 2020, el compromiso de los colaboradores (medido a través del grand mean obtenido en la encuesta de Gallup) ha mejorado en el Grupo BBVA de 4,11 a 4,25 puntos (sobre un puntaje máximo de 5 puntos) y la reputación interna se ha reforzado, reflejando los esfuerzos realizados a través de diversas iniciativas.

BBVA inspira para ser un equipo de alto desempeño con un propósito común y unos valores compartidos, impulsando planes de diversidad y un modelo de liderazgo. BBVA está reinventando su modelo de desarrollo profesional construyendo un ecosistema donde las personas pueden crear y capturar oportunidades, liderando la transformación, desarrollando capacidades core y for-

mando a los equipos en nuevas habilidades. BBVA trabaja cada día para ofrecer a sus colaboradores un entorno laboral flexible y sostenible.

6. Datos y tecnología

Los datos y la tecnología son dos claros aceleradores de la estrategia. Las capacidades avanzadas de análisis de datos, junto con una tecnología segura y confiable, permiten crear soluciones diferenciales de gran calidad y cumplir con nuestra estrategia.

Los datos son fundamentales para ofrecer una mejor propuesta de valor. BBVA está desarrollando innovadoras capacidades en el ámbito de los datos, mediante la creación de una plataforma global, capacitando a los equipos en análisis de datos y construyendo procesos de gobierno sólidos para mejorar la calidad de los mismos. Los datos también permiten crear mayor valor de negocio, ya que contribuyen a reforzar otras prioridades estratégicas (por ejemplo, en salud financiera, en el desarrollo de herramientas de gestión de finanzas personales).

En cuanto a la tecnología, BBVA sigue apostando por la fiabilidad y resiliencia de la plataforma, que contribuye a ser más productivo y eficiente y a ofrecer más calidad y funcionalidades a los clientes a nivel global, así como en su modelo de seguridad y privacidad (ciberseguridad, procesos de negocio, fraude y seguridad de los datos).

Valores



El cliente es lo primero

Somos empáticos

Somos íntegros

Solucionamos sus necesidades

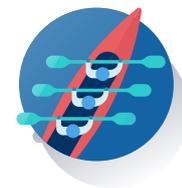


Pensamos en grande

Somos ambiciosos

Rompemos moldes

Sorprendemos al cliente



Somos un solo equipo

Estoy comprometido

Confío en el otro

Soy BBVA

Gobierno corporativo

Directorio

El Directorio constituye, conforme al Estatuto Social y a la ley, el órgano natural de representación, administración, gestión y control de la Sociedad. Está compuesto por un número de integrantes que se encuentra dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales y en las resoluciones de la Asamblea de Accionistas. Los miembros son designados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y el Banco Central de la República Argentina establece los criterios de evaluación para desempeñar el cargo de director. Las entidades financieras deben anualmente certificar que los directores mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia y experiencia en la actividad financiera, y

posibilidad de dedicación funcional, en los casos que no se disponga de una nueva evaluación.

El Directorio del Banco está compuesto por 7 Directores Titulares y 3 Directores Suplentes. Al 31 de diciembre de 2020, 3 de los directores titulares y 1 de los suplentes, son independientes de acuerdo a la norma de la Comisión Nacional de Valores (Res. General CNV 730/2018) y ninguno de ellos posee funciones ejecutivas.

El siguiente cuadro refleja quiénes son sus integrantes, las fechas de designación y de vencimiento de sus mandatos:

DIRECTORIO BANCO BBVA ARGENTINA S.A. ⁽¹⁾

Nombre y apellido completo	Cargo	Designación	Vto. Mandato
María Isabel Goiri Lartitegui	Presidente	24/4/2019	31/12/2020
Jorge Delfín Luna	Vicepresidente 1°	15/5/2020	31/12/2022
Alfredo Castillo Triguero	Vicepresidente 2°	15/5/2020	31/12/2022
Juan Manuel Ballesteros Castellano	Director Titular	15/5/2020	31/12/2022
Oscar Miguel Castro	Director Titular	10/4/2018	31/12/2020
Gabriel Eugenio Milstein	Director Titular	10/4/2018	31/12/2020
Adriana María Fernández de Melero	Director Titular	15/5/2020	31/12/2022
Javier Pérez Cardete	Director Suplente	24/4/2019	31/12/2021
Gustavo Alberto Mazzolini Casas	Director Suplente	24/4/2019	31/12/2021
Gabriel Alberto Chaufán	Director Suplente	24/4/2019	31/12/2021

(1) Para acceder a los CV de los directores, puede consultar el Anexo en este Reporte.

Directores por género y edad al 31/12/20	Cantidad	%
Miembros del directorio	7	100%
Por género		
Mujeres	2	28 %
Hombres	5	71%
Por edad		
Menor a 30 años	0	0%
Entre 31 y 50 años	0	0%
Mayor a 50	7	100%

Comisión fiscalizadora

Síndicos titulares

Dr. Mario Rafael Biscardi
 Dr. Alejandro Mosquera
 Dr. Gonzalo José Vidal Devoto

Síndicos suplentes

Dra. Julieta Paula Pariso
 Dr. Daniel Oscar Celentano
 Dra. Lorena Claudia Yansenson
 Vencimiento de mandatos: 31-12-2020

Contador dictaminante designado

Estudio KPMG Sociedad Civil en la persona de sus socios, Contador Mauricio G. Eidelstein, como Titular, y Carlos Fernando Bruno y Marcelo Adrián Castillo, como suplentes.

Comités

El Directorio cuenta con comités que le permiten abordar diferentes temas de gestión y tomar decisiones con conocimiento y responsabilidad. Los Comités del Banco son: Comité de Dirección; Comité de Auditoría Ley 26.831 (CNV); Comité de Nombramientos y Remuneraciones; Comité de Auditoría Interna (B.C.R.A); Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo; Comité de Tecnología Informática; Comité de Disclosure; Comité de Riesgos; Comité de Corporate Assurance; Comité de Cumplimiento; y Comité de Activos y Pasivos. Estos están compuestos por miembros idóneos y con experiencia en los diferentes aspectos a tratar.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección cumple con tareas ejecutivas y reporta los avances en gestión, programas y acciones del Banco al Directorio. Así, el Directorio conoce las expectativas y demandas de los grupos de interés, y las respuestas que da el banco de forma responsable y sostenible.

Áreas y responsables



*Forma parte del Comité de Dirección

Comunicación

Comprometido con la transparencia, la rendición de cuentas y la educación, BBVA Argentina tiene un contacto permanente con todos sus públicos de interés desde la comunicación de información respecto del negocio, las finanzas y la sostenibilidad.

En esta línea, crea contenido con responsabilidad para mantener informados a todos los grupos de interés, y que la comunidad en general pueda aprender a través de su experiencia y conocimiento.

Desde 2016 BBVA.com, la página corporativa de BBVA, busca dar vida a las diversas historias que relatan la trayectoria de un grupo con 160 años de historia y presencia en más de 30 países. En este sitio, BBVA publica contenidos en múltiples formatos, texto, video, infografías y 'podcasts', sobre finanzas, economía, innovación, sostenibilidad y banca responsable, entre otros temas de actualidad. También incluye comunicados e información financiera y regulatoria de BBVA.

Este año BBVA Argentina alcanzó los siguientes resultados de su gestión en comunicación:



Realizó 10 media training

a nivel gerencial para capacitar en forma continua a sus voceros.



Generó 235 notas

en su portal de noticias BBVA.com con 2.305.117 usuarios totales en el año.



Trabajó en una comunicación proactiva

con la prensa, llegando a más de 36 comunicados en el año.



Mantuvo contacto activo y continuo

con diferentes actores de opinión pública.



Monitoreó la reputación

en forma activa con una revisión constante de sus redes sociales.



@BBVA

5.717.114
seguidores



BBVA en Argentina

24.700
seguidores



@BBVA_argentina

154.849
seguidores



@BBVA_Argentina

71.200
seguidores



BBVA en Argentina

250.763
seguidores

03

Transparencia y control

Creando oportunidades para un negocio transparente y responsable.

Respetando altos estándares éticos y de cumplimiento, BBVA Argentina trabaja para garantizar la excelencia operativa con el diseño e implementación de herramientas y códigos de control y gestión de riesgos integrales, involucrando transversalmente a toda la entidad en estos procesos.



I Comportamiento ético



Sistema de cumplimiento

El **sistema de cumplimiento** del Grupo constituye una de las bases en las que BBVA afianza el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso con la legalidad vigente en cada momento y de acuerdo con estrictos cánones de comportamiento ético. Para lograrlo, son pilares básicos del sistema de cumplimiento de BBVA el Código de Conducta, disponible en la web corporativa de BBVA (www.bbva.com), el modelo de control interno y la función de Cumplimiento.

El **Código de Conducta** establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo con los principios del Grupo BBVA, ajustan la conducta a los valores internos de la Organización. Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en BBVA.

El **modelo de control interno** de BBVA, construido conforme a las guías y recomendaciones de reguladores y supervisores y las mejores prácticas internacionales, estructurado en tres líneas de defensa, está dirigido a identificar, prevenir y corregir las situaciones de riesgo inherentes al desarrollo de su actividad en los ámbitos y lugares en los que despliega su negocio.

De acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta de BBVA, Cumplimiento es una unidad global, integrada en la **segunda línea de defensa**, que tiene encomendada por el Consejo de Administración la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que BBVA actúe con integridad, particularmente en ámbitos como la prevención del blanqueo de capitales, la conducta con clientes, la conducta en el mercado de valores, la prevención de la corrupción y otros aspectos de conducta corporativa.



Misión y ámbito de actuación

La función de Cumplimiento tiene entre sus cometidos:



Promover una cultura de integridad y cumplimiento dentro de BBVA, así como el conocimiento por sus integrantes de las normas y regulaciones externas e internas aplicables a las anteriores materias, a través de la elaboración de regulación interna y programas de asesoramiento, difusión, formación y concienciación, fomentando una gestión proactiva del riesgo de Cumplimiento y Conducta; y



Definir e impulsar la implantación y total adscripción de la Organización a los marcos y medidas de gestión del riesgo relacionado con estas cuestiones.

Para un adecuado desempeño de sus funciones, Cumplimiento mantiene una configuración y unos sistemas de organización interna acordes con los principios de gobierno interno establecidos por las directrices europeas en dicha materia y en su configuración y desarrollo de la actividad se adscribe a los principios establecidos por el Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés) y la normativa de referencia aplicable a las Cuestiones de Cumplimiento y Conducta.

Para reforzar estos aspectos y, en concreto, la independencia de las áreas de control, BBVA cuenta con el área de *Regulation & Internal Control*, que reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento, y en la que se integra la unidad de Cumplimiento. Su actividad es objeto de supervisión periódica por la Comisión de Riesgos y Cumplimiento.



Organización, gobierno interno y modelo de gestión

En BBVA la función de Cumplimiento tiene carácter global y está compuesta por una unidad corporativa, de alcance transversal para todo el Grupo y dirigida por un responsable global, y por unidades locales que, compartiendo la misión encomendada, llevan a cabo la función en los países en los que BBVA desarrolla sus actividades y que están dirigidas por responsables locales de la función.

El desarrollo de la función llevada a cabo por la unidad de Cumplimiento en BBVA Argentina se apoya en un conjunto de departamentos especializados en distintas actividades, que cuentan a su vez con responsables designados. Así, entre otros, la función cuenta con responsables para las disciplinas relacionadas con las Cuestiones de Cumplimiento y Conducta, para la definición y articulación de la estrategia y el modelo de gestión de la función o para la ejecución y mejora continua de los procesos operativos internos del área.

Entre las funciones principales de las unidades de cumplimiento en BBVA se encuentran las siguientes:

- Llevar a cabo una evaluación del riesgo de Cumplimiento y Conducta inherente a la actividad del Grupo.
- Promover y/o elaborar regulación interna sobre sus materias, así como el establecimiento de sistemas, herramientas tecnológicas y recursos adecuados.
- Asesorar a la Organización sobre las materias de Cumplimiento y Conducta para la gestión de los riesgos que de ellas se derivan.
- La monitorización y comprobación del cumplimiento de la regulación interna que permitan la medición de la gestión del riesgo de Cumplimiento y Conducta y su adecuado contraste.
- Gestionar los canales de denuncia en las distintas jurisdicciones.
- Reportar periódicamente información relacionada con las cuestiones de Cumplimiento y Conducta a los distintos niveles de la organización.
- Representar a la función ante organismos reguladores y supervisores en las materias de cumplimiento.

La estructura de las unidades de Cumplimiento en los distintos países ha continuado evolucionando en 2020 para un mejor alineamiento con estos fundamentos.

La amplitud y complejidad de las actividades, así como la presencia internacional de BBVA, originan una amplia diversidad de requisitos regulatorios y expectativas de los organismos supervisores que hay que atender en relación con la gestión del riesgo asociado a las Cuestiones de Cumplimiento y Conducta. Ello hace necesario disponer de mecanismos internos que establezcan de manera homogénea e integral programas transversales de gestión de dicho riesgo.



Para lograr lo anterior, Cumplimiento dispone de un **modelo global** de aproximación y gestión de dicho riesgo, que con un enfoque integral y preventivo viene evolucionando a lo largo del tiempo para reforzar los elementos y pilares sobre los que se asienta y para anticiparse a los desarrollos e iniciativas que puedan ir surgiendo en este ámbito.

Dicho modelo parte de ciclos periódicos de identificación y evaluación del riesgo de cumplimiento, tras los cuales se articula su estrategia de gestión. Lo anterior tiene como resultado la revisión y actualización de la estrategia plurianual y de sus correspondientes líneas anuales de actuación, ambas dirigidas al refuerzo de las medidas aplicables de mitigación y control, así como a la mejora del propio modelo. Estas líneas se incorporan al plan anual de Cumplimiento, de cuyo contenido se informa a la Comisión de Riesgos y Cumplimiento.

El modelo tiene como **pilares** básicos los siguientes elementos:

- Una estructura organizativa adecuada, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la Organización.
- Un conjunto de políticas y procedimientos que marcan claramente los posicionamientos y requisitos a aplicar.
- Procesos de mitigación y controles dirigidos a asegurar el cumplimiento de dichas políticas y procedimientos.
- Una infraestructura tecnológica, centrada en la monitorización y dirigida a asegurar el objetivo anterior.
- Mecanismos y programas de comunicación y formación dirigidas a sensibilizar a las personas del Grupo sobre los requisitos aplicables.
- Indicadores de supervisión que permiten el seguimiento de la implantación del modelo a nivel global.
- Revisión periódica independiente de la efectiva implantación del modelo.

Durante 2020 se mantuvo la labor de refuerzo de la documentación y la gestión de este modelo mediante la revisión y actualización de las tipologías globales de Riesgos de Cumplimiento y Conducta tanto a nivel general como en las distintas áreas geográficas. Asimismo, se continúa reforzando el marco de indicadores de cumplimiento y conducta, integrado en la gestión de las unidades operativas y de negocio, con la finalidad de mejorar la detección temprana de esta tipología de riesgo.

La eficacia del modelo y de la gestión del riesgo de cumplimiento está sometida de manera continua a amplios y distintos procesos de verificación anual, formando parte de estos procesos, la actividad de *testing* realizada por las unidades de Cumplimiento, las actividades de auditoría interna de BBVA, las revisiones realizadas por firmas auditoras de reconocido prestigio y los procesos regulares o específicos de inspección realizados por los organismos supervisores en cada una de las áreas geográficas.

Por otro lado, en los últimos años, uno de los ejes más relevantes de aplicación del modelo de cumplimiento se centra en la transformación digital de BBVA. Por este motivo, la unidad de Cumplimiento continuó en 2020 manteniendo mecanismos de gobierno, supervisión y asesoramiento en las actividades de las áreas que impulsan y desarrollan iniciativas de negocio y proyectos digitales en el Grupo.



Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo (*Anti Money Laundering*, en adelante AML) constituye un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que diariamente se relaciona (fundamentalmente clientes, colaboradores, accionistas y proveedores) en las diferentes jurisdicciones donde está presente. Asimismo, representa una constante en los objetivos que el Grupo BBVA asocia a su compromiso de mejorar los distintos entornos sociales en los que desarrolla sus actividades.

Además, el Grupo está expuesto al **riesgo de incumplir** la regulación de AML y la relativa a las restricciones impuestas por organismos nacionales o internacionales para operar con determinadas jurisdicciones y personas físicas o jurídicas, lo que podría suponer sanciones y multas económicas relevantes impuestas por las autoridades competentes de los diferentes países en los que el Grupo opera.

Como consecuencia de lo anterior, como grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, BBVA aplica el modelo de cumplimiento descrito anteriormente para la **gestión del riesgo** de AML en todas las entidades que componen el Grupo. Este modelo toma en consideración las regulaciones de las jurisdicciones en las que BBVA está presente, las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia y las recomendaciones emitidas por organismos internacionales, como el Grupo Acción Financiera Internacional (GAFI).

Este modelo de gestión está en permanente evolución. Así, los análisis de riesgo que se llevan a cabo anualmente permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo. En 2020, los sujetos obligados del Grupo han llevado a cabo este ejercicio de evaluación de los riesgos de AML, bajo la supervisión de la función de AML corporativa.

El Código de Conducta de BBVA, en sus secciones 4.1 y 4.2 determina las directrices básicas de actuación en este ámbito. En línea con estas directrices, BBVA dispone de una serie de procedimientos aprobados corporativamente que se aplican en cada zona geográfica, entre los que destacan el Procedimiento Corporativo de Actuación para el Establecimiento de Relaciones de Negocio con Personas Políticamente Expuestas (PEPs), el Procedimiento Corporativo de Actuación para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas en la Prestación de Servicios de Corresponsalía Transfronteriza o la Norma que establece las Restricciones Operativas con Países, Jurisdicciones y Entidades designadas por Organismos Nacionales o Internacionales. Las normas aplicables están disponibles para ser consultadas por los colaboradores en cada geografía.



Durante 2020, BBVA continuó con el despliegue de la nueva **herramienta de monitorización, que permite funcionalidades más avanzadas**, en México, Estados Unidos, Portugal, Perú, Colombia, Argentina, Malta y Chipre; ya implantada en España y Turquía. De igual manera, el Grupo continúa con su estrategia para aplicar nuevas tecnologías a los procesos de AML (*machine learning*, inteligencia artificial, etc.) para reforzar tanto las capacidades de detección de actividades sospechosas de las distintas entidades que componen el Grupo como la eficiencia de dichos procesos.

En materia de **formación** en el ámbito de AML, cada una de las entidades del Grupo BBVA dispone de un plan de formación anual para los colaboradores. En dicho plan, definido en función de las necesidades identificadas, se establecen acciones formativas como cursos presenciales o vía *e-learning*, vídeos, folletos, etc. tanto para las nuevas incorporaciones como para los colaboradores en plantilla. Asimismo, el contenido de cada acción formativa se adapta al colectivo al que va destinado, incluyendo conceptos generales derivados de la regulación de AML

aplicable, interna y externa, así como cuestiones específicas que afecten a las funciones que desarrolle el colectivo objeto de formación.



El modelo de gestión del riesgo de AML está sometido a una continua **revisión independiente**. Esta revisión se complementa con las auditorías internas, externas y las que llevan a cabo los organismos supervisores locales, tanto en España como en el resto de las jurisdicciones. De acuerdo con la regulación vigente, un experto externo realiza anualmente una revisión de la matriz del Grupo. En 2020, dicho experto externo concluyó que BBVA cuenta con un modelo de AML para controlar el riesgo de ser utilizada como vehículo para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y que dicho modelo cumple con los requisitos regulatorios exigidos en la materia. Por su parte, el órgano de control interno, con el que BBVA cuenta a nivel holding, se reúne periódicamente y supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de AML en el Grupo BBVA. Este esquema de supervisión se replica igualmente a nivel local a través de los comités correspondientes en cada geografía.

Cabe destacar la labor de **colaboración** de BBVA con los distintos organismos gubernamentales y organizaciones internacionales en este ámbito: asistencia a las reuniones del *Executive Committee Financial Crime Strategy Group del AML & Financial Crime Committee* y del *Financial Sanctions Expert Group* de la Federación Bancaria Europea, miembro de los task force sobre KYC/RBA (*Know Your Customer / Risk-based Approach*) e *Information Sharing* de la Federación Bancaria Europea, miembro del *AML Working Group* del IIF, participación en iniciativas y foros destinados a incrementar y mejorar los intercambios de información con fines de AML, como el *Europol Financial Intelligence Public Private Partnership* (EFIPPP), así como aportaciones a consultas públicas emitidas por organismos nacionales e internacionales (Comisión Europea, GAFI-FATF, *European Supervisory Authorities*, entre otros) y a la *IIF Machine Learning Governance Survey*.



Conducta con los clientes

El Código de Conducta sitúa a los clientes en el centro de su actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y en la aportación de valor. Así, BBVA Argentina aspira a ser el socio de confianza de sus clientes en la gestión y control de sus finanzas en el día a día, a partir de un asesoramiento personalizado. El objetivo es mejorar la salud financiera de sus clientes, como factor de diferenciación de la estrategia del Grupo.

Para conseguir este objetivo, BBVA Argentina cuenta con políticas y procedimientos de gobierno de producto que establecen los principios que deben observarse al evaluar las características y riesgos de los productos y servicios, así como al definir sus condiciones de distribución y su seguimiento, de tal manera que, a partir del conocimiento del cliente, se tengan en cuenta en todo momento sus intereses y se le ofrezcan productos y servicios acordes con sus necesidades financieras, de acuerdo con la regulación aplicable en materia de protección del cliente. Además, tiene implantados procesos encaminados a la prevención o, en su defecto, a la gestión de los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la comercialización de los productos.

En 2020, los nuevos requerimientos normativos en materia de protección del cliente derivados de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, y dirigidos en especial a proteger a los clientes que se encontraban en situación de vulnerabilidad a raíz de dicha crisis, se han convertido en uno de los principales focos de atención de la unidad de Cumplimiento durante el transcurso de la pandemia, realizando el seguimiento de las novedades normativas e impulsando su adecuada implementación. En este sentido, se identificaron las nuevas regulaciones que incorporaron requerimientos relacionados, por ejemplo, a prórrogas de los créditos, refinanciaciones, concesión de créditos con aval público, facilidades asociadas a las transacciones bancarias y medios de pago, exoneración de comisiones y a normas sanitarias para preservar la salud de los clientes.

En paralelo, en 2020 BBVA Argentina acompañó el despliegue del modelo global de protección al cliente del Grupo BBVA el que contribuye a una mejor experiencia de cliente, en línea con una regulación en materia cada vez más homogénea a nivel global y a unos estándares de mejores prácticas en las relaciones comerciales con los clientes. Durante el año, se hizo especial foco en la revisión de los marcos de mitigación y control de los riesgos de conducta con los clientes, abordando singularmente los aspectos de la transparencia en la información a clientes, y el refuerzo de los indicadores asociados a dichos riesgos, prestando especial atención al ámbito relacionado con las reclamaciones de los clientes y en la prevención y detección de malas prácticas de venta.

Otras medidas orientadas a la protección del cliente en el año 2020 fueron:

- El análisis continuo de las características, los riesgos y los costes desde la perspectiva cliente de los nuevos productos o servicios y actividades de BBVA Argentina a través del Comité de Admisión de Riesgo Operacional y Gobierno de Producto.
- La continua colaboración con las unidades de desarrollo de productos y negocios, tanto minoristas como mayoristas, con especial foco en las iniciativas de banca digital, para incorporar la visión de protección al cliente e inversor en sus proyectos, desde el momento de su creación.
- El seguimiento de los procesos de formación y requisitos de certificación para prestar servicios financieros a los clientes de acuerdo con la regulación aplicable. El número de fuerzas de venta certificadas ascendió a 892 colaboradores en productos y servicios de inversión al 31 de diciembre de 2020.
- La actividad formativa sobre la identificación, gestión y registro de situaciones de posibles conflictos de intereses durante la prestación de servicios a los clientes. A este respecto, durante 2020 llevaron a cabo esta formación el 88% del colectivo sujeto.
- La promoción de acciones de comunicación a las redes comerciales, a través tanto de comunicaciones directas sobre productos o servicios, como a través de acciones de formación específicas.



Conducta en los mercados de valores

El Código de Conducta contiene los principios básicos de actuación dirigidos a preservar la integridad de los mercados, fijando los estándares a seguir orientados a la prevención del abuso de mercado, y a garantizar la transparencia y libre competencia de los mismos en la actividad profesional del colectivo BBVA.

Estos principios básicos están desarrollados específicamente en la Política de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores, que aplica a todas las personas que integran el Grupo BBVA. Concretamente, esta política establece los estándares mínimos a respetar en la actividad desarrollada en los mercados de valores en cuanto a información privilegiada, manipulación de mercado y conflictos de intereses. La Política se complementa en BBVA Argentina con un **Reglamento Interno de Conducta** (RIC) dirigido al colectivo sujeto con mayor exposición en los mercados. El RIC desarrolla los contenidos establecidos en la Política, ajustándolos a los requerimientos legales locales.

Para llevar a cabo la gestión de esta normativa, se cuenta con la herramienta GESRIC, en continua evolución desde hace más de una década. El grado de adhesión y capacitación al RIC se acerca al 100% de las personas sujetas.

En relación con la **prevención del abuso de mercado**, durante 2020 se reforzó el programa de formación en materia de abuso de mercado con el lanzamiento de un curso global específico sobre información privilegiada y manipulación de mercado, que completa las diversas acciones de formación que desarrolla el Grupo BBVA en materia de conducta en los mercados.

Canales de denuncia en Argentina



cconducta-arg@bbva.com



(11) 4346-4466 o al Interno 14466

Para los colaboradores, está disponible la opción de denunciar a través del Supervisor inmediato o su interlocutor de Talento y Cultura.



Otros estándares de conducta

Un mecanismo fundamental para la gestión del riesgo de Cumplimiento y Conducta del Grupo es el **Canal de Denuncia**, donde los integrantes de BBVA así como otros terceros no pertenecientes a BBVA pueden comunicar de forma confidencial y, si lo desean, de forma anónima aquellos comportamientos que se separen del Código o que violen la legislación que resulte aplicable, incluyendo las denuncias relativas a derechos humanos. La función de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

BBVA Argentina cuenta con un Canal de Denuncia disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año al que se puede acceder a través de correo electrónico y/o a través de teléfono. BBVA dispone de un canal de denuncia corporativo al que todos los colaboradores de las jurisdicciones en las que está presente el Grupo tienen acceso directo. En 2020 se recibieron 1.417 denuncias en el Grupo, cuyos principales aspectos de queja se refieren a las categorías de conducta con nuestros compañeros (49,8%), y conducta con la empresa (34,1%). Aproximadamente un 42% de las denuncias tramitadas en el ejercicio finalizaron con la imposición de sanciones disciplinarias.

Entre las labores desarrolladas por el área de Cumplimiento se destaca el asesoramiento continuo en la aplicación del Código de Conducta. El mismo se realiza a través de consultas individuales, escritas y telefónicas de distinta naturaleza, relativas por ejemplo a la resolución de posibles conflictos de interés, la gestión del patrimonio personal o el desarrollo de otras actividades profesionales.

Canales de denuncia corporativos



canaldenuncia@bbva.com



(34)915377222

Durante el año 2020, BBVA Argentina continuó con la labor de comunicación y difusión del Código de Conducta, así como con la formación sobre sus contenidos. A la fecha la práctica totalidad de los colaboradores han completado esta formación.

Otro elemento clave en la gestión del riesgo de Conducta en BBVA es la **Política General de Anticorrupción** (aprobada en el Consejo de BBVA S.A. y en el Directorio de BBVA Argentina en 2018), que desarrolla los principios y directrices recogidos, principalmente, en el apartado 4.3 del Código de Conducta de 2015 y se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO). En 2020 esta Política fue revisada y su actualización aprobada a nivel Grupo BBVA y por parte de BBVA Argentina, y comunicada de nuevo a todos los colaboradores y miembros de los principales órganos de gobierno del Grupo. Los lineamientos generales de la Política General Anticorrupción están disponibles tanto para socios comerciales como para otros terceros en la página web de accionistas e inversores.

Adicionalmente, BBVA dispone de un cuerpo normativo interno que complementa a la Política General Anticorrupción en la materia que regula. Entre las **políticas** más destacadas se encuentran las siguientes:

- Política General de Conflictos de Intereses
- Política General Anticorrupción,
- Política para la Prevención y Gestión de los Conflictos de Intereses en BBVA (ámbito clientes),
- Principios Generales de Aprovisionamiento,
- Política de Eventos y Aceptación de Regalos Vinculados con Eventos deportivos de relevancia,
- Política Corporativa de Viajes, y
- Política Corporativa de Gestión de Eventos.

El marco de anticorrupción de BBVA, conforme al modelo de prevención de delitos, cuenta con un programa que incluye los siguientes elementos: i) un mapa de riesgos, ii) un modelo de gobierno específico, iii) un conjunto de medidas de mitigación dirigidas a reducir estos riesgos, iv) procedimientos de actuación ante la aparición de situaciones de riesgo, v) programas y planes de formación

y comunicación, vi) indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control, vii) un canal de denuncia y viii) un régimen disciplinario.

Adicionalmente, cabe señalar que BBVA toma en consideración el riesgo relacionado con la corrupción presente en las principales jurisdicciones en las que opera, con base en las valoraciones publicadas por las organizaciones internacionales más relevantes en esta materia. En relación con el programa de formación general, durante el ejercicio 2020 se impulsó globalmente la formación del management y de los colaboradores del Grupo BBVA en la Política Anticorrupción a través de diferentes iniciativas basadas principalmente en casos prácticos. Destaca en este sentido el lanzamiento de un curso online corporativo en la mayor parte de las jurisdicciones en las que está presente BBVA.

Por otra parte, en 2020 se reforzó el marco de prevención de conflictos de intereses, complementando la regulación interna ya existente en esta materia a través de la emisión de una nueva política general, aplicable a todo el Grupo, que refuerza los principios y principales medidas que todos los integrantes de BBVA deben asumir y seguir para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses. La política se establece en el contexto de los principios bajo los que el Grupo BBVA desarrolla su actividad, entre los que se encuentran la integridad, la prudencia en la gestión de riesgos, la transparencia, la consecución de un negocio sostenible a largo plazo o el cumplimiento de la legislación aplicable. Además, aborda distintos aspectos, tales como medidas concretas que contribuyen a prevenir la aparición de conflictos, pautas generales de actuación ante la aparición de los mismos o mecanismos de gobierno y supervisión en distintos niveles de la Organización.

En cuanto al ámbito de defensa de la competencia, en 2019 se aprobó la Política de Competencia de BBVA que, extendida a todo el Grupo, supuso un avance en el desarrollo de estándares de conducta en esta materia. La política profundiza en el principio 3.14 del Código de Conducta de BBVA de libre competencia y cubre las áreas de riesgo más sensible identificadas por los organismos nacionales e internacionales; acuerdos horizontales con competidores, acuerdos verticales con empresas no competidoras así como posibles prácticas abusivas. Diversas acciones de formación en esta materia han sido ejecutadas durante 2020.

Transparencia, claridad y responsabilidad (TCR)

BBVA Argentina impulsa y difunde la estrategia TCR (transparencia, claridad y responsabilidad) de atención al cliente basada en los siguientes ejes:

- Transparencia de la información brindada.
- Claridad en el lenguaje, la estructura y el diseño.
- Responsabilidad con los intereses del cliente en todas las etapas de su vida financiera.

BBVA cuenta con un indicador para medir su desempeño en TCR: el *Net TCR Score* (NCTRS), que se calcula siguiendo la misma metodología del *Net Promoter Score*

(NPS)¹⁶ y permite medir el grado en el que los clientes perciben a BBVA como un banco transparente y claro, en comparación con su competencia, en los principales países en los que el Grupo está presente.

Con el objetivo de mejorar año a año la atención, en 2020 BBVA Argentina capacitó a 111 colaboradores de manera virtual en su estrategia de TCR.

Además, se desarrolló un curso sobre lenguaje claro en el Campus en el que participaron 65 personas y otro global, establecido desde Holding, en el cual se formaron presencialmente 21 colaboradores de áreas de atención al cliente.

Proyectos digitales TCR

Proyecto	Descripción
 GLOMO	Desarrollo de la nueva app móvil, utilizando la plataforma global, con el nuevo diseño global del proyecto corporativo GloMo (GLObal MObile).
 GO-Pagos NFC	Ofrece a los clientes la posibilidad de pagos <i>contactless</i> a través de la app BBVA GO. Permite abonar en comercios a través de la funcionalidad NFC del celular sin necesidad de sacar la tarjeta de crédito de la billetera.
 One Click	Simulador de plazos fijos no clientes, veridas, expansión nóminas y repositorio de piezas pre aprobadas.
 Correcciones en canales digitales	Go, BBVA Móvil y Banca Online.
 Play Sistémico (Modo)	Aplicación mediante la cual los clientes podrán utilizar la app BBVA GO para transferir dinero a cualquier usuario de MODO mediante la agenda de su celular. También permite el pago QR en comercios.
 Banca Online	Límites desdoblados, préstamos tasa cero, préstamos pago de tarjeta, flujo de congelamiento de cuotas de préstamos y flujo de venta seguro de moto y seguro de hogar.
 Referidos Clientes y Nóminas	Campaña comercial mediante la cual los clientes refieren conocidos para que se hagan clientes del Banco. Al referido se le ofrecen condiciones especiales de contratación y al referente se le ofrecen premios cuando sus referidos se hacen clientes.
 Puntos BBVA	Programa de fidelización para clientes BBVA en el cual los consumos se transforman en puntos que luego pueden redimirse por premios y opciones de turismo.

¹⁶ Para más información ver el capítulo "Negocios y actividades" en este Reporte.

Auditoría interna

Debido al contexto de incertidumbre iniciado en marzo 2020 por la pandemia por COVID-19, desde Auditoría In-

terna se definieron una serie de procedimientos de excepción. Algunos de los más destacados fueron:

- La documentación del trabajo de Auditoría fuera de Pentana, el sistema de registro formal del Banco, durante el período en el que el equipo no tuvo acceso remoto al sistema.
- La conformación de un circuito de aprobación de cambio en el plan para realizar las revisiones.
- El procedimiento de aprobación de excepcional para la re planificación de fechas de implantación por atrasos derivados del contexto de pandemia.

En todos los casos, fueron presentados y aprobados por la Comisión de Auditoría del Grupo BBVA y por el Comité de Auditoría de BBVA Argentina.

También se realizaron cambios en el plan de Auditoría:



Se sumaron revisiones que atienden nuevos riesgos:

- Cumplimiento requerimientos normativos productos de crédito COVID-19
- Cumplimiento requisitos de la línea especial financiación a MiPyMEs
- Proceso de Recuperación PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.
- Proceso de Recuperación Rombo Compañía Financiera S.A.
- Proceso de Recuperación Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.
- Marco de Control de Riesgo Legal



Cancelación de revisiones:

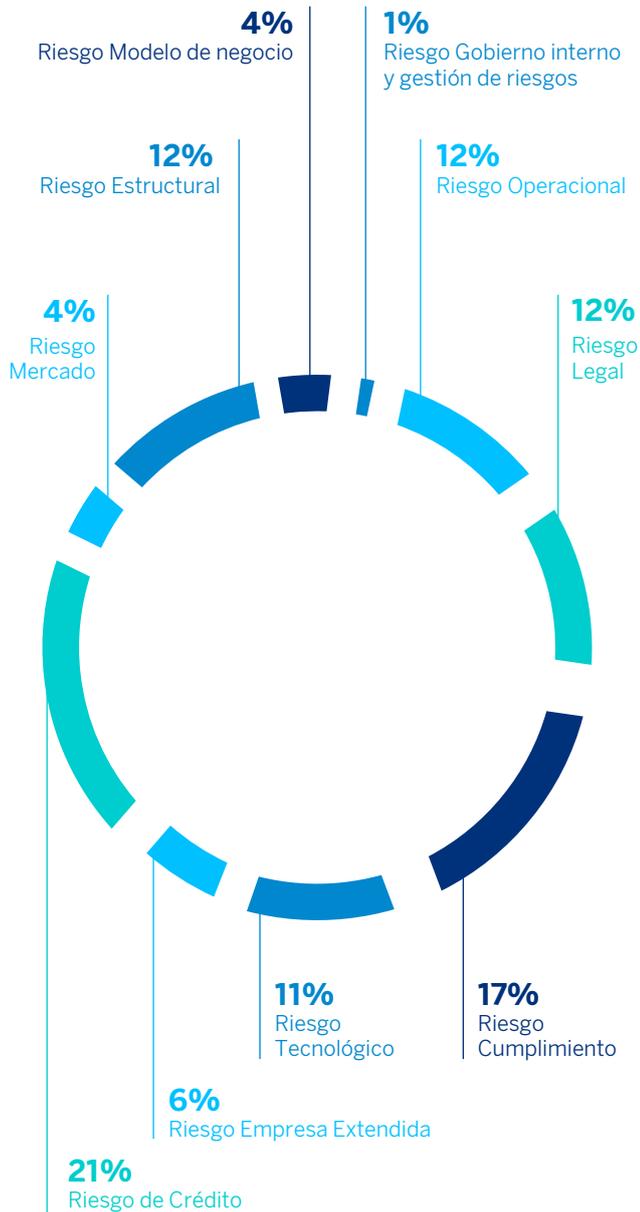
- Capital Económico por Riesgo Operacional, Tasa y Mercados
- Lineamientos para la Gestión de Riesgos, Gobierno Societario y Capital Económico PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.
- Lineamientos para la Gestión de Riesgos, Gobierno Societario y Capital Económico Rombo Compañía Financiera S.A.
- Lineamientos para la Gestión de Riesgos, Gobierno Societario y Capital Económico Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.



Cambio de alcance:

- Se modificó el alcance de la revisión de 13 sucursales ante la imposibilidad de asistir físicamente.

Informes año 2020



Plan Trienal

En 2020 se actualizó el *Risk Assessment* que permite identificar y priorizar todos los riesgos a los que está expuesto BBVA Argentina. Con esta información se elaboró el Plan Trienal 2021-2023 presentado en noviembre de ese año. Este busca elaborar respuestas a las expectativas de los principales grupos de interés y verificar la visión a medio plazo, ya que mantiene en el 82% de los trabajos de Auditoría con respecto el año anterior. En los tres años de duración del plan, se estima abordar un total de 130 trabajos y 66 sucursales.

Cada mes el Comité de Auditoría recibe los informes emitidos sobre el seguimiento del Plan. Además, cada 4 meses es presentado un detalle de situación y evolución de las recomendaciones de auditoría interna, del Banco Central de la República Argentina (en adelante, B.C.R.A) y del Auditor Externo.



El Plan de Auditoría 2020 con las modificaciones aprobadas por el Comité de Auditoría presenta un cumplimiento del 100% al cierre del ejercicio. Se realizaron 44 auditorías de procesos y se revisaron 22 sucursales.

■ Gestión del riesgo



El avance en el desarrollo y la integración de herramientas y algoritmos estadísticos permitió que un porcentaje de los productos que el Banco comercializa puedan ser autogestionados por los clientes.

Apetito al Riesgo

El Apetito al Riesgo es aprobado por el Directorio, quien determina los riesgos y el nivel de estos que se está dispuesto a asumir para alcanzar los objetivos de negocio. Estos se expresan en términos de solvencia, rentabilidad, liquidez y financiación, u otras métricas.

El Modelo General de Gestión de Riesgos de BBVA Argentina muestra los tipos de riesgos y niveles que la entidad está dispuesta a asumir en el desarrollo de su Plan Estratégico, siempre bajo el marco normativo establecido por el B.C.R.A. La solvencia del Banco depende de una gestión apropiada de los riesgos, que se orienta a la mejora constante con foco en la detección, monitoreo y diseño de acciones de mitigación para cada uno. Los riesgos detectados y analizados son:

Riesgo de crédito

Refiere a la posibilidad de que una contraparte no cumpla sus obligaciones contractuales relacionadas con una operación concreta. A través de las distintas unidades de riesgos se brinda soporte a la gestión de las bancas comerciales, tanto en la admisión, el seguimiento y recuperación de los créditos.



Declaración de Apetito al Riesgo de BBVA Argentina

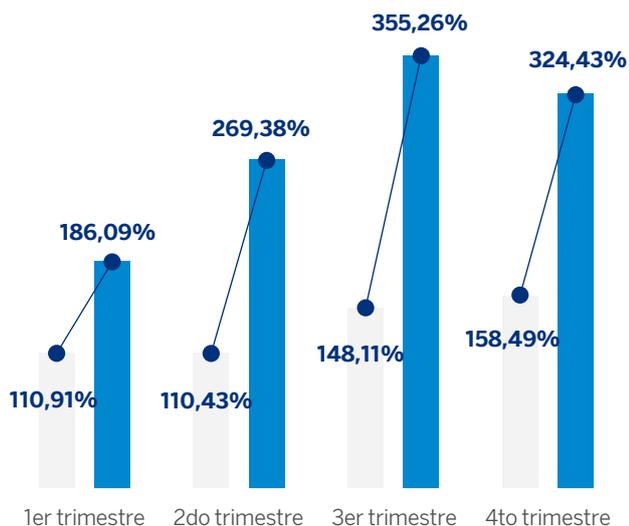
“La política de riesgos de BBVA Argentina está enfocada a promover un modelo de negocio de banca universal, multicanal y responsable, basado en valores, comprometido con el desarrollo sostenible, la excelencia operativa, y centrado en las necesidades de los clientes.

Para la consecución de estos objetivos, el modelo de riesgos está orientado a mantener un perfil moderado de riesgo, una robusta posición financiera y una sólida rentabilidad ajustada al riesgo a lo largo del ciclo, como mejor forma de afrontar coyunturas adversas sin comprometer nuestras metas estratégicas. La gestión de los riesgos se basa en una gestión prudente, una visión integral de todos los riesgos, una diversificación de carteras por geografías, clases de activos y segmentos de clientela y el mantenimiento de una relación a largo plazo con el cliente, contribuyendo, de esta forma, al crecimiento rentable y sostenible y a la generación de valor recurrente.”

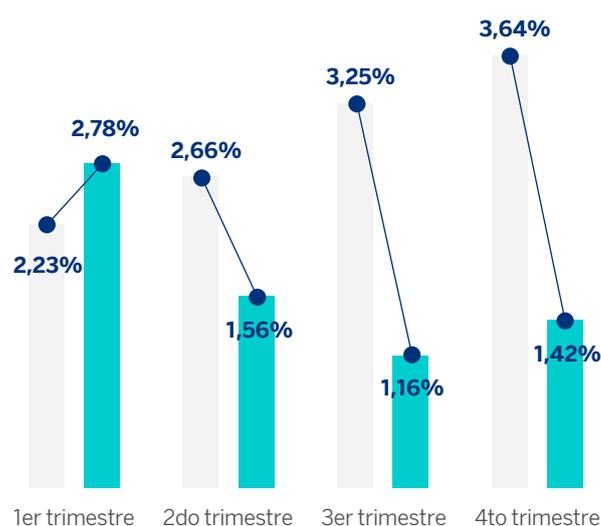
Evolución del ratio de Cobertura y Non-Performing Loans (NPL)

2019 2020

Cobertura BBVA



NPL BBVA



Alcance: BBVA Argentina y Compañías Subsidiarias.

Riesgo Crédito Minorista

En el segmento de clientes minoristas, se analizan los riesgos respecto a: el proceso de admisión por medio de herramientas predictivas y estadísticas, tanto reactivas como comportamentales; la administración de herramientas y políticas; el seguimiento de cartera crediticia y el proceso recuperatorio. Algunos logros fueron:

- Se impulsó la creación de productos autoliquidables en homebanking.
- Incorporación de nuevas variables al modelo comportamental de clientes.
- Incremento en la oferta crediticia al segmento emprendedor, realizando mejoras en el producto cesión de cheques.
- Calificaciones automáticas periódicas al colectivo acreditación de nóminas.
- Digitalización del proceso de adaptación al contexto COVID-19.

Riesgo Crédito Empresas, PyMEs y Corporativa

A través de una estructura dinámica se solventan las necesidades del negocio con un proceso integral conformado por admisión, seguimiento y recuperaciones. Su desarrollo se realiza bajo los principios de prudencia, anticipación y diversificación, que permiten mantener la excelencia en calidad de riesgos. Algunas acciones realizadas son:

- El contexto COVID-19 impulsó el modelo de descentralización. Se continuó desarrollando la automatización de la oferta crediticia.
- Se intensificó la gestión y monitoreo preventivo con una sólida coordinación con las áreas comerciales para anticipar dificultades en las cobranzas.
- Las actividades de recuperación están orientadas de forma integral durante todo el circuito: desde prevenir el impago hasta la recuperación parcial o total.
- Se continuó utilizando la herramienta *Risk Analyst* para el colectivo de grandes empresas y corporaciones, permitiendo completar el análisis experto para anticipar las necesidades crediticias de los clientes.

Riesgo Estructural

Riesgo de Liquidez y Financiación

Implica la posibilidad de que la Entidad no pueda cumplir de manera eficiente con sus obligaciones de pago sin incurrir para ello en pérdidas. Las principales métricas para la gestión de estos riesgos son:

- **LtSCD (*Loan to Stable Customers Deposits*):** mide la relación entre la inversión crediticia neta y los recursos estables de clientes. El objetivo es preservar una estructura de financiación estable en el mediano y largo plazo.
- **LCR (*Liquidity Coverage Ratio*):** mide la relación entre activos líquidos de alta calidad y las salidas de efectivo netas totales durante un periodo de 30 días. El objetivo es preservar un colchón de activos o buffer de gestión que permita absorber shocks de liquidez en el corto plazo.
- **Gestión del riesgo de liquidez intradía:** se cuenta con un procedimiento basado en un esquema de monitoreo y control de su posición intradiaria de liquidez.

Riesgo por Tipo de Interés

Es la posibilidad de que se produzcan alteraciones en el margen de intereses y en el valor económico del patrimonio de la Entidad debido a la variación de las tasas de interés de mercado. Sus principales métricas son:

- **Margen en Riesgo (MeR):** cuantifica la máxima pérdida que podría registrarse en el margen financiero proyectado a 12 meses bajo el peor escenario de curvas de tasa para un nivel de confianza determinado. Durante 2020, el indicador de MeR alcanzó ratios elevados desde el mes de febrero. Este aumento se produjo como consecuencia del mix de depósitos que dispuso la Entidad a lo largo del año, donde la mayor parte de los depósitos fueron no remunerados, siendo estos menos sensibles a variaciones en las tasas de interés. BBVA se encuentra en línea con los principios, estándares y controles en términos de capital y margen financiero para la gestión de este riesgo establecido por el B.C.R.A. en la comunicación "A" 6397 y continúa avanzando en la aplicación de esta.

Capital Económico (CE)

Cuantifica la máxima pérdida que podría generarse en el valor económico de la Entidad bajo el peor escenario de curvas de tasa para un nivel de confianza determinado. BBVA Argentina ha desarrollado un proceso interno, integrado y global para evaluar la suficiencia de su CE en función de su perfil de riesgo y elabora, con una periodicidad anual, el Informe de Autoevaluación de Capital (IAC), de acuerdo a las disposiciones sobre "lineamientos para la gestión de riesgos en entidades financieras" establecidas por el B.C.R.A.

Pruebas de estrés

El programa de prueba de estrés se encuentra enmarcado dentro de la gestión integral de riesgos en el marco de las disposiciones sobre "lineamientos para la gestión de riesgos en Entidades Financieras" establecidas por el B.C.R.A.



BBVA Argentina realiza anualmente un ejercicio de estrés integral a través del cual se cuantifica el impacto de escenarios macroeconómicos sobre solvencia, rentabilidad y liquidez, contemplando los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta y considerando las interacciones existentes entre los mismos.

Las pruebas se definen como la evaluación de la situación económica y financiera de la Entidad bajo un escenario severamente adverso pero posible, requiriendo la simulación de escenarios que permitan estimar el impacto potencial sobre el valor de las carteras, la rentabilidad, la solvencia y la liquidez con el propósito de identificar riesgos latentes o detectar vulnerabilidades.

Riesgo de Mercado

Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas en el valor de la cartera de negociación como consecuencia de movimientos adversos en las variables de mercado que inciden en la valoración de los productos e instrumentos financieros.

Durante 2020, el Valor en Riesgo (VaR, por sus siglas en inglés *Value at Risk*) promedio fue de Pesos 226,41 millones. El riesgo de cambio fue el principal factor al que está expuesta la cartera de negociación en promedio en el año.

Riesgo Contrapartida

Refiere al incumplimiento de las obligaciones de una de las partes del contrato por motivos de insolvencia o incapacidad de pago y como consecuencia se produce en la otra parte una pérdida financiera. Este tipo de riesgo es aplicable principalmente a derivados financieros. Tanto la cartera de Negociación como el *Banking Book*¹⁷ pueden realizar operaciones contra clientes por lo que ambas son susceptibles de riesgo de contrapartida, por este motivo existe una medición y gestión conjunta.

Riesgos no financieros

Refiere a la posibilidad de generar pérdidas como resultado de errores humanos, procesos internos inadecuados o con defecto, fallas en los sistemas y debido a acontecimientos externos. Durante 2020 se ha implantado para la gestión de los Riesgos No Financieros el diseño de Indicadores de Gestión de Riesgo Operacional y *Management Limits*, formando parte de la estructura corporativa de Apetito de Gestión de RNF. Los Indicadores de Gestión de Riesgo Operacional (IdG) son diseñados por los especialistas en control de riesgos de Holding fijando el Apetito al Riesgo correspondiente, su descripción y objetivo de control.

Gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos

Como Banco Líder en sostenibilidad, está desarrollando metodologías que permitan comprender e integrar riesgos sociales, ambientales y climáticos en sus modelos de negocio.

BBVA Argentina ha incorporado los principios de Ecuador a su normativa interna. Así asume el compromiso de evaluar y gestionar los impactos sociales y ambientales de los proyectos de inversión que se financian.

Se definieron las siguientes categorías en función del impacto ambiental y según el riesgo que implican:

- Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos significativos, que son diversos, irreversibles o sin precedentes.

- Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos limitados, que son escasos en número, y por lo general localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.
- Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o inexistentes.

El análisis se hace desde el punto de vista de negocio y del activo o riesgo asumido sujeto a ese impacto. Además, se realiza un mapeo por actividad afectada y se compara con el resto del mercado. Desde Banca Mayorista se analiza el impacto de los cambios climáticos favorables, para potenciar el negocio crediticio del Banco, o en el caso de ser desfavorable para mitigar posibles pérdidas.

Riesgo Reputacional



Desde el año 2016, BBVA cuenta con una metodología para la evaluación del riesgo reputacional. A través de esta metodología, el Banco define y revisa regularmente un mapa en el que prioriza los riesgos reputacionales a los que se enfrenta y un conjunto de planes de acción para mitigarlos. La priorización se realiza atendiendo a dos variables: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y la fortaleza de BBVA frente al riesgo. Este ejercicio se realiza anualmente en todos los países donde el Grupo está presente.

El Manual para la Evaluación Anual del Riesgo Reputacional del stock se ha actualizado a finales de 2019 e implementado en todos los bancos del Grupo BBVA en 2020.

El equipo de Negocio Responsable de Argentina coordina el proceso de realización local del mapa de riesgo reputacional, trabajando conjuntamente con todas las áreas del Banco.

El Comité Operativo de Riesgo Reputacional, compuesto por las direcciones de Riesgos, Cumplimiento y Relaciones Institucionales, realiza el trabajo de análisis, diagnóstico y monitoreo del mapa antes mencionado.

¹⁷ Cartera que tiene como estrategia mantener los activos como inversión hasta la fecha de vencimiento.

■ Ciberseguridad y uso responsable de los datos

La acelerada transformación digital experimentada como consecuencia del contexto COVID-19 modificó el modo de vida y la forma de gestionar el negocio. Se experimentó un notable aumento en las diversas operaciones que los clientes del Banco realizan a través de la Banca Online y los canales digitales de atención.

En este sentido, se impulsó una serie de iniciativas orientadas a la prevención de ciberdelitos y fraudes electrónicos, con tres ejes principales:

- Ciberseguridad: protección de los activos e infraestructura tecnológica del Banco
- Prevención del fraude: para evitar y/o reducir al mínimo su eventual impacto
- Seguridad y protección de datos: garantizar la protección de la privacidad digital

Complementariamente, se dio continuidad al plan de concientización a colaboradores, clientes y terceros, a través de acciones informativas y educativas para prevenir estafas y ciberdelitos. En ese sentido, durante 2020 se llevaron adelante las siguientes iniciativas:

- Incorporación de consejos de seguridad en la App BBVA, en la página Web del Banco y en los mensajes OTP SMS.
- Ejecución de campaña activa en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) y en el sitio institucional obteniendo más de 350.000 visitas.
- Desarrollo de ejercicios de *phishing* simulado a colectivos específicos
- Envío de comunicaciones por correo electrónico a clientes digitales del BBVA sobre la temática de seguridad.

Por su parte, se implementaron acciones específicas para colaboradores:

- Desarrollo de ejercicios de *phishing* simulado al 100% de los colaboradores.
- Realización de ciberejercicios para el área de Operaciones de Seguridad.
- Dictado de charlas y talleres de ciberseguridad en modalidad virtual.
- Armado de una nueva sección de Educación de Seguridad donde se comparten notas vinculadas de actualidad sobre el tema.

Ciberseguridad

El Banco trabajó en un plan de protección de la infraestructura con foco en la gestión de vulnerabilidades, el control y la monitorización de los activos, y la implantación de soluciones para la securización de las plataformas. Se destacan las siguientes implementaciones:

- Solución de Firewall en modo bloqueo en sitios web del Banco.
- Mejoras de seguridad en sistemas críticos.
- Assessment externo del Customer Security Program de SWIFT, que arrojó un resultado de un 90% de cumplimiento en controles mandatorios y no mandatorios.
- Nueva solución más robusta de gestión de cuentas privilegiadas.

Además, BBVA Argentina integró la Campaña de Ciberseguridad en alianza con otras entidades financieras del país, con el propósito de difundir mensajes clave a toda la población a través de dos ejes principales:



#CuidateDeLasEstafas:

para reforzar que el contacto con las entidades financieras debe ser únicamente a través de los canales oficiales de atención.



#ProtegeTuInformación:

con foco en no compartir claves ni datos personales. La iniciativa está impulsada por la Asociación de Bancos de Argentina (ABA), la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la Argentina (ABAPRA), la Asociación de la Banca Especializada (ABE) y la Asociación de Bancos Argentinos (ADEBA).

Prevención del fraude

La adopción de comportamientos seguros y la información precisa son factores determinantes para prevenir el fraude. En este sentido, durante 2020 se realizaron las siguientes iniciativas:

- Análisis y definición de medidas de seguridad y antifraude para la aplicación MODO y en los canales propios.
- Implementación del segundo factor para la obtención de préstamo pre-aprobado online y en cada operación de DEBIN en el micrositio de Prisma.
- Reducción del fraude en canales por la implementación de la sexta pregunta en el proceso de recuperación de Usuario y Clave Digital de la Banca Online.
- Implementación de tecnología 3DSecure para compras e-commerce con tarjetas de crédito Mastercard y Visa (sin challenge).
- Tokenización de tarjetas VISA y Mastercard en sitios e-commerce.
- Implementación en piloto de autenticación biométrica en los procesos de admisión digitales.



Protección del cliente

Durante 2020 se implementaron las normativas referidas a COVID-19 de forma muy satisfactoria. También se realizaron mejoras sobre la obtención de información necesaria para elaborar indicadores de gestión que serán puestos en marcha en 2021, período en que se mantendrán los lineamientos que dan cumplimiento con la regulación de Protección de Usuarios.

Además, se trabajó de forma colaborativa con todos los países del Grupo BBVA para capacitar, aconsejar y ayudar a los clientes, terceros y colaboradores, en materia de ciberseguridad. Particularmente, se desarrolló un plan de protección de la infraestructura para incrementar la seguridad y robustecer las plataformas. El foco estuvo en la gestión de vulnerabilidades, el control y la monitorización de los activos a través de las siguientes acciones:

- Se implementó la solución de WAF (Web Application Firewall) en modo bloqueo en sitios del Banco.
- Se realizaron mejoras de seguridad en sistemas críticos (por ejemplo, SWIFT).
- Se ejecutó una evaluación externa del CSP (Customer Security Programme) de SWIFT, que arrojó un resultado de un 90% de cumplimiento en controles mandatarios y no mandatarios.
- Se configuró una nueva solución más robusta de gestión de cuentas privilegiadas.

Seguridad de los datos de los clientes

Dentro de Seguridad Corporativa, se impulsaron un conjunto de iniciativas sobre seguridad y protección de datos, que constituyen uno de los ejes estratégicos:

- Participación en la evaluación de riesgos en múltiples iniciativas del Banco. Éstos requerían dictamen de la disciplina de Data para lograr una adecuada protección de los datos.
- Despliegue productivo del Modelo de Seguridad y Privacidad en Datos en el sistema informacional del Banco.

En 2020 no se identificaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

Seguridad física de los clientes en las instalaciones del Banco

La seguridad física de las personas constituye otro eje estratégico para la Seguridad Corporativa. Se fortaleció la seguridad de las instalaciones de las sucursales a través de las siguientes acciones:

- Recambio CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) por nuevas tecnologías.
- Instalación de sistema de apagado remoto, recambio y altas de equipos de cajeros automáticos y terminales de autoservicio en las sucursales de la red, entre otras.

Ambas acciones se suman a las ya implementadas mamparas frontales en línea de cajas para la reserva y privacidad de las operaciones de los clientes, el control y vigilancia en el salón de atención al público brindada por el personal de seguridad.



Desafíos 2021

Auditoría interna: Alinear el Plan de Auditoría con el Plan estratégico y líneas estratégicas del Grupo BBVA, con foco en "datos" relevantes para la toma de decisiones. Data tiene gran impacto en el plan trienal 2021-2023 de auditoría. Adicionalmente, dar cobertura a las expectativas de los reguladores (BCE y B.C.R.A).

Lavado de dinero: Finalizar los trabajos de provisiónamiento de la nueva herramienta de monitoreo, generación y administración de alertas para dar comienzo luego a las etapas de instalación e implementación.

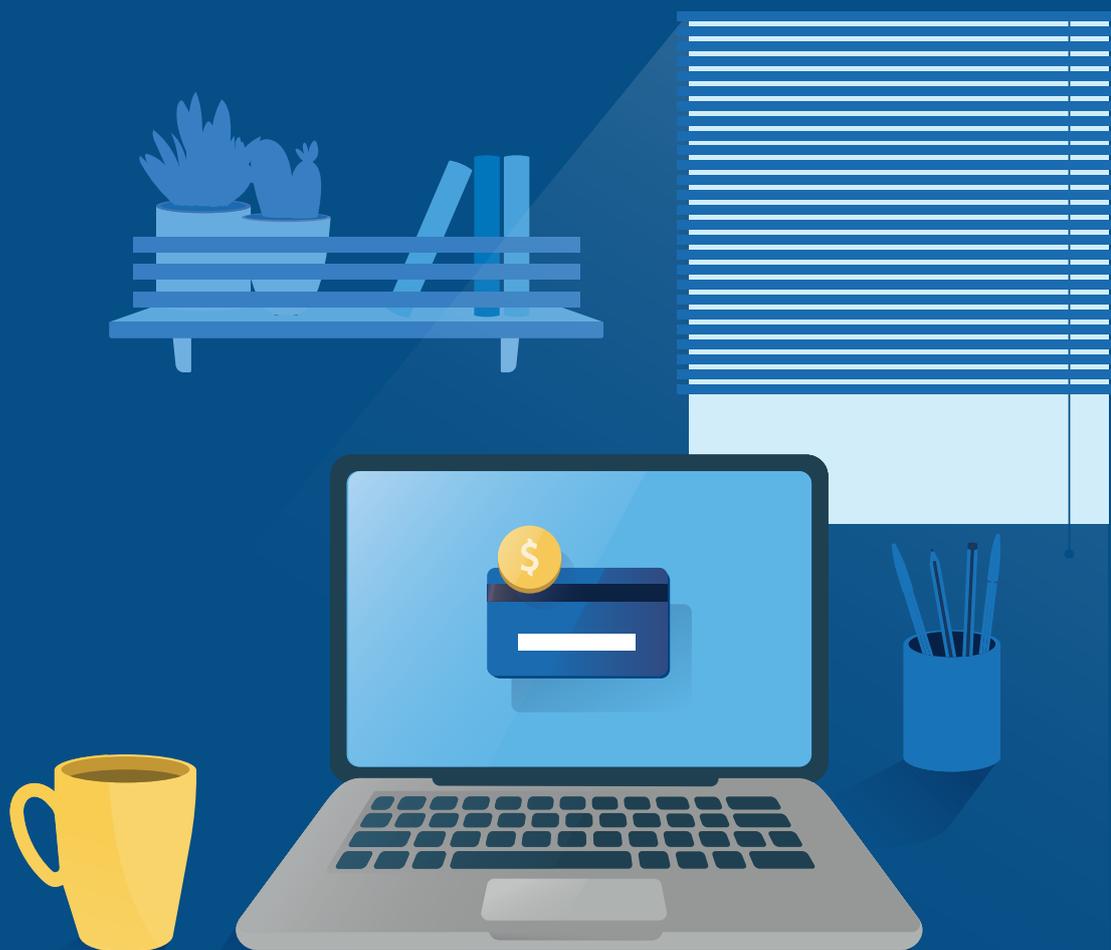
Riesgos: Avanzar con la incorporación de nuevas variables que permitan reforzar la calidad de los algoritmos crediticios en personas físicas.

04

Solvencia y desempeño financiero

Creando oportunidades para los clientes desde la salud financiera.

BBVA Argentina trabaja para garantizar a los accionistas, inversores, clientes y todos sus actores clave la sostenibilidad del negocio, desde la solidez financiera, la rentabilidad y la responsabilidad de la gestión de los activos.



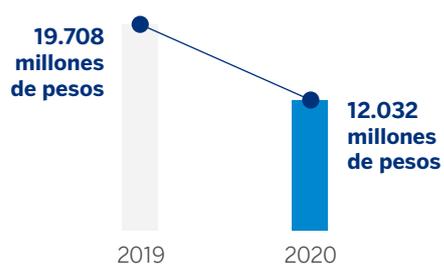
La información financiera incluida en este capítulo del Reporte Integrado, surge de los Estados Financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2020.

Desempeño en 2020

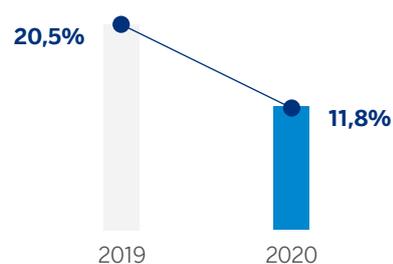
BBVA Argentina cerró su año fiscal que finalizó el 31 de diciembre de 2020 como una de las instituciones financieras líderes en el sistema financiero argentino, aumentando su cartera de clientes y ganando participación de mercado en su cartera de crédito.

BBVA Argentina ha tenido una buena performance en un año atravesado por la pandemia de COVID-19. Al 31 de diciembre de 2020 registró una ganancia de Pesos 12.032,1 millones, mostrando una caída de 38,95% en relación con el año anterior. El retorno sobre el patrimonio neto promedio (ROE) alcanzó 11,8% y el retorno sobre el activo promedio (ROA) fue de 1,8%.

Resultado Neto



ROE



Actividad

BBVA Argentina continúa con un plan de crecimiento, con el objetivo de reafirmar su liderazgo en el mercado financiero argentino. El Banco tuvo una destacada performance y mantuvo un buen ritmo de crecimiento en 2020, ganando 40 p.b. de cuota de mercado en préstamos privados en Pesos, la cual se ubicó en un 8,8% en diciembre.

La cartera de préstamos netos totalizó Pesos 279.518,9 millones al cierre del año, reflejando un crecimiento del 5,1% en comparación con el año anterior, en tanto que considerando solo los préstamos al sector privado totales, la misma creció 5,9%.

En este entorno el Banco revisó su estrategia definiendo poner foco en los productos y segmentos más rentables y que aportan valor. Además, continúa en su proceso de transformación digital.

Como resultado, el negocio minorista registró un crecimiento de la cartera en pesos históricos de 42,3%. El negocio de tarjetas de crédito se destacó en este segmento, con crecimientos interanuales de 65%, apalancado en los programas de cuotas Ahora. Los préstamos personales tuvieron una performance moderada con crecimientos del 19,3% y los préstamos hipotecarios mostraron escaso nivel de ventas, por lo que los saldos crecieron un 22,3%. Los préstamos prendarios, por su parte, incrementaron los saldos en un 47,6% producto de un repunte de ventas en el segundo semestre.

BBVA Argentina, al igual que el año anterior, creció en cuota de mercado dentro del negocio de tarjetas de crédito en financiación y presenta una leve caída en consumo, +13 p.b. y -82 p.b, respectivamente. Además, ganó cuota de mercado en compras con tarjetas de débito (+42 p.b).

Respecto del segmento de pequeñas y medianas empresas, el Banco continuó con la reorganización de sus líneas de negocios y modelos de atención con el propósito de lograr una mayor penetración.

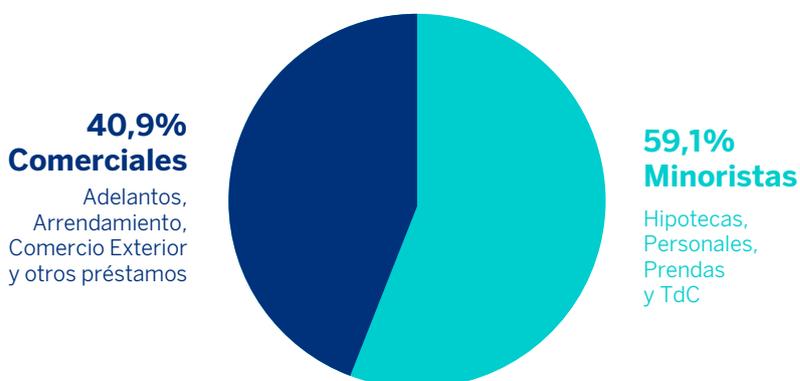
Durante 2020, los préstamos comerciales en Pesos históricos tuvieron un crecimiento del 44,1%, impulsado por las financiaciones a PyMEs en documentos descontados y préstamos así como también un mayor volumen de sobregiros.

La Entidad ganó cuota de mercado de préstamos comerciales, hasta los 7,7% al cierre del ejercicio (+13 p.b).

Los préstamos en moneda extranjera tuvieron una caída en el sistema financiero y en BBVA Argentina (14%) expresados en Pesos históricos.

Durante 2020 el Banco participó activamente en el otorgamiento de las líneas de financiación establecidas por el B.C.R.A. para hacer frente a la pandemia COVID-19, llegando a otorgar financiaciones por Pesos 29.859,7 millones.

Composición Préstamos Privados



En términos de calidad de cartera, el ratio de cartera irregular (Financiamientos con cumplimiento irregular/Financiamientos totales) cerró el ejercicio en 1,42%, con un nivel de cobertura (Previsiones totales/Financiamientos con cumplimiento irregular) de 324,43% al 31 de diciembre de 2020. Estos indicadores evidencian una mejora en la calidad de la cartera de préstamos, tanto minorista como comercial.

BBVA Argentina cerró el año con cartera de títulos públicos de Pesos 128.205 millones, de los cuales Pesos 89.885,5 millones estaban colocados en LELIQ, y el resto en títulos públicos gobierno nacional en Pesos ajustables CER y Bonos del Tesoro. Al 31/12/2020 el Banco cuenta con un saldo de Pases con el B.C.R.A. por Pesos 49.187,9 millones.

Respecto a pasivos, los depósitos totalizaron Pesos 478.223,2 millones, creciendo 19,5% en los últimos doce meses, incluyendo el revalúo de los depósitos denominados en Dólares estadounidenses.

En dicho período tanto las cuentas a la vista como los depósitos a plazo en pesos históricos tuvieron una destacada performance, creciendo 90% y 98%, producto de una mayor liquidez en el sistema financiero y las restricciones impuestas al ahorro en moneda extranjera.

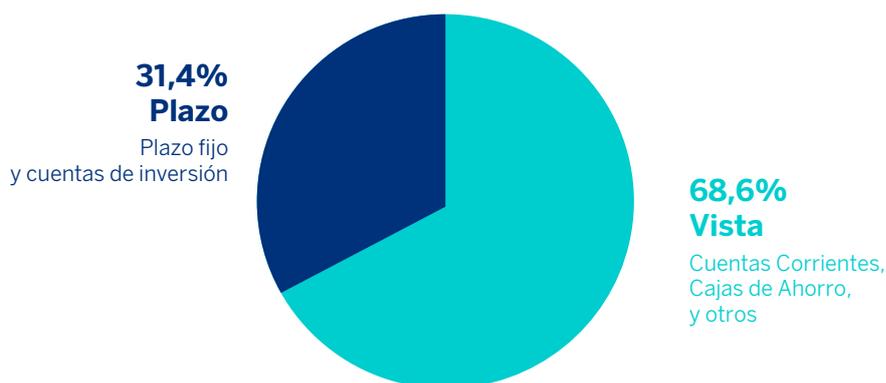
Al 31 de diciembre de 2020 los depósitos transaccionales representaban el 66,6% del total de depósitos privados en pesos.

La cuota de mercado de depósitos al sector privado se ubicó en 7,13% al 31 de diciembre de 2020, bajando 1 p.b. en el período.

Hay que destacar que 2020 fue un año donde los depósitos totales crecieron a mayor ritmo que los créditos, tanto en el nivel sistema financiero como en el Banco.

El Banco considera el fondeo en depósitos como componente estructural en su financiación, especialmente en los segmentos minoristas y de empresas.

Depósitos



Resultados

BBVA Argentina registró una ganancia neta de Pesos 12.032,1 millones en el ejercicio 2020, cayendo 38,95% en comparación a 2019, donde el resultado neto por intereses cayó el 14%, el resultado neto por comisiones subió 10% y los gastos, incluyendo gastos generales, gastos de personal, depreciaciones y desvalorizaciones de bienes y otros gastos operativos se redujeron un 23%.



Detalle de Evolución de las Principales Líneas de Resultados

Resultado neto por intereses: El resultado neto por intereses totalizó Pesos 77.856,7 millones cayendo al 14% comparado con el ejercicio anterior, producto de una baja en los ingresos del 24% y de los egresos del 37%.

Los ingresos caen a mayor ritmo principalmente por la baja de tasas de interés que se produjo en el año en las financiaciones de tarjetas de crédito y las líneas destinadas a otorgar herramientas para contener los efectos negativos sobre la economía causados por la pandemia de COVID-19.

Respecto a los egresos por intereses, sobre del segundo semestre del año, para aliviar presión sobre el tipo de cambio, el B.C.R.A. estableció una tasa mínima para los depósitos a plazo, motivo por el cual se produjo un aumento del costo del fondeo.

La actividad de intermediación en moneda extranjera ha sufrido por la incertidumbre respecto del tipo de cambio durante el primer semestre.

Resultado neto por comisiones: el resultado neto por comisiones creció 10% en el ejercicio, producto de una caída de 4% en los ingresos y del 12,7% en los egresos.

Si bien el crecimiento de los ingresos (Pesos 28.646,9 millones) estuvo afectado por la reducción regulatoria en tarjetas de crédito y débito, siguiendo el cronograma establecido, y las medidas para enfrentar la pandemia, se destaca que la performance de las diversas líneas fue positiva, creciendo el nivel de consumo con las tarjetas del banco ganando cuota de mercado.

En relación con los egresos (Pesos 16.407 millones), la suba responde principalmente a los programas de beneficios que el banco ofrece a sus clientes y a mayores costos por las campañas de captación que el banco viene implementando. Asimismo, el programa de beneficios LATAM tiene costos dolarizados, motivo por el cual la devaluación del tipo de cambio, impacta fuertemente en el nivel de comisiones pagadas. A la vez, el banco lleva a cabo un plan de eficiencia para maximizar los objetivos con menores gastos.

Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera: Durante el año se redujo el resultado en 57,6% debido a las restricciones para acceder al mercado de cambios implementadas por el BCRA y reforzadas a partir de la pandemia de COVID-19.



Beneficios al Personal

Totalizaron Pesos 20.318,9 millones, cayendo 10,4% respecto a los registrados durante el año 2019, esto es consecuencia principalmente por el contexto de crisis desatado por el COVID-19 que resultó en que el incremento salarial acordado por los bancos con el gremio quede levemente por debajo de la inflación real. Es importante destacar que este año, al igual que en el 2019, dichos incrementos se pagaron a medida que la inflación fue ocurriendo y no de manera retroactiva como ocurría en los ejercicios anteriores.



Gastos de Administración

Los gastos de administración tuvieron una caída del 1% impulsado en general por el contexto de menores gastos relacionados con los efectos de la pandemia en los primeros meses, donde se produjo una caída en la actividad comercial y repercutió en menores gastos de traslado de valores y de representación.

Otros Gastos Operativos: Se producen menores cargos por provisiones, y un mayor cargo por impuesto a los ingresos brutos.

Finalmente, el Banco sigue con el firme propósito de mantener los gastos bajo control y para ello viene implementando una serie de planes en el marco de la estrategia de transformación, destacándose la disminución de las transacciones por caja en sucursales, realizando una fuerte campaña de digitalización de clientes, eficientizando procesos y re-asignando recursos a tareas más productivas.

Resultados por asociadas y negocios conjuntos: En esta línea se registró una ganancia neta de Pesos 273 millones, esta línea expone el resultado de empresas no consolidadas, incluyendo la participación accionaria en Rombo Compañía Financiera y Consolidar Seguros entre las principales.

BBVA

05

Negocios y actividades

Creando oportunidades para el bienestar de las personas y el crecimiento de las empresas.

Comprometidos con los clientes desde el primer lugar, BBVA Argentina diseña y ofrece productos y servicios para acompañarlos en su desarrollo; apalancándose en canales de atención innovadores, ágiles, cercanos y empáticos para que puedan operar y relacionarse con el Banco de forma eficaz y transparente.



■ Líneas de negocio



BBVA Argentina logró, junto a otras entidades financieras, la primer Fintech (MODO) que transformó la manera de realizar pagos en Argentina.

Banca Minorista

BBVA Argentina brinda servicios financieros a individuos de todos los segmentos de ingresos. Los principales productos de banca minorista incluyen cuentas corrientes y de ahorro, depósitos a plazo, tarjetas de crédito, préstamos personales y para automóviles, hipotecas, seguros y productos de inversión. Los productos y canales de distribución están diseñados para atraer clientes en todos los segmentos.

La estrategia de banca minorista se centra en aumentar la base de clientes; expandiendo la oferta de productos y servicios, particularmente en productos subdesarrollados y en productos donde hay mayor potencial para aumentar la participación de mercado; y en aprovechar la plataforma tecnológica para mejorar la experiencia bancaria de cada uno de los clientes.



BBVA Argentina expandió el Modelo de Atención Remota a 12.500 clientes del segmento clásico utilizando el sistema de enrutamiento automático.

Préstamos

Préstamos personales



Pesos 14.692 millones
en préstamos otorgados



79.814 préstamos
fueron contratados por canales digitales



5,36% de participación
en el mercado de préstamos personales¹⁸

BBVA Argentina ofrece préstamos personales en pesos a tasa fija, y hasta el mes de abril también asistió en UVAs. Respecto a la política de precios, esta está relacionada con el nivel de vinculación que tiene el cliente con su segmento (premium world, premium y clásico), su canal de contratación (presencial, digital), o si es nómina o no. En relación con los montos, la asistencia difiere exclusivamente si el cliente se autogestiona (auto liquidable) o no.

Este año, el Banco desarrolló diferentes mejoras en el otorgamiento de los préstamos. Entre ellas, adelanto de sueldo, experiencia digital, ofertas de precio, creación de motor de precio, acompañamiento normativo de las líneas para individuos y para emprendedores.

Préstamos con impacto

BBVA Argentina es el primer banco privado en lanzar una línea de préstamos personales llamada 'eco préstamos', con una tasa preferencial y un plazo máximo de 60 meses, pensados para adquirir bienes sustentables que contribuyan al cuidado del medioambiente, de esta forma los clientes individuos pueden comprar monopatinos o bicicletas, autos eléctricos, electrodomésticos con eficiencia energética 'A' o superior; paneles y termotanques solares, aportando entre todos al ODS 13 de "Acción por el clima".

Además, financió la compra de vehículos 100% eléctricos en alianza con VOLT motors. Son vehículos aptos para circular en la vía pública, rutas y autopistas y se comercializan de forma 'online'. Los autos se destacan por ser

Préstamos prendarios



Pesos 1.143 millones
en préstamos otorgados¹⁹



4.016 clientes
accedieron a préstamos prendarios



1,9% de participación
en el mercado de préstamos prendarios a nivel individual y 14,0% a nivel consolidado

BBVA Argentina alcanzó, en la financiación prendaria de OKM, un *share* del 48,70% y del 9,98% en la de vehículos usados, pese a un contexto económico desafiante. En el segmento de motovehículos, en la unidad de negocio banco, financió aproximadamente 2.600 unidades, casi el 64% del total de operaciones prendarias.



¹⁸ Sin tomar la cartera ajustada por UVAs.

¹⁹ Alcance: Banco.

Seguros

En el marco del contexto por COVID-19, desde el negocio de seguros se implementaron diferentes mejoras para simplificar el proceso de adquisición de los productos de seguros que permitieron recuperar rápidamente el caudal de ventas que había caído sustancialmente en los dos primeros meses del aislamiento social preventivo y obligatorio.

Se habilitó la posibilidad de contar con la aceptación a través de un mail por parte del cliente de la propuesta de seguros ofrecida. Además, se permitió la venta a través de cotizadores en Excel que permitieron mucha más flexibilidad.

Respecto de los beneficios otorgados a los clientes, se mantuvo durante todo el año un plan de bonificaciones para altas nuevas: todos los productos contratables a través de la web tienen promoción desde marzo de 2020. Las bonificaciones llegan en algunos casos al 50 % en las 3 primeras cuotas. En autos se ofrece entre 15 % y 30 % en las 6 primeras cuotas, lo que también ayudó a sostener el nivel de actividad.

También en abril de este año se prorrogaron vencimientos de cuotas en el primer mes. Por su parte, a los clientes del producto Integrales, se les bonificó el 50 % de la cuota de abril.

En cuanto a las coberturas, BBVA Argentina ofrece seguros por diferentes aspectos que cubren accidentes personales y accidentes de colaboradores; las pertenencias como la cartera, computadora, tecnología y hasta el equipo de golf; el hogar con diferentes opciones; seguro de compras; y seguro de vida; entre otros.

En 2020 BBVA Argentina lanzó una cobertura para bicicletas que puede adquirirse de forma 100% online.

Ventas de Seguros		Cantidad de pólizas
	Hogar	28.561
	Auto	16.204
	Vida	14.094
	Accidentes Personales	23.784
	Cajero Automático	42.262
	Desempleo	8.645
	Bolso Protegido	9.361
	Compra Protegida	5.901
	Portátiles	24.327
	Notebooks	165
Total pólizas 2020:		173.304

Gestión de activos

En el *ranking* patrimonial (provisorio) elaborado por la CAFCI, el Banco ocupa el quinto puesto en el mercado total de Fondos Comunes de Inversión con una participación del 5,151%.

Las comisiones generadas ascendieron a Pesos 640,21 millones, creciendo un 82,81% respecto de las acumuladas durante el año anterior.

Gestión de activos	Monto acumulado al 31/12/2020 en millones de pesos	Variación interanual	
		En millones de pesos	En Porcentaje
Patrimonio total administrado	99.972,70	55.883,17	+126,75%
Patrimonio administrado en Fondos de plazos fijos	95.899,46	56.746,49	+144,94%
Patrimonio administrado en Fondos de mercado	4.073,24	-863,32	-17,49%
Patrimonio administrado en Fondos de mercado – Fondos de renta fija	2.510,33	-833,75	-24,93%

Además, para fines de 2020, se registraron 18 Fondos bajo administración ante la Comisión Nacional de Valores (CNV).

Fondo	Situación
FBA Renta Pesos, FBA Renta Fija Plus, FBA Calificado y FBA Acciones Argentinas	Se encuentran operando normalmente, permitiendo suscripciones y rescates en pesos.
FBA Bonos Argentina, FBA Ahorro Pesos y FBA Renta Mixta	Para eficientizar su funcionamiento y facilitar la operatoria, unificó las cuotapartes clases A. También reanudó la atención de solicitudes de suscripción de cuotapartes que se encontraban suspendidas desde agosto de 2019.
FBA Horizonte, FBA Horizonte Plus, FBA Bonos Globales, FBA Retorno Total I y FBA Acciones Latinoamericanas	Se encuentran sólo realizando admisiones de rescates. Para mitigar las fluctuaciones del mercado y proteger el interés de los cuotapartistas, dispuso la suspensión preventiva de las suscripciones a mediados de abril.
FBA Gestión I, FBA Renta Pública I, FBA Renta Pública II y FBA Renta Fija Local	No se encuentran abiertos a suscripciones ni rescates. Está aguardando el momento oportuno para realizar el lanzamiento comercial.
FBA Renta Fija Dólar y FBA Renta Fija Dólar Plus	Se encuentran en distintas etapas del proceso liquidatorio.
Se dio por finalizada la liquidación de los Fondos FBA Bonos Latam, FBA Retorno Total II y FBA Brasil I tras haber concluido el proceso de realización de activos y de pago total de cada uno de ellos.	

Medios de pago



MODO, la nueva solución de pago

MODO es la billetera de la banca que fue desarrollada por los principales bancos públicos y privados del país. Permite a los clientes de BBVA Argentina pagar y enviar dinero de forma muy sencilla y sin costo. Para usarlo no es necesario bajar una nueva aplicación, ya que las operaciones se pueden realizar desde la 'app' Go de BBVA, BBVA Móvil y Banca Online. Se trata de una solución de pago virtual, mediante la cual se puede pedir y transferir dinero sin CBU, sin alias, sin número de cuenta y sin CVU. Además, permite hacer pagos desde el celular sin la necesidad de usar tarjetas, billetes, ni poner dinero en una billetera virtual.



BBVA Argentina lanzó Shop, su nueva tienda online, con miles de productos y grandes ofertas.

Tarjetas de crédito y débito



14,53% participación

en el mercado de tarjetas de crédito para consumo



12,21% participación

en el mercado de tarjetas de crédito para financiamiento

BBVA Argentina comercializa tarjetas de débito VISA, tarjetas de crédito VISA y Mastercard Internacional/Gold/Platinum, tarjetas de crédito VISA Signature y Mastercard Black, como así también tarjetas regalo y recargables. En 2020 no solo se realizó un recambio hacia tecnología contactless, sino que además el Banco fue el primero en el país en lanzar tarjetas sustentables: tarjetas de crédito Internacionales y Gold con material 85,5% reciclable.

En cuanto a los beneficios, BBVA Argentina cuenta con el programa BBVA Go. Este año consolidó su calendario de beneficios, descuentos y cuentas a través de App Go. Los principales rubros fueron: indumentaria, gastronomía, hogar y decoración. Las jugueterías con presencia en supermercados se convirtieron en una de las principales propuestas de valor del mercado financiero. También sumó funcionalidades a la wallet: pagos *Near Field Communications* (NFC) con todas las tarjetas de crédito y débito BBVA (permite pagar con tarjeta acercando el teléfono móvil a la terminal del comercio); MODO para enviar y recibir dinero y pagar con QR; y recarga de SUBE.

BBVA Argentina es el primer banco en la Argentina en lanzar tarjetas de plástico reciclado, realizadas en un 85,5% en PVC (policloruro de vinilo), que procede de desechos de otros materiales plásticos.

Con Shop se buscó acercar a los clientes una nueva experiencia de compra dentro de la app BBVA Go. Allí se encuentran todos los productos, servicios y promociones exclusivas para clientes BBVA, diferenciadas por categorías y a precio diferencial. Para acceder sólo es necesario ser cliente y tener una tarjeta de crédito Visa o Mastercard emitida por el Banco. Se trabajó para conseguir los mejores precios, oportunidades únicas, lanzamientos exclusivos y muchos más beneficios.

En lo que respecta LATAM Pass, LATAM anunció el cierre de operaciones locales en 2020 lo que obligó al Banco a replantear la oferta de valor de su producto y a firmar nuevos acuerdos para diseñar en 2021 una nueva estrategia de fidelización de clientes manteniendo los beneficios de LATAM Pass para clientes Premium y Premium World. Para el segmento Classic lanzará un nuevo programa de Puntos BBVA con foco en las experiencias de los clientes.



Consumo de tarjeta de crédito

Uno de los grandes avances del Banco durante 2020 fue la construcción de un indicador de consumo de tarjeta de crédito, a través de la recopilación de información sobre los gastos con tarjetas de los clientes de BBVA Argentina, en tiempo real. En un contexto de incertidumbre esto aportó un gran valor para el anticipo de cambios de tendencias en el corto plazo y la toma de decisiones dentro del negocio. Se trató de un proyecto transversal a nivel Grupo BBVA por lo que permite generar informes valiosos con comparaciones entre países sobre el consumo de productos y servicios de diferentes rubros. Desde su lanzamiento se publicaron informes semanalmente sobre la evolución del indicador generando gran repercusión en los medios de comunicación y el sector académico.

Adquirencia

Instaló la venta de adquirencia en toda la red de sucursales además de la fuerza de venta propia y de comercializadoras vinculadas. Debido al contexto de pandemia por COVID-19, a través de la venta de terminales Lapos y el Botón de Pago, se registró una distribución muy activa de Adquirencia Prisma, con un resultado de adhesión de más de 33.000 comercios y un volumen operado récord de Pesos 73.000 millones.

Plazo fijo

BBVA Argentina logró un 97% de ventas a través de ese canal. Este año se pudieron ajustar rápidamente a los cambios normativos modificando el sistema y poniendo foco en la venta digital. Trabajó en la comunicación y asistencia a la red con un enfoque de experiencia del cliente.

Pequeña y Mediana Empresa

BBVA Argentina acompaña a diferentes empresas – cubriendo todos los tamaños y sectores– en su desarrollo brindando servicios y productos que les permiten hacer crecer sus negocios, y asesorando en las mejores opciones financieras para cada perfil.

Proyecto	Descripción
 <p>Crecimiento de clientes</p>	<p>En 2020 superó en un 30% la cantidad de clientes que ingresaron al Banco respecto del año anterior, como consecuencia de acciones como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del nuevo modelo de atención de empresas. • Incentivo para colaboradores comerciales. • Campañas comerciales con ofertas de valor asociadas tales como cuenta bonificada, premios en millas y tasas preferenciales. • Alianzas con diferentes marcas reconocidas para atraer a sus clientes y proveedores.
 <p>Autogestión</p>	<p>Debido al contexto de pandemia COVID-19, se pusieron a disposición mejores opciones de autogestión en la contratación de financiaciones, principalmente descontando cheques y liquidando préstamos financieros.</p> <p>Se registró un gran crecimiento en el uso de canales digitales de consulta. Así, en 2020 el 84% de las operaciones de descuento de cheques se hacen por App o web, y el 57% de la cantidad de préstamos liquidados fueron 100% digitales</p>
 <p>Cuota de mercado</p>	<p>BBVA Argentina tuvo un crecimiento de más de 60 PBS (sistema de puntos básicos) en la cuota de activos en el sistema financiero. Hubo una gestión comercial con resultado positivo en la colocación de activos en relación con el sistema, apalancada en cheques y préstamos de 12 meses.</p>

PyMEs y negocios



62.919

clientes activos PyME



4.717

nuevos clientes PyME

BBVA Argentina considera que las PyMEs son un elemento clave para el crecimiento económico en Argentina. Es por eso que brinda servicios financieros principalmente a empresas locales del sector privado. Así, busca ampliar la base de clientes y convertirse en aliados estratégicos brindándoles soporte con productos personalizados y soluciones transaccionales, así como con atención diferenciada a través de toda la red de sucursales.

Los productos para este segmento incluyen productos de financiamiento, *factoring*, cuentas corrientes, depósitos a plazo, servicios transaccionales y de nómina, seguros y productos de inversión. Durante 2020 se pusieron a disposición asistencias crediticias a tasas especiales. Más de 9.000 clientes fueron asistidos con financiamientos a corto plazo con destino capital de trabajo.

Por otra parte, en 2020 desarrolló campañas de comunicación en medios, redes y web para dar a conocer la oferta de valor para el segmento de emprendedores y PyMEs. Acompañó las necesidades en el contexto de emergencia económica por el COVID-19, proporcionando: financiación de capital de trabajo y sueldos, y estiramientos de plazos de pagos con excelentes cumplimientos. Lanzó una línea de crédito por Pesos 2.000 millones para la compra de material para teletrabajo; y una línea de financiación de Pesos 15.000 millones, para el pago de sueldos para acompañar a micro, pequeñas y medianas empresas en este desafiante escenario. Además, refinancia los saldos impagos de tarjetas de crédito en nueve cuotas.

Así, este año, en el contexto de pandemia por COVID-19, se adaptó para captar más clientes:

- Logró tener cobertura del segmento en todas las sucursales donde brindó atención personalizada.
- Aceleró el proceso de capacitación de la red Individuos pensándola en un formato virtual.
- Los ejecutivos Premium y Premium World comenzaron a atender a la empresa y la persona en forma integrada.

Además, este año, en línea con el compromiso con el desarrollo sostenible que tiene el Banco, desarrolló para pequeñas y medianas empresas una línea de préstamos verdes con un plazo de cuatro años y una tasa preferencial de 35% Tasa Nominal Anual, para ser destinados a actividades sociales (vivienda social, generación de empleo sustentable, seguridad alimentaria, fortalecimiento y progreso social, y emprendimientos de inclusión financiera) y ambientales (energías renovables, eficiencia energética, prevención de la contaminación, gestión de los recursos naturales, transporte limpio, gestión de aguas residuales y edificios ecológicos).

Comex



5.238 clientes

operando en comercio exterior

BBVA Argentina ofrece a los clientes que quieren exportar e importar para acompañarlos en sus negocios, independiente de los sectores a los cuales pertenecen. El monto de operaciones bajo este segmento superó los Dólares estadounidenses 11.900 millones.

Este año, dado el contexto de COVID-19, puso el foco en los canales digitales. En esta línea, su canal web registró un incremento en sus operaciones:

- Pasó del 68% al 88% el promedio de uso interanual en todos los segmentos de personas jurídicas.
- En el segmento individuos se triplicó su utilización, pasando del 21% al 60% de clientes operativos, dadas las facilidades del canal web. Se observó un aumento del 25% interanual en comisiones por transferencias y órdenes de pago internacionales.
- Logró que los clientes individuos se autogestionen por medio de este canal en operaciones no complejas de comercio exterior, manteniendo los controles exigidos por el regulador.

Por otro lado, implementó con éxito los canales *Net Cash* y *Banca Online*, con las siguientes novedades:

- Módulo de seguimiento de divisas en *Net Cash*.
- Transferencias de servicios y cobro de órdenes de pago en *Banca Online*.
- Instructivos y formación para clientes y colaboradores.
- Actualidad normativa.

Agro

BBVA Argentina acompaña al sector agropecuario con líneas exclusivas y productos adaptados a los ciclos productivos de cada una de las actividades que son financiadas.

El agro argentino se caracteriza por ser generador del 60% de las divisas que ingresan al país, lo que genera una gran cantidad de puestos de trabajo, directos e indirectos, y posibilita el desarrollo y mantenimiento de las economías regionales y el desarrollo del interior del país.

Durante 2020 se atendieron más de 3.460 clientes que se dedican a la fabricación de maquinaria, producción y comercialización de insumos, producción pecuaria, producción agrícola, prestadores de servicios y otros cultivos regionales. A fin de diciembre la cartera superó los Pesos 22.165 millones.

Desde el segmento se desarrollan productos acordes para toda la cadena de valor del agro, que posibilitan la financiación de insumos, maquinarias y hacienda, en diferentes monedas y plazos.

Según el tipo de inversión el Banco ofrece, en el corto plazo, la Tarjeta BBVA Agro con más de 80 convenios de financiación, y los préstamos en pesos y Dólares estadounidenses para capital de trabajo. En el largo plazo, BBVA Argentina promocionó la compra de maquinarias, hacienda, campos y proyectos de inversión, mediante los préstamos con garantía prendaria, de Sociedad de Garantía Recíproca (SGR), hipotecario o el leasing.

BBVA Argentina participó en Expoagro 2021, la muestra del sector más grande de Latinoamérica, gracias al trabajo conjunto de todas las áreas de la Entidad. En esta edición, la participación del Banco contó con un nuevo formato de atención, en el que se priorizó la concreción de operaciones en el stand. De esta manera, se logró gran presencia de todos los proveedores, comerciales y clientes que concretaron negocios y duplicaron en ingresos la inversión realizada. El final de la muestra se vio afectada por el inicio de la pandemia por COVID-19, por lo cual se participó en Expoagro Digital en el mes de septiembre.

Productos transaccionales

Esta línea de negocio incluye productos de cobro y de pago. Los de cobro incluyen:

- *Recaudaciones*: Recepción de depósitos a favor del cliente empresa en toda la red de sucursales del Banco, Autoservicios Inteligentes, Webs Habilitadas y entidades no bancarias, facilitando la conciliación por medio de información online.
- *Débito directo*: Herramienta de cobro que permite a los clientes empresa ordenar débitos automáticos de cuentas de BBVA Argentina u otros bancos.
- *Banelco Depósito*: Una tarjeta Banelco habilitada exclusivamente para recibir depósitos en las cuentas de su empresa, en forma ágil, simple y con la mayor cobertura geográfica.
- *PMC*: Servicio de Cobros a través de la red de cajeros automáticos Banelco y/o internet, "pagomiscuentas.com.ar".
- *DEBIN*: es un nuevo método de pago que utiliza el mecanismo de transferencias inmediatas entre cuentas, previa solicitud del vendedor y autorización del comprador. La operatoria está disponible para débitos en pesos y Dólares estadounidenses.

En recaudaciones, el Banco arrojó un flujo acumulado anual de Pesos 657.588 millones en 2,07 millones de operaciones. Se generaron Pesos 903 millones en comisiones.

Por otra parte, los productos de pago son:

- *Pago a proveedores*: Realización de pagos de una empresa a sus proveedores. Para ello la empresa envía al Banco la instrucción de los pagos por medio de Net Cash, canal por el que también recibirá diariamente la actualización del estado de los mismos, y podrá realizar el seguimiento conciliando la información contable en su sistema de gestión.
- *PAGOS AFIP*: Herramienta de pago en Internet mediante la cual los clientes pueden efectuar la cancelación de sus impuestos, pagos aduaneros y cargas previsionales en forma online, de acuerdo a la reglamentación vigente.
- *Transferencias*: Es una operación en la cual una persona física o jurídica le ordena al Banco que debite fondos de una cuenta suya y los acredite en una cuenta propia o de otra persona física o jurídica en BBVA Argentina o en otra entidad, mediante la Banca electrónica (NetCash o InterBanking).

En pago a proveedores, arrojó un flujo acumulado anual de Pesos 390.238 millones en 1,86 millones de operaciones. El 63% de las operaciones son digitales.

Debido al contexto de pandemia COVID-19, este año el Banco adaptó los servicios de pagos y cobros. Se agregó el medio de pago eCheq a pago a proveedores para complementar los pagos con cheques físicos que hacen los clientes a sus proveedores (clientes y no clientes). Esto implica un pago que el beneficiario recibe en la web evitando la presencia física en las oficinas del Banco. En lo que respecta a pago a proveedores, se modificaron los contratos para que los clientes que no lo tenían habilitado, pudieran pagar con transferencias.

Para los convenios de recaudaciones que utilizaban cajas, tanto para efectivo como para cheques (al día y cheques de pago diferido), habilitó todos los cajeros automáticos y terminales de autoservicio para los clientes que no lo tenían acordado en sus productos contratados.

Banca Corporativa



813

clientes activos

Desde la Banca Corporativa, Corporate & Investment Banking -C&IB-, BBVA Argentina ofrece servicios financieros a algunas de las empresas más grandes y multinacionales que operan en la Argentina. Uno de los principales objetivos del Banco es ser un socio confiable para los clientes corporativos cuando buscan financiar oportunidades de inversión. Para esta línea, el Banco aprovecha la presencia global y la estructura interconectada del Grupo BBVA, que cubre la línea de negocio corporativa en todo el mundo. Algunos de los servicios son: servicios de transacciones globales, soluciones de gestión de riesgos y corretaje de valores, productos de financiamiento a largo plazo que incluyen financiamiento de proyectos y préstamos sindicados y servicios de finanzas corporativas (incluyen asesoría de fusiones y adquisiciones y mercado de capitales).

A través de la unidad de tesorería el Banco ofrece servicios de negociación, y también está involucrado en los mercados de capitales, mercados de dinero y mercados de divisas, servicios de intermediación en relación con valores de renta fija, derivados, leasing y servicios fiduciarios.

En términos de activos, al 31 de diciembre de 2020, la cartera crediticia de CIB ascendió a Pesos 54,76 mil millones, un aumento de 7% respecto del año anterior, mientras que los depósitos a CIB ascendieron a Pesos 42,46 mil millones, un aumento de 87%.

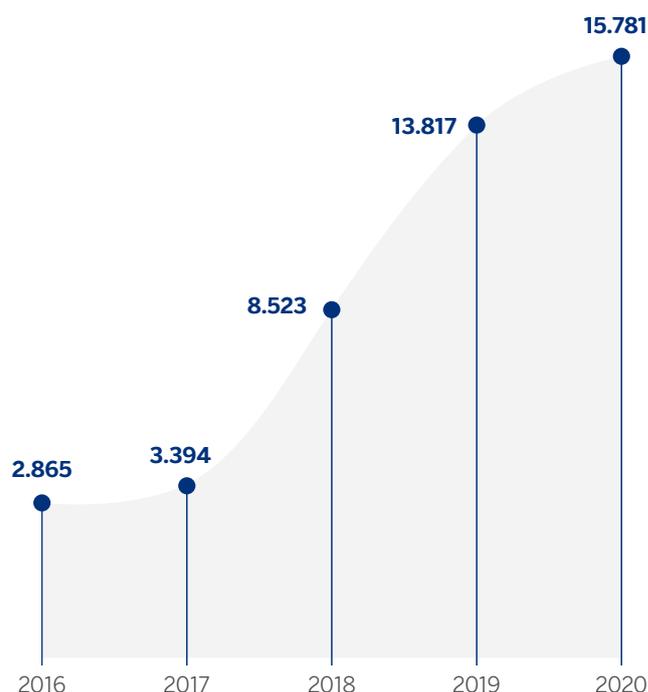
BBVA Argentina continuó disfrutando de una posición de liderazgo en el segmento mayorista argentino con un desempeño notable tanto en el negocio de crédito como en los servicios bancarios transaccionales. CIB se centró en 2020 en el logro de objetivos estratégicos, que incluyen, entre otros, el liderazgo tanto en Banca Corporativa como en Banca de Inversión, optimización de la asignación de capital y aumento de los márgenes de venta cruzada. El Banco está trabajando para lograr estos objetivos mediante una mayor consolidación comercial, eficiencia de procesos y el establecimiento de relaciones a largo plazo con los clientes.

Las cuatro áreas comerciales principales dentro de la Banca Corporativa son:

1. Finanzas Globales: brinda soluciones crediticias en toda la cadena de valor, incluyendo asesoría, estructuración y financiamiento, con una amplia gama de productos. Esta área se divide en *Project Finance* y *Global Lending*.

Inversión Rentable Global Finance

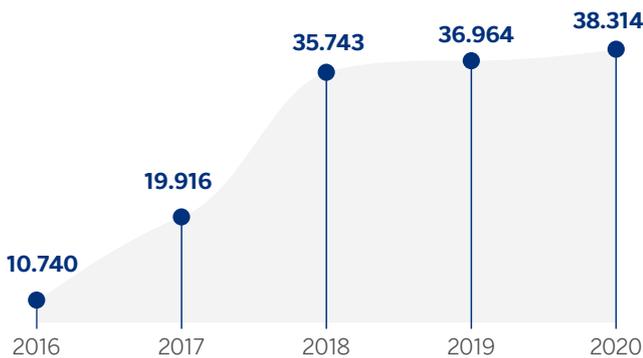
(millones de pesos)



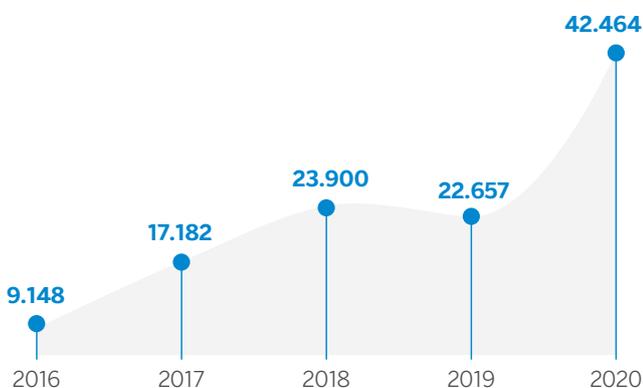
2. Banca Transaccional Global (Global Transaction Banking): Brinda servicios de *front-office* a las empresas para permitirles administrar el capital de trabajo mediante instrumentos de financiamiento. También ofrece productos para la gestión de necesidades de efectivo y de productos transaccionales a través de múltiples canales: plataforma transaccional, incluyendo la Banca electrónica (BBVA Net Cash), atención personal, canales directos, SWIFT y la Banca Móvil. Global Transaction Banking se ha centrado en convertirse en un líder consolidado en el financiamiento de clientes tanto en pesos como en Dólares estadounidenses.

Inversión Rentable Global Transaction Banking

(millones de pesos)



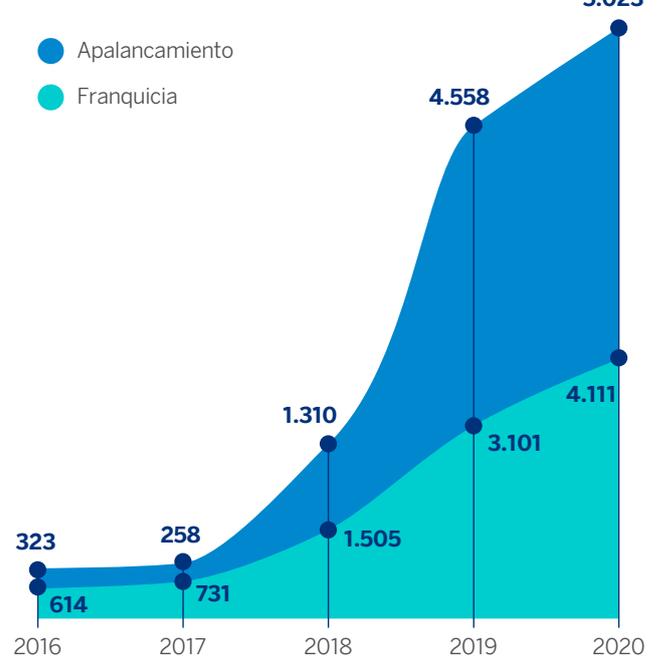
Recursos Gestionados Global Transaction Banking



3. Mercados Globales: Área responsable de brindar servicios relacionados con la originación, estructuración, distribución y gestión de riesgos de los productos del mercado. Incluye Divisas, Renta Fija y Crédito (Mercados de Capital de Deuda).

Resultados Global Market

(millones de pesos)



4. Corporate Finance: En Mercado de Capitales, busca satisfacer las necesidades de los clientes relacionadas con los mercados de valores, centrándose en el desarrollo de soluciones personalizadas que muestran el valor real de la empresa. Los servicios incluyen ofertas públicas iniciales (OPI), incrementos de capital con y sin derechos, colocaciones aceleradas, bonos convertibles, dividendos flexibles, acciones propias y llegando también a ofertas públicas para el retiro de acciones en circulación (OPA). También brinda asesoramiento sobre adquisiciones, desinversiones y fusiones, tanto para empresas registradas como de propiedad privada, para ayudarlas a alcanzar sus objetivos estratégicos. Además, trabaja en la obtención de capital privado (socios financieros o estratégicos), informes de valoración y opiniones de razonabilidad, asesoramiento en adquisiciones y privatizaciones.

Transformación Digital

En un contexto de pandemia por COVID-19 y con el propósito de poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, BBVA Argentina se adapta a las nuevas formas de operar de la banca, y renueva su modelo de relación y experiencia con sus clientes, apalancándose en las herramientas digitales.

En este sentido, durante 2020 realizó diferentes innovaciones en los canales de atención, entre los que se destacan:

- Aprovisionamiento de equipos móviles a los canales de atención y venta: AUR (0800), isla de retención de clientes, canal remoto, línea BBVA, célula *online*, televentas, red de sucursales, centro de soluciones y BBVA Inversiones.
- Implementación de un nuevo sistema de turnos para atención en sucursales a través de la web y banca *online*.
- Automatización de los procesos para que actuales y potenciales clientes puedan adquirir productos sin necesidad de acercarse presencialmente a una sucursal.
- Facilitación de la autogestión de los clientes en los canales digitales.
- Reemplazo de canales de atención presencial por canales digitales, principalmente: redes sociales, mails, apps, portal web y chat,

Nuevo modelo de atención al cliente: hacia la digitalización

BBVA Argentina está transitando un proceso de digitalización que tuvo su foco este año por el contexto de COVID-19, siendo esta una tendencia que viene sucediendo en los últimos años. Para el Banco la banca online es un elemento esencial de su estrategia de negocios ya que permite conectarse y brindar el servicio que sus clientes esperan con calidad, eficiencia y agilidad.



Para BBVA la transformación digital es poner al cliente en el centro, es decir, acompañarlo, ayudarlo y asesorarlo en la forma de relacionarse con el Banco y orientarlo a la autogestión para hacer de los procesos más eficientes y ágiles.

En este sentido, desarrolla un modelo de servicio omnicanal que le permite ser más productivo, aumentar el número de clientes y mejorar su experiencia. En 2020 se realizaron un 65% menos de transacciones de caja que el año anterior, mostrando una tendencia ascendente de los canales digitales.

Los hitos del año en materia de digitalización fueron:

- Rediseño de la experiencia digital de los clientes a través de Banca Online y Apps.
- Redefinición de la estrategia de TCR (transparencia, calidad y responsabilidad) en los distintos puntos de contacto con el cliente.
- Revisión y cambio del modelo de atención no presencial a clientes: atención telefónica, chat automático, redes sociales y formulario web, entre otros.

- Transformación del modelo de atención telefónica de clientes PyME y Empresa.
- Simplificación del modelo de claves para operar en canales automáticos y digitales.
- Transformación de las herramientas de ventas para asegurar la certificación de datos y digitalización del cliente.

Principales canales de atención digitales



1.505.000

de clientes digitalizados móviles²⁰



60% de crecimiento

en las operaciones de canales digitales



219.000

nuevos usuarios de canales digitales



65.634.750

transacciones monetarias por canales digitales

Los principales canales de atención digitales son:

- Línea BBVA
- Banca electrónica
- Banca móvil
- Banca Online
- App BBVA Móvil
- App BBVA Go
- Banca Móvil: BBVA Móvil y GO
- Línea BBVA: 0800-333-0303
- Banca electrónica: bbva.com.ar

Sucursales digitales

El rol de las sucursales cambió a partir de los avances en la transformación digital y esta tendencia se aceleró con el contexto por COVID-19. En este marco, BBVA Argentina estrenó estos espacios en nueve sucursales de la Ciudad de Buenos Aires.

Estas nuevas oficinas digitales están creadas para lograr altos niveles de digitalización y migración, con foco en la educación digital y el uso de canales digitales. De esa manera se optimizan las operaciones para que resulten más fáciles, rápidas y seguras.



Las sucursales dejarán de ser espacios netamente transaccionales para convertirse en oficinas donde se genere un mayor asesoramiento comercial.

Dentro de las principales novedades y desarrollos se encuentran:

- **Creación de roles mixtos en sucursales** para dar atención integral a los clientes, colaborando con su educación digital y en el uso de canales digitales. A la vez ofrecerán a los clientes productos y servicios del Banco.
 - **Establecimiento de una Isla Digital** con dispositivos (tablets) para la autogestión. Allí los clientes podrán realizar sus operaciones habituales: pagos, transferencias, compra de moneda extranjera, entre otros.
 - **Incorporación de un Asistente Virtual** con videos tutoriales didácticos para contribuir a la educación financiera digital.
 - **Creación de la App BBVA GO** para que los clientes puedan consultar sus beneficios.
 - **Beneficios exclusivos para clientes:** retiro de hasta el doble del monto de dinero por cajeros automáticos; retiro de moneda extranjera; y posibilidad de hacer depósitos por montos mayores por cajeros automáticos.
 - **Horario extendido** para realizar depósitos en efectivo o de cheques por canales automáticos.
 - **Nueva imagen y cartelería adaptada al entorno digital.**
- Creación del Protocolo de Atención de Sucursales Digitales** que complementa el plan de formación de nuevos roles para colaboradores.

²⁰ Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso por mes durante los últimos tres meses del año.

Avances en la Banca digital

El trabajo que BBVA Argentina viene implementando en materia de digitalización se manifiesta en diferentes avances y crecimiento en indicadores de gestión dentro de las áreas y productos clave de la entidad.

Servicio/Producto	Avances 2020
 Crecimiento de clientes	<ul style="list-style-type: none"> +50.000 clientes nuevos por canales digitales que representan un 27% del total.
 Soluciones de ventas digitales	<ul style="list-style-type: none"> Se duplicó la tasa de <i>fulfillment</i> respecto al año anterior debido a la mejora de procesos, desarrollo de formularios de adquisición vía tarjetas. Circuito para alta 100% online de nuevos clientes referidos. Lanzamiento de nuevas soluciones para contratación digital como: nóminas, adquirencia y ofertas de paquetes a clientes en la Banca Online.
 Experiencias de pagos	<ul style="list-style-type: none"> BBVA Argentina acercó las herramientas más innovadoras a sus clientes para mejorar sus experiencias de pagos a través de la plataforma integral Go. A principios de 2020, se transformó en la primera Superapp del país que permite los pagos directamente desde el celular. Lanzamiento de MODO en todos los canales para que además de poder pagar con NFC (<i>Near Field Communication</i>), los clientes puedan abonar escaneando códigos QR y enviar dinero a otras personas usando solamente el número de celular, sin necesidad de ingresar el número de cuenta o de CBU.
 Préstamos Personales	<ul style="list-style-type: none"> Se logró el 73% de participación de las ventas totales del Banco en préstamos personales y adelanto de sueldo. Se optimizó el funnel mejorando el contenido basado en <i>Behavioral Economics</i>. Se lanzó una nueva línea de rescate para los clientes con deudas de tarjetas. Se implementó el envío de señales a los algoritmos de Google para aumentar el alcance de la comunicación.
 Tarjetas de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Se alcanzó un total de 115.000 ventas de tarjetas en el canal digital.
 Inversiones	<ul style="list-style-type: none"> Se alcanzó el 99,5% del nivel de participación en fondos de inversión digitales. Se logró el 95% del nivel de participación en Plazos Fijos digitales. Implementación de un simulador de inversiones en la <i>home</i> del Banco. Desarrollo de un proceso de constitución a no clientes por medio de DEBINES.
 Caja de Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> Unificación de la distribución de plásticos de tarjetas de crédito y de débito. Aumento de la activación y uso del producto.
 Seguros	<ul style="list-style-type: none"> Lanzamiento del seguro de <i>smartphone</i> que se vende en la App. Aumento de la comunicación en productos Hogar y Auto, tanto vía <i>email</i> como en <i>paid media</i>. Aumento de las ventas de seguros de alto valor del 9% en 2019 a 17% en 2020.

Canales de atención físicos



247 sucursales



+ de 61 millones

de transacciones mediante cajeros automáticos²¹



888 cajeros automáticos (ATMs)



+ de 18 millones

de transacciones a través de BBVA Autoservicio²²



857 terminales autoservicio (ATSs)

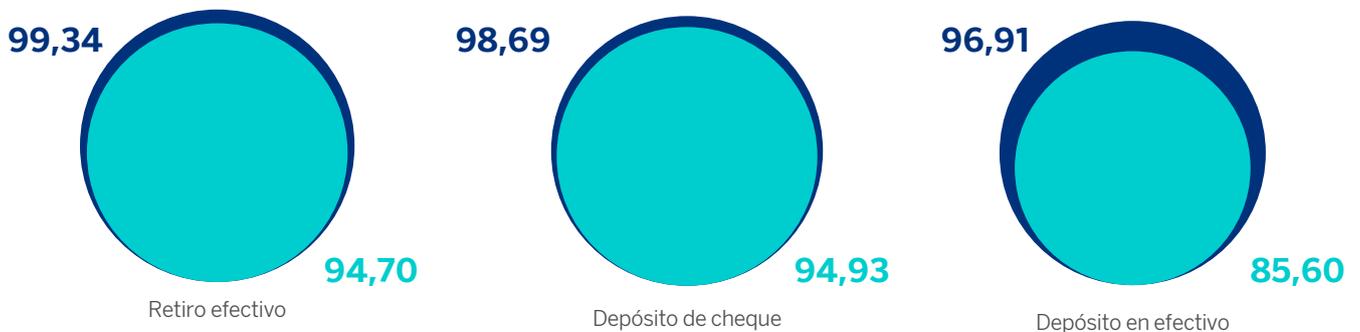


+ de 7 millones

de transacciones a través de Línea BBVA²³

Evolución de operaciones por canales automáticos (%)

● 2019 ○ 2020



Calidad y experiencia del cliente

Ante un contexto de grandes exigencias, BBVA Argentina se sigue reinventando con el fin de brindar “la mejor experiencia al cliente”. Este año el foco estuvo puesto en entender las necesidades de las personas para para diseñar productos y servicios que se adapten a sus expectativas y sean innovadores.

El Banco utiliza la herramienta *Net Promoter Score* (NPS) como métrica de la excelencia y la mejora continua. La metodología del NPS o Índice de Recomendación Neta (IReNe), conocida y reconocida a nivel internacional, permite conocer el grado de recomendación y, por ende, el grado de satisfacción de los clientes de BBVA para los dife-

21 Información a noviembre de 2020.

22 Información a noviembre de 2020.

23 Debido a la pandemia por COVID-19 la opción Operador a los Clientes del segmento clásico se restableció el 1/10/20.

rentes productos, canales y servicios. Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, si los clientes de un banco son promotores (puntuación de 9 ó 10), neutros (puntuación de 7 u 8) o detractores (puntuación de 0 a 6) cuando se les pregunta si recomendarían su banco, el uso de un determinado canal o un *customer journey* concreto a un familiar o amigo. Esta información es de vital importancia para validar la alineación entre las necesidades y expectativas del cliente y las iniciativas implementadas, establecer planes que eliminen los gaps detectados y brindar las mejores experiencias.

La interiorización y aplicación de esta metodología en los últimos diez años por parte del Grupo proporciona un lenguaje común tanto interno como con los clientes, que facilita la involucración de todos y la integración de la voz de los clientes en todo lo que hace el Banco, desde el origen. Esto se traduce en un incremento constante de la confianza de los clientes, que reconocen a BBVA como una de las entidades bancarias más seguras y recomendables en cada uno de los países en los que está presente.

En base a los resultados, desarrolló un plan para conocer la experiencia de los clientes en cada punto de contacto, y con cada producto y servicio contratado.



Para BBVA Argentina, la experiencia del cliente es un factor clave para el desarrollo de su negocio.

Gestión de reclamos

BBVA Argentina trabaja para seguir implementando mejoras en los procesos que permitan al cliente ser escuchado y que sus reclamos sean resueltos de la mejor forma y tiempo posible. Entre los principales logros en esta materia, se destaca en 2020 los siguientes:

- Implementación de mejoras en los procesos de reclamos:
 - Disminución de un 43% de los reclamos por comisiones en tarjetas de crédito.
 - Reducción del 35% de los reclamos por promociones no efectuadas.

- Lanzamiento del modelo de atención de clientes en Línea BBVA, que incorpora un nuevo canal de gestión a través del Chat con un operador. En Banca *Online* se incorporó el canal de chat automático a través del asistente virtual.
- 100% de la Red dentro del modelo de encolador. Esta herramienta prioriza y ordena los tiempos de espera de los diferentes turnos y de las distintas áreas de negocio. Así, direcciona a los clientes físicos y jurídicos, según la gestión que vienen a realizar, hacia los puestos correspondientes (cajas; servicios y comercial).
- Migración completa de todos los encoladores al modelo de Empresas. Mejora de los tiempos de espera mediante el desarrollo de algoritmos de priorización.



231.260
reclamaciones registradas



7,23 días
de tiempo medio de resolución de reclamaciones



45%
de reclamos resueltos por First Contact Resolution (FCR)

Además, se amplió el equipo de Célula Online para robustecer la gestión de consultas y reclamos y acompañar a los clientes en el proceso de transformación y migración digital.



Desafíos 2021

Incorporar de manera creciente herramientas basadas en *Big Data* y *Machine Learning* en los productos de la unidad y como apoyo en el proceso de toma de decisiones.

I Ingeniería y Data

Con el fin de generar mayor agilidad en los procesos con ciclos más breves y automatizados, desde la Dirección de Ingeniería y Data se trabaja en la transformación de sistemas y herramientas de software para optimizar la estrategia comercial, mejorar los plazos de comercialización y lograr más flexibilidad y disponibilidad de los procesos que se basan en datos y la transformación de las operaciones.

Además, apalancando en la tecnología, el Banco buscó mejorar la productividad en el procesamiento de datos y el desarrollo de software, así como a través de la reingeniería de procesos comerciales; y la transformación y la excelencia de las operaciones. Al mismo tiempo que preservó la confiabilidad, el control, la consistencia e integridad de los datos y la respuesta a las exigencias de los negocios tradicionales y las regulaciones.

El alcance de esta Dirección es transversal a todos los negocios y áreas del Banco, por lo que durante 2020, en el contexto de pandemia por COVID-19, se desarrollaron diferentes acciones entre las que se destacan:

- cambios en el modelo de distribución interna de operaciones como leasing y cheque rechazados;
- procesos de autogestión de pagos, otorgamiento de créditos, préstamos, inversiones y otras operaciones desde la Banca Online;
- un nuevo circuito de Plan Sueldo;
- modificación del destino de distribución de las Tarjetas para que lleguen al domicilio del cliente;
- pagos de IFE extraordinario, Ingreso Familiar de Emergencia y ANSES; y
- suspensión del cobro de comisiones y cargos por el uso de cajeros automáticos.

Como resultado de la gestión, se lograron objetivos de productividad que tienen además un impacto ambiental positivo:

- Reducción de 53% en insumos, que implicó 33 mil millones de hojas menos.
- Reducción del 27% en emisión de cartas, que representa 3,2 mil millones.
- Reducción del 90% de las imágenes digitalizadas en la isla digital mediante la automatización de la digitalización. Los contratos y firmas de clientes ya se generan de forma digital, en lugar de realizarse en papel para luego ser digitalizados.
- Reducción del 76% del flujo de las cajas de archivo de ADEA con papeles físicos, gracias a la digitalización de los legajos de los clientes.
- Se generaron distintos procesos de ventas por canales automáticos sin necesidad de intervención humana.

I Gestión de compras

BBVA Argentina trabaja a lo largo de su cadena de suministro siguiendo los criterios que caracterizan la gestión responsable de su negocio. Conforme con el objetivo de contribuir al desarrollo de las comunidades en las que opera, integra factores éticos, sociales y ambientales al proceso de selección y evaluación de proveedores.

En el contexto de incertidumbre determinado por la pandemia de COVID-19, BBVA Argentina sostuvo su compromiso con garantizar la transparencia y el cumplimiento en sus procesos de compra. Se incorporaron una gran cantidad de nuevos proveedores a fin de garantizar la salud y seguridad de las personas, desarrollando rápidamente la capacidad y el conocimiento sobre nuevos elementos.

Este año fueron incorporadas nuevas formas de comunicación digital que permitieron llevar a cabo reuniones específicas con proveedores y mantener relaciones basadas en la confianza y la reciprocidad.

Selección, contratación y evaluación

BBVA Argentina cuenta con una normativa específica de compras que, junto con los anexos corporativos y locales, dan marco a la formalización, gestión y aprobación de sus contrataciones.

Los procesos de selección son llevados a cabo en un marco de competencia y cumplimiento de pautas éticas prescriptas, así como dentro de los valores de BBVA Argentina en materia de sustentabilidad. Dentro de la documentación requerida se solicita una declaración jurada que involucra aspectos sociales y ambientales, como la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la garantía de la diversidad y la igualdad de oportunidades en la gestión de recursos humanos, la adopción de medidas en materia de salud y seguridad laboral, la libertad de afiliación y negociación colectiva, entre otros.

Por otra parte, en las reuniones de coordinación con nuevos proveedores se da a conocer el Código de Conducta, disponible en la página web de BBVA Argentina, donde se expone lo relacionado a conflictos de intereses y anticorrupción.



Código Ético de Proveedores

El Código Ético de Proveedores de BBVA Argentina define los estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social, derechos humanos y medioambiental. Además, incorpora los valores impulsados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

De esta forma se busca garantizar que todos los proveedores lleven a cabo acciones para que sus colaboradores y su cadena de valor comprendan y actúen en concordancia con los principios establecidos.

Una vez establecida la contratación, los proveedores considerados críticos y aquellos con mayores volúmenes de compra son sometidos a un proceso de homologación. Esta evaluación periódica busca asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas dentro del contrato, así como velar por las buenas prácticas medioambientales, el fomento de la diversidad e igualdad de oportunidades, la libertad de asociación y negociación colectiva, la seguridad y salud laboral, de la erradicación del trabajo infantil y forzoso, entre otros.



Consumo responsable

BBVA Argentina tiene en cuenta dentro de sus proveedores a aquellos que tengan una oferta que contribuya con impacto social y ambiental positivo. Internamente se comunican las propuestas que se reciben para que las áreas que tienen que hacer la contratación conozcan la existencia de estas posibilidades sustentables. Así, se logró cambiar la especificación de compra de papel hacia papel de caña, con un menor impacto en el medio ambiente.



Desafíos 2021

- Implementar un nuevo modelo de evaluación de proveedores con requerimientos corporativos que sean adaptados al contexto local.
- Mantener la formación del equipo para que puedan hacer frente a las nuevas realidades, manteniendo la cohesión y el compromiso con la mejora continua.
- Incorporar un nuevo proceso corporativo de Vendor Risk Management para la homologación de sus proveedores.

06

Banca responsable

Creando oportunidades con un modelo de negocios con foco en la sostenibilidad.

BBVA Argentina gestiona su negocio utilizando las mejores prácticas y lineamientos internacionales de sostenibilidad con un compromiso sólido en transformar su negocio y el rol de la banca hacia una economía inclusiva y baja en carbono.



Modelo de Banca Responsable

BBVA cuenta con un **modo diferencial** de hacer banca basado en el propósito de poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, actuando siempre bajo sus valores corporativos, y con el objetivo de generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

Un compromiso con la banca responsable y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés que se reflejan en las distintas políticas del Banco y, muy especialmente, en la Política General de Sostenibilidad y en la Política de Responsabilidad Social Corporativa. Ambas políticas definen y establecen los principios generales, los principales objetivos y directrices de gestión y control que sigue el Grupo BBVA:

- En la **Política General de Sostenibilidad** en materia de desarrollo sostenible, tratando de lograr de manera equilibrada el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente.
- En la **Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)** para la gestión de la responsabilidad del impacto de BBVA en las personas y en la sociedad.

Estas dos políticas han sido aprobadas por el Consejo de Administración en 2020. En el caso de la Política General de Sostenibilidad, para definir de forma precisa la aspiración de BBVA al definir la sostenibilidad como prioridad estratégica. En el caso de la Política de Responsabilidad Social Corporativa, para actualizarla a la evolución de las expectativas de todos sus grupos de interés y la estrategia del banco.

En 2020, se creó la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés, *Global Sustainability Offi-*

ce), unidad responsable de impulsar y coordinar las iniciativas de sostenibilidad en el Grupo, contando para ello con el apoyo de los máximos responsables ejecutivos de las distintas áreas del Banco a nivel global y local. La GSO ha establecido con estos responsables reuniones periódicas de revisión de las diferentes líneas de trabajo con el objetivo de acelerar la ejecución de las mismas y garantizar el alineamiento entre las distintas unidades del Grupo. Por último, se estableció una red de expertos, integrada por especialistas en materia de sostenibilidad en diferentes áreas del Grupo (Talento y Cultura, Banca Corporativa, Gestión de Riesgos, Comunicación y Negocio Responsable, entre otros) y coordinados como network por la GSO. Estos expertos son responsables de generar conocimiento en el campo de la sostenibilidad en el Grupo destinado al asesoramiento a clientes, así como del apoyo a las áreas en el desarrollo de nuevas propuestas de valor en el ámbito de la sostenibilidad, la integración de los riesgos climáticos en la gestión de riesgos, y la definición de una agenda pública y de estándares de sostenibilidad.

En Argentina, la coordinación de la agenda, compromisos y productos sostenibles está a cargo de la dirección de Relaciones Institucionales, la cual tiene como objetivo:

- Impulsar y coordinar las distintas iniciativas de sostenibilidad a nivel local, ya sea de negocio, riesgos y las distintas áreas que promueven la sostenibilidad.
- Impulsar y coordinar las iniciativas que vienen del Holding a fin de coordinar los esfuerzos y recursos en esta materia.

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



1 Orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad



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



3 Inversión en la comunidad



4 Implicación como agente de cambio social

Asimismo, desarrolla su actividad en el ámbito de la sostenibilidad y de la Responsabilidad Social Corporativa basándose en los siguientes principios generales que ya aplica en sus diversas políticas de gestión:

1 Integridad

2 Prudencia en la gestión de riesgos

3 Transparencia

4 Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo

5 Creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés

6 Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento

■ Alianzas estratégicas

Participación en espacios y organizaciones para el desarrollo sostenible

- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Principios de Banca Responsable.
- Principios de Ecuador.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Protocolo de Finanzas Sostenible de Argentina
- Índice de Sustentabilidad de BYMA



Adhesión a cámaras y asociaciones empresariales argentinas:

- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA)
- Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB)
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica (AMCHAM)
- Asociación de Leasing de Argentina
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA)
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)

■ Creación de Valor bajo el Marco Internacional de Reporte Integrado

En 2020 BBVA Argentina publica, por primera vez, su Reporte Integrado, un documento que incluye la información financiera y no financiera de la entidad. Esta publicación se elabora de acuerdo con los lineamientos del "Marco Internacional <IR>", publicado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC, por sus siglas en inglés *International Integrated Reporting Council*) en enero de 2021.

El modelo de creación de valor de BBVA Argentina responde a los requerimientos del Marco del IIRC, y se propone mostrar la creación de valor en el corto, mediano y largo plazo bajo el esquema de seis capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social, y Natural. Este modelo también pone el foco en los riesgos e impactos positivos y negativos del negocio hacia el desarrollo sostenible. Además, el Modelo de Banca Responsable y la aplicación de los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) guían la gestión del negocio. De esta manera, la generación de valor se orienta por el propósito "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era", y busca generar una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Acuerdo de París.

Modelo de creación de valor de BBVA Argentina

Creación, conservación o erosión de valor a lo largo del tiempo

✓ **Modelo de Banca Responsable**
Guía la gestión

Capitales	Recursos y actividades	Valor creado	
 Financiero	Patrimonio. Solvencia y liquidez. Gestión del riesgo. Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo. Política anti-corrupción. Compras responsables.	Distribución de dividendos a accionistas. Valor de la acción en el mercado de capitales. Presencia en el mercado financiero local. Relaciones de confianza y respeto mutuo con proveedores.	
 Industrial	Torre BBVA 3 líneas de negocio: Minorista; Empresas e instituciones; y Corporate & Investment Banking (CIB) Red física en todo el país con sucursales, cajeros automáticos y terminales de autoservicio.	Clientes con acceso a productos y servicios financieros. Cercanía. Liderazgo en depósitos y préstamos privados entre bancos privados. Autogestión del cliente.	
 Intelectual	Red de distribución digital Transformación digital. Mejora de la experiencia del cliente. Atención al cliente. Comunicación transparente, clara y responsable. Ciberseguridad y uso responsable de los datos.	Satisfacción en la experiencia del cliente. Accesibilidad desde la banca digital. Claridad en la contratación de productos y servicios. Protección del cliente.	
 Humano	Gestión de la cultura BBVA. Atracción, desarrollo y retención del talento. Modelo de desarrollo profesional. Gestión de la diversidad, conciliación y entorno laboral. Salud y seguridad laboral.	Crecimiento y desarrollo del personal. Remuneraciones y beneficios. Diversidad e inclusión. Conciliación entre la vida laboral y personal. Buen clima laboral. Cuidado de la salud y seguridad de colaboradores.	
 Social	Programas de inversión social privada. Voluntarios BBVA. Gestión de comunicación externa y redes sociales.	Inclusión y educación financiera. Contribución a organizaciones de la sociedad civil. Implementación de proyectos solidarios. Impacto social de los programas con la comunidad.	
 Natural	Sistema de Gestión Ambiental certificado. Certificación LEED Gold. Plan Global de Ecoeficiencia.	Lucha contra el cambio climático. Consumo optimizado de energía, agua y papel. Reducción de impactos ambientales directos e indirectos.	

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

∧ **Aplicación de los Principios de Banca Responsable (PBR)**

- | | |
|-----------------------|--|
| 1: Alineamiento | 5: Gobierno corporativo y establecimiento de objetivos |
| 2: Impacto | 6: Transparencia y responsabilidad |
| 3: Clientes | |
| 4: Partes interesadas | |

∨ **Propósito**

Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era

Indicadores clave de desempeño		2020	
	Capital financiero	Resultado neto (millones de pesos)	12.032,1
		ROE	11,8%
		ROA	1,8%
		Financiamiento a PyMEs (millones de pesos)	88,06
	Capital industrial	Clientes de banca minorista activa (millones)	2,8
		Clientes activos PyME	62.919
		Clientes activos de banca corporativa	813
		Sucursales	247
		Cajeros automáticos	888
		Terminales de autoservicio	857
	Capital intelectual	Clientes digitales activos (millones) ²⁴	1,9
		Clientes mobile (millones) ²⁵	1,5
	Capital humano	Colaboradores	6.019 ²⁶
		Horas de capacitación a colaboradores	233.765
		Empleadas mujeres (%)	47,1%
		Personal capacitado en seguridad	5.249
	Capital social	Inversión en programas sociales (millones de pesos)	33,93
		Beneficiarios directos totales	43.415
		Beneficiarios directos COVID-19	115.600
		Ingresos a plataforma financiera digital	3.300
		Alianzas estratégicas con organizaciones	25
		Puesto en Ranking Merco de empresas con mejor reputación corporativa del país	11
	Capital natural	Inversión en gestión ambiental (millones de pesos)	25,0
		Consumo anual per cápita de electricidad (kWh/ocupante)	5.107,7
		Energía procedente de fuentes renovables (%)	5%
		Emisiones anuales de CO2 por persona (tCO2eq/ocupante)	1,66
		Personas trabajando en edificios certificados (%)	70%

24 Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso durante los últimos tres meses del año.

25 Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso por mes durante los últimos tres meses del año.

26 Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. y PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.

Finanzas sostenibles

BBVA Argentina tiene el fuerte compromiso de acompañar a sus clientes y a la sociedad en su conjunto hacia una economía baja en carbono y con foco en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). El Banco es consciente de que puede y tiene la capacidad de realizar una contribución significativa gracias a su posición única para movilizar capital mediante inversiones, préstamos, emisiones y funciones de asesoramiento.

Es así que busca generar nuevos negocios y captar nuevos clientes ofreciendo a los clientes, tanto grandes empresas, PyMEs e individuos, productos que aporten una solución sostenible. En este sentido, diseña productos y servicios financieros de triple impacto.

Principios de Banca Responsable (PBR)

En 2019 más de 130 bancos firmaron el primer marco global de sostenibilidad para la industria bancaria: los Principios de Banca Responsable propuestos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés *United Nations Environment Programme – Finance Initiative*). Los signatarios se comprometen a alinear su estrategia y práctica empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los objetivos del Acuerdo Climático de París.

El Grupo BBVA fue uno de los fundadores y BBVA Argentina adhirió a la iniciativa desde el primer momento. De esta forma, el Banco busca potenciar el desarrollo económico inclusivo y diseñar los servicios financieros necesarios para respaldar la transición de sus clientes hacia una economía baja en carbono.

Principios de Banca Responsable

Iniciativas y compromisos de BBVA Argentina



Principio 1: ALINEAMIENTO.

Alinear la estrategia de negocios para dar respuesta a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, tal como se expresan en los ODS, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

- **Modelo de Banca Responsable** alineado a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS)** en los que se genera un mayor impacto.
- **Propósito** que guía la gestión con foco en la sustentabilidad: “Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”.
- **Prioridades estratégicas:** en 2020 se incorporó la sostenibilidad como una de las seis prioridades estratégicas, situándola en el centro de su negocio.
- **Compromiso 2025, Estrategia de cambio climático y Desarrollo Sostenible:** alineada con el Acuerdo de París, propone financiar y movilizar capital, gestionar riesgos ambientales y sociales e involucrar a los grupos de interés.

Principios de Banca Responsable

Iniciativas y compromisos de BBVA Argentina



Principio 2: IMPACTO

Incrementar los impactos positivos y reducir los negativos, gestionando los riesgos para las personas y el ambiente como resultado de las actividades, productos y servicios.

- **Reporte Integrado anual:** medición y monitoreo de los principales indicadores clave de la gestión.
- **Análisis de materialidad:** a nivel Grupo BBVA, con resultados locales. Permite identificar los temas e impactos significativos para la estrategia de negocios y para los grupos de interés. Así, se analiza dónde se debe destinar la inversión para contribuir con el desarrollo sostenible, ya que los temas están relacionados con los ODS.
- **Modelo General de Gestión de Riesgos:** mide los niveles y tipos de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir para poder llevar a cabo el plan estratégico. Entre ellos se integra el análisis de riesgos sociales y ambientales en la actividad, en las líneas de crédito y productos financieros.
- **Plan de Ecoeficiencia local** en línea con el Plan Global de Ecoeficiencia que tiene por fin, medir, analizar y reducir la incidencia negativa del negocio en el ambiente. Se miden estratégicamente los consumos y logros en términos de impacto en el cambio climático.
- **Energía eólica:** BBVA concretó en Argentina un acuerdo de compra de energía renovable eólica, tecnología que permite disponer de energía limpia a partir de aerogeneradores que transforman la energía del viento en electricidad.
- **Carbono Neutral:** hacia 2020 BBVA se comprometió a compensar la contaminación que no haya podido eliminar de su actividad, apoyando económicamente ONG que accionan favorablemente en el cuidado del medioambiente.



Principio 3: CLIENTES

Trabajar de manera responsable con los clientes para alentar prácticas sustentables y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

- La aspiración de BBVA Argentina es que todos los **productos** que se ofrecen a los clientes, tanto grandes empresas, como instituciones, PyMEs o particulares, **tengan una solución sostenible**. BBVA apuesta por el desarrollo de soluciones financieras innovadoras y sostenibles.
- BBVA fue la primera entidad de la Argentina en otorgar un **préstamo certificado como sostenible** bajo el marco de banca transaccional sostenible a la empresa Medicus, cuyos fondos son destinados a la compra de insumos y equipamiento para combatir el COVID-19, con una contribución al ODS 3 de "Salud y bienestar".
- BBVA Argentina fue el primer banco privado en lanzar una **nueva línea de préstamos personales llamada 'eco préstamos'** pensados para adquirir bienes sustentables que contribuyan al cuidado del medioambiente, con una tasa preferencial del 40% Tasa Nominal Anual a 60 meses de plazo. De esta forma los clientes minoristas pueden comprar monopatines o bicicletas, autos eléctricos, electrodomésticos con eficiencia energética 'A' o superior; con un aporte al ODS 13 de "Acción por el clima".

Principios de Banca Responsable

Iniciativas y compromisos de BBVA Argentina



Principio 3: CLIENTES

Trabajar de manera responsable con los clientes para alentar prácticas sustentables y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

- **Alianza con VOLT Motors**, para financiar la compra de autos 100% eléctricos en Argentina. Los diseños, desarrollos y producción de los vehículos se realizan íntegramente en el país.
- **Línea de préstamos verdes para el segmento de pequeñas y medianas empresas**. Cuentan con un plazo de cuatro años y una tasa preferencial de 35% Tasa Nominal Anual. Los fondos deben ser destinados a alguna de las siguientes actividades:
 - **Sociales**: vivienda social (relacionado con el ODS1), generación de empleo sustentable (ODS8), seguridad alimentaria (ODS3), fortalecimiento y progreso social, y emprendimientos de inclusión financiera.
 - **Sustentables**: energías renovables (ODS7), eficiencia energética, prevención de la contaminación, gestión de los recursos naturales, transporte limpio (ODS 9 y 11), gestión de aguas residuales (ODS 6) y edificios ecológicos (ODS 9).
- **Certificación de una línea de crédito verde** de Pesos 290 millones a la Unión Transitoria de Empresas, liderada por el grupo We Build (ex Salini Impregilo), que se destinará a obras de saneamiento de la Cuenca del Río Matanza – Riachuelo, Buenos Aires. La certificación fue emitida por BBVA bajo el marco de banca transaccional sostenible, que toma como referencia los estándares de mercado actuales, y fue avalado por la calificadora externa Vigeo Eiris. Así, se contribuye al ODS 6 de “Agua limpia y Saneamiento”.
- **Cobertura para bicicletas 100% online** y con un 30% de descuento los primeros seis meses, a cargo de BBVA Seguros en Argentina.
- BBVA Argentina trabaja por la **educación e inclusión financiera** con iniciativas que tienen un impacto directo en las personas.²⁷
- Bono verde: BBVA Argentina actuó como banco organizador y colocador del primer bono verde de Petroquímica Comodoro Rivadavia (PCR) por una emisión total de Dólares estadounidenses 50 millones con vencimiento en febrero de 2021, contribuyendo al ODS 13 de “Acción por el clima”.
- BBVA es el primer banco de Argentina en lanzar tarjetas de plástico reciclado, realizadas en un 85,5% en PVC (policloruro de vinilo), que procede de desechos de otros materiales plásticos.

27 Para más información ver capítulo “Contribución a la sociedad” en este Reporte.

Principios de Banca Responsable

Iniciativas y compromisos de BBVA Argentina



Principio 4: PARTES INTERESADAS

Consultar, participar y colaborar de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para lograr los objetivos de la sociedad.

- **Diálogo transparente** con los principales públicos. Las buenas prácticas con los grupos de interés y una gobernanza efectiva de la mano del cumplimiento de la legalidad, la ética y la transparencia son los diferenciales del modelo para fomentar la cultura de Banca Responsable.
- Consultas realizadas en el marco del **análisis de materialidad**.
- **Encuestas** a organizaciones aliadas y becados de los programas de educación financiera y otros programas con la comunidad.
- **Encuesta de NPS** (Net Promotor Score) para conocer la lealtad del cliente desde los productos y servicios.
- **Encuestas de mercado** para la definición de remuneraciones de los colaboradores.
- **Encuesta Gallup** para medir el grado de compromiso de los colaboradores.
- **Participación** en el Encuentro Valor + Impacto, en el que se abordó el escenario global, regional y local de los Principios de la Banca Responsable.
- Participación en las **iniciativas, asociaciones y cámaras empresarias** más relevantes del país: Red Argentina de Pacto Global de las Naciones Unidas; Índice de Sustentabilidad de la Bolsa y Mercados Argentinos (BYMA); y Protocolo de Finanzas Sostenibles, con el objetivo de promover la implementación de prácticas sostenibles en la industria financiera del país.



Principio 5: GOBIERNO CORPORATIVO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Implementar los compromisos con estos Principios a través de un gobierno corporativo efectivo y una cultura de banca responsable, demostrando ambición y responsabilidad al establecer objetivos públicos relacionados con los impactos más significativos.

- **Gobierno corporativo de BBVA Argentina involucrado** en los aspectos de sustentabilidad. 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 de Banca Responsable, y a partir de 2021, el Reporte Integrado.
- En 2020 se creó la **Oficina Global de Sostenibilidad** (GSO, por sus siglas en inglés, *Global Sustainability Office*), unidad responsable de impulsar y coordinar las iniciativas de sostenibilidad en el Grupo BBVA. En Argentina, la coordinación de la agenda, compromisos y productos sostenibles está a cargo de la **dirección de Relaciones Institucionales**. Esta impulsa y coordina las iniciativas locales y gestiona aquellas impulsadas desde Holding.
- Se capacitó a 50 **mandos medios** de BBVA Argentina sobre Finanzas Sostenibles en el Sistema Bancario, junto a la Fundación Vida Silvestre.

Principios de Banca Responsable

Iniciativas y compromisos de BBVA Argentina



Principio 6: TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD

Revisar periódicamente la implementación individual y colectiva de estos Principios, y ser transparentes y responsables de los impactos positivos y negativos y la contribución a los objetivos de la sociedad.

- Larga trayectoria de **rendición de cuentas**, con un informe de banca responsable desde el año 2007.
- Esta publicación constituye el **primer Reporte Integrado** correspondiente al año 2020, de acuerdo el Marco para Reporte Integrado del Consejo Internacional de Reporting Integrado (IIRC).
- Este Reporte incluye el **formulario de cumplimiento con los PBR**, que muestra la alineación de la gestión de BBVA Argentina a los principios.
- Este Reporte Integrado presenta el **análisis de materialidad** e identificación de los temas estratégicos a gestionar; los **lineamientos y estándares** utilizados; y los principales **resultados del año** que muestran la contribución al desarrollo sostenible.

Protocolo de Finanzas Sostenibles

En 2019 BBVA Argentina adhirió al Protocolo de Finanzas Sostenibles que busca promover la implementación de prácticas sostenibles en la industria financiera del país. ABA, ABAPPRA y ADEBA se sumaron como Testigos de Honor mientras que BID Invest y Fundación Vida Silvestre Argentina lo hicieron como instituciones promotoras. Los 18 bancos firmantes se comprometieron a trabajar en cuatro ejes estratégicos:

1



Desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sostenibilidad

2



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

3



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

4



Promover una cultura de sostenibilidad.

■ Grupos de interés y análisis de materialidad

BBVA Argentina establece y mantiene canales de diálogo con sus grupos de interés, con el objetivo de consolidar relaciones de confianza a largo plazo.

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

Análisis de materialidad

BBVA actualizó en 2020 el análisis de materialidad con el que pretende priorizar los asuntos más relevantes tanto para sus grupos de interés clave como para su negocio. La matriz de materialidad alimenta la planificación estratégica del Grupo BBVA y determina los aspectos prioritarios sobre los que reportar. Este análisis integra la perspectiva de los grupos de interés de Argentina.

Las tres fases del análisis de materialidad:

1. Identificación de los asuntos materiales en 2020.

Se actualizó el listado de asuntos materiales de 2019 considerando las distintas fuentes de escucha a los grupos de interés y los estudios de tendencias recientes. La principal novedad es la aparición del tema relacionado con la gestión del COVID-19.

Asunto material	Los grupos de interés esperan que BBVA
 <p>Solvencia y resultados financieros</p>	<p>Sea un banco con holgura en capital y liquidez, lo que contribuye a la estabilidad del sistema, y sea un banco con buenos resultados a lo largo del tiempo. Es decir, demandan un modelo de negocio sostenible en el ecosistema actual caracterizado por el continuo desarrollo de tecnologías disruptivas y consolidación de las Big Tech como competidoras. Un entorno más competitivo, con más oportunidades y también con más riesgos. Igualmente esperan que el modelo de negocio responda a las cuestiones geopolíticas.</p>
 <p>Gobierno corporativo y gestión adecuada de todos los riesgos</p>	<p>Tenga un buen gobierno corporativo: una composición adecuada de los órganos de gobierno, procesos sólidos para la toma de decisiones y la asunción de riesgos, asignación clara de responsabilidades, procedimientos de control y todo ello bien documentado.</p>
 <p>Comportamiento ético, cultura y protección de los clientes</p>	<p>Tenga una cultura y conducta íntegra. En especial, esperan que proteja a los consumidores o depositantes: siendo transparente, ofreciendo productos adecuados a su perfil de riesgo, gestionando con integridad los retos éticos que presentan algunas de las nuevas tecnologías y el negocio en general.</p>
 <p>Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes</p>	<p>Ponga al alcance de los clientes las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías. Así, para los clientes será mucho más sencillo y ágil operar con el banco en cualquier momento y en cualquier lugar, por ejemplo, mediante mobile banking y procesos de contratación totalmente digitales. Además, las nuevas tecnologías permitirán a BBVA ser más eficiente en su operativa y crear valor para sus accionistas.</p>
 <p>Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes</p>	<p>Conozca a sus clientes y les proponga soluciones y recomendaciones personalizadas para gestionar mejor su salud financiera y alcanzar sus objetivos vitales. Todo ello, de forma proactiva y con un buen trato.</p>
 <p>Cambio climático: oportunidades y riesgos</p>	<p>Contribuya a una transición ordenada hacia una economía baja en emisiones, que permita frenar el cambio climático y sus impactos. Esto requiere la gestión adecuada de riesgos y también de oportunidades.</p>
 <p>Uso responsable de los datos (privacidad, Inteligencia Artificial responsable)</p>	<p>Use sus datos solamente para los fines acordados, así como para cumplir con la ley. Esto es fundamental para mantener la confianza.</p>
 <p>Ciberseguridad (ciberataques, robo de datos y fraudes)</p>	<p>Cuide su dinero y sus datos y que estos estén protegidos de ciberataques, robos y fraudes.</p>
 <p>Compromiso de colaboradores y gestión del talento</p>	<p>Sea un buen lugar de trabajo, capaz de atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales –a aquellos con las capacidades y actitud necesarias en el contexto actual cambiante– así como fomentar su compromiso con el banco.</p>
 <p>Diversidad y conciliación</p>	<p>Sea una entidad diversa desde todos los puntos de vista (género, raza, edad), que ofrezca igualdad de oportunidades y en la que sea posible conciliar la vida laboral y personal.</p>

Asunto material	Los grupos de interés esperan que BBVA
Derechos Humanos	Respete y fomente los derechos humanos en todo lo que hace: condiciones laborales, derecho a la vivienda, financiación de proyectos sujeta al respeto de los derechos humanos y algoritmos no discriminatorios.
Crecimiento inclusivo (contribución social, emprendimiento, inclusión y educación financiera)	Contribuya a un mundo más sostenible mediante el fomento de un crecimiento inclusivo a través de la bancarización responsable, el apoyo a los emprendedores y la financiación de infraestructuras que faciliten que nadie se quede atrás. Esperan que BBVA contribuya a generar riqueza en las sociedades en las que opera a través del mantenimiento y creación de empleo, del pago de impuestos o el apoyo a los colectivos que más lo necesitan.
COVID-19	Proteja a sus propios colaboradores y ponga sus capacidades al servicio de la lucha contra el virus. También esperan que sea sensible a la situación de los clientes durante y tras la crisis.

2. Priorización de los asuntos en función de su importancia para los grupos de interés. Para conocer las prioridades de clientes, colaboradores e inversores se realizaron entrevistas y encuestas. Para otros grupos de interés,

se utilizó Datamaran como herramienta de análisis de datos. En conjunto, las fuentes que permitieron completar el análisis de los grupos de interés, las tendencias globales y los asuntos clave del sector, son:



Encuestas Rep Trak

en los países clave para BBVA.
Cientes: 1.619 encuestas
Empleados: 11.584 encuestas



Analistas e inversores

Encuestas del Departamento de Relación con Inversores a inversores y analistas.
17 informes y cuestionarios de analistas e inversores de sostenibilidad.



Regulador

1.764 documentos regulatorios



Tendencias

59 informes de tendencias del sector



Noticias

en las que se han analizado
338 fuentes (185 Inglés, 153 Castellano)



Redes sociales

490 mill tweets



Benchmark

Informes de **87 competidores**

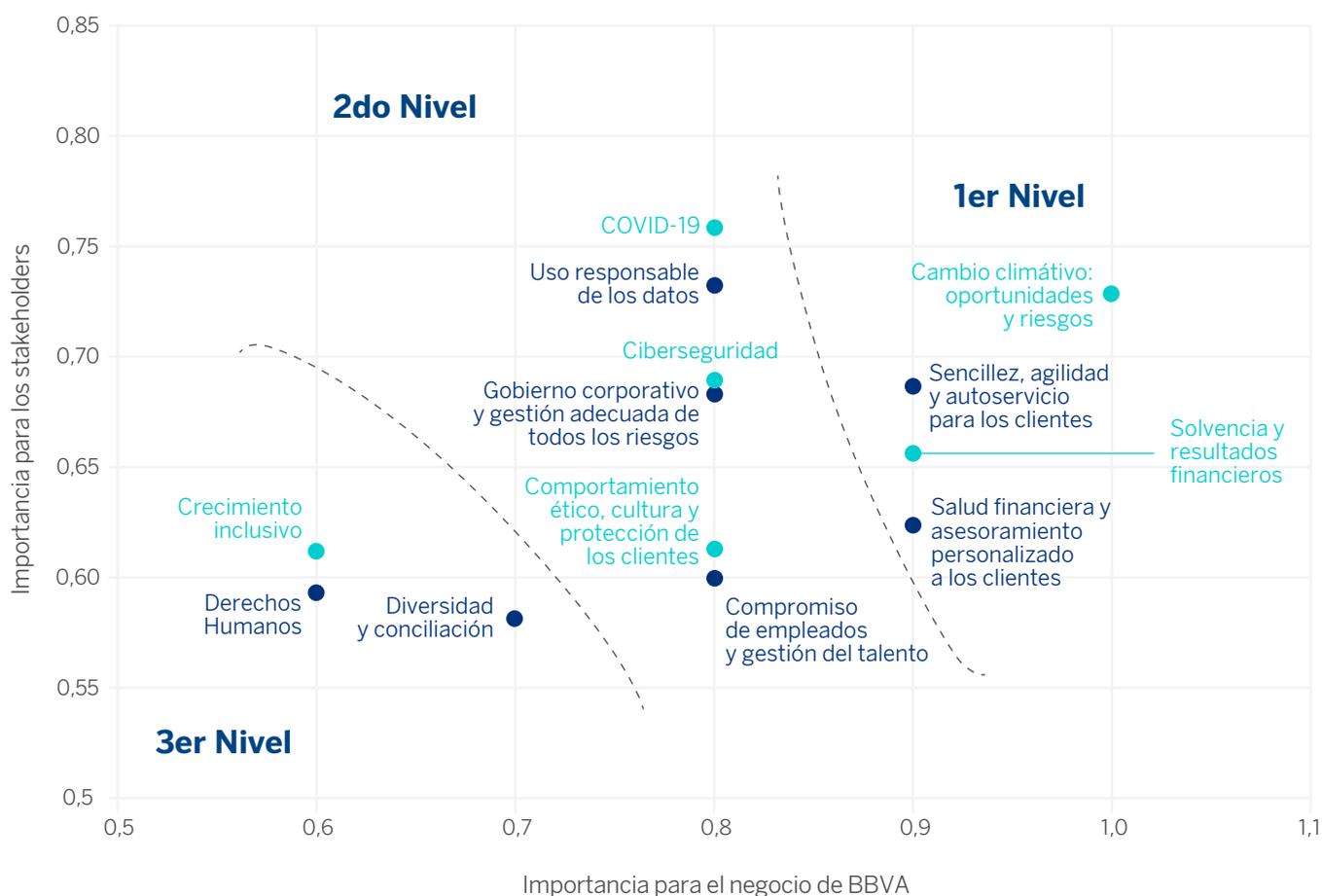


ONG

20 documentos de ONG

3. Priorización de asuntos en función de su impacto en la estrategia de negocio de BBVA. Se realizó una valoración de cómo cada uno de los asuntos impacta en las seis Prioridades Estratégicas. Los asuntos más relevan-

tes para BBVA son los que le ayudan a conseguir, en mayor medida, su estrategia. Como resultado, se obtuvo la siguiente **matriz de materialidad en Argentina**:



Por lo tanto, los cuatro asuntos más relevantes para BBVA Argentina en 2020 son:



Cambio climático: oportunidades y riesgos



Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes



Solvencia y resultados financieros



Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes

07

Talento BBVA

Creando oportunidades con equipos desarrollados, sólidos y responsables.

BBVA Argentina se propone generar el mejor lugar para trabajar. Para ello, se desarrollan de forma permanente nuevas iniciativas relacionadas con la cultura, el desarrollo profesional y la diversidad y la salud y seguridad, con impacto en la experiencia de las personas que son parte del equipo.

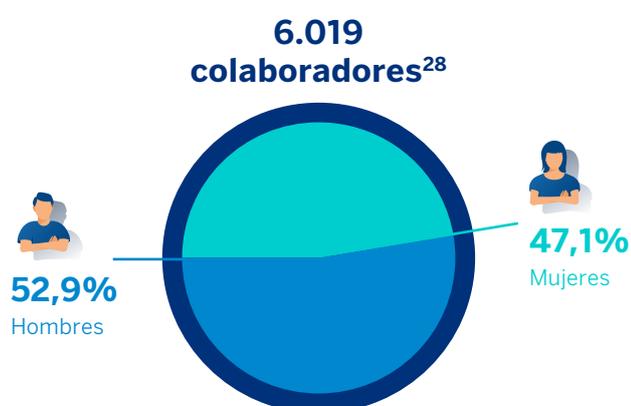


La gestión de Talento y Cultura

Bajo la premisa de transformar el modelo productivo y con miras a convertirse en un Centro de Excelencia Operativa, en 2020 se implementaron diferentes mejoras en los procesos de Talento y Cultura.

Acciones para el cuidado de las personas durante la pandemia por COVID-19

- La prioridad fue cuidar al talento de la empresa y adaptar los procesos para poder seguir operando. En este sentido, se desarrollaron las siguientes acciones:
- Definición de protocolos y procesos de gestión basados en la prevención y cuidado de los colaboradores de sucursales y edificios centrales.
- Refuerzo del equipo de Salud Ocupacional con profesionales especialistas en infectología y extensión del horario de atención (de lunes a lunes de 9:00 a 24:00).
- Los colectivos de riesgo fueron exceptuados de ir a trabajar y se dispuso el aislamiento preventivo de quienes volvieron del exterior, antes que las medidas dispuestas por el Ministerio de Salud de la Nación.
- Realización de campañas de difusión mobile, publicaciones por comunicaciones internas, webinars y un curso formativo sobre COVID-19, facilitando las características y formas de prevención del virus.
- Creación del sitio web COVID-19 ARG para dar acceso a toda la información relevante sobre la pandemia.
- Publicación de notas sobre prevención y material de interés en el portal BBVA Salud.
- Implementación de medidas de seguridad física y sanitaria en edificios: mamparas, señalética, dispensadores de alcohol en gel, termómetros digitales, desinfecciones, renovación de equipos de aire acondicionado y cámaras de monitoreo térmico en los accesos de edificios centrales.
- Distribución de barbijos, guantes y máscaras de protección personal a todo el personal.
- Entrega de sillas ergonómicas a quienes debieron pasar a un formato de trabajo 100% remoto.
- Realización de acciones complementarias de contención y apoyo emocional como charlas, talleres y sesiones virtuales; y talleres de nutrición.
- Inicio de la implementación de una plataforma de registro y gestión de casos y estado de salud de los colaboradores.



40,5 años edad promedio



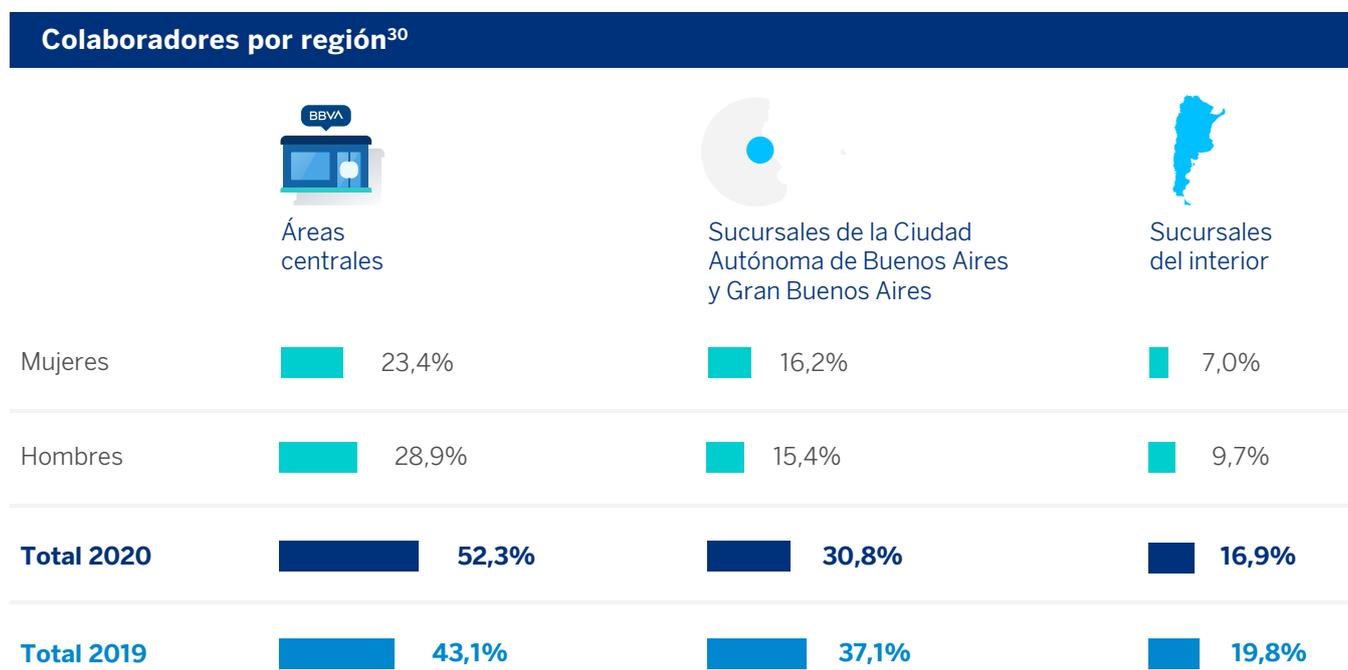
13,5 años antigüedad promedio



20% rotación

²⁸ Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. y PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.

Colaboradores por categoría ²⁹	2020		Total	2019
	Mujeres	Hombres		
Comité de Dirección y Directores corporativos	7,7%	92,3%	0,2%	0,2%
Equipo directivo	28,1%	71,9%	0,9%	1,1%
Mandos medios	33,4%	66,6%	10,9%	9,3%
Especialistas	42,3%	57,7%	32,0%	30,5%
Fuerza de venta	52,1%	47,9%	28,6%	29,0%
Puestos base	52,9%	47,1%	27,5%	30,0%



29 Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Consolidar Seguros S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

30 ídem nota anterior.

Avance en los objetivos de Talento y Cultura

BBVA Argentina trabajó para alcanzar los objetivos propuestos en el Informe anterior:

Objetivos 2020	Cumplimiento
<p>Profundizar la adopción de Agile desde tres aristas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Transformación cultural, 2) Agile en la organización (escalado) 3) Evolución de equipos y prácticas agile 	<p>Creación del Foro de Transformación Agile, integrado por Disciplina Agile, Cultura y los máximos responsables de la agilidad de las áreas. Se realizó capacitación con proveedores de prestigio internacional y mediante la formación de formadores internos. Se implementaron herramientas de medición para sentar las bases de la toma de decisiones basadas en datos. Se brindó coaching a equipos y mentoreo a roles, en formato remoto. Se crearon y fortalecieron comunidades de áreas y roles.</p>
<p>Contar con un "Procedimiento de incidentes críticos".</p>	<p>Desarrollo de un procedimiento escrito en vías de publicación.</p>
<p>Continuar con capacitación online y presencial en incidentes críticos y primeros auxilios psicológicos.</p>	<p>Capacitaciones por e-campus en primeros auxilios psicológicos y en incidentes críticos, en los que participaron 261 colaboradores.</p>
<p>Continuar con la certificación de sucursales como Espacios Cardio protegidos al menos en 130 sucursales.</p>	<p>Capacitación al 85% del personal. Se re-certificó la Torre BBVA, Reconquista 199, Venezuela 540 y se certificaron 121 domicilios que incluyeron además de la sucursal, el tesoro del banco y Sarmiento 732. El objetivo continuará vigente en 2021, ya que se requieren instancias presenciales para alcanzar la certificación en las sucursales que aún no la tengan.</p>
<p>Continuar las acciones de bienestar como Campañas de salud y BBVA Salud.</p>	<p>Este fue el foco de 2020 en el marco de COVID-19. Se realizaron acciones de prevención con entrega de información, elementos de seguridad, y el apoyo emocional y psicológico.</p>

■ Cultura BBVA y fidelización de colaboradores

Un conjunto de experiencias es llevado a cabo para construir una cultura BBVA compartida.

Values Day

En septiembre se celebró virtualmente la tercera edición del Values Day, donde se reflexiona y trabaja sobre los valores y comportamientos que identifican a BBVA. Se concentraron las actividades en la App de Valores, lo que facilitó el acceso a quienes quisieron participar desde todas las geografías. En Argentina más de 4.700 colaboradores participaron del taller de valores, la actividad principal del evento. Además, se ofrecieron charlas inspiracionales con referentes locales e internacionales.



Agile en BBVA

Desde 2018 se implementa la metodología agile, con el objetivo de contar con un modelo altamente productivo con flexibilidad para cambiar su configuración hacia la creación de oportunidades de valor. En este sentido, se trabajó con foco en 2 ejes:

- **Transformación cultural:** Se creó el Foro de Transformación Agile, integrado por las Disciplinas Agile, Cultura, Front de Talento y Cultura, así como los máximos responsables del despliegue de la agilidad de áreas. Este equipo interdisciplinario acordó un objetivo de trabajo y empezó a diseñar acciones y planes para su consecución. Además, se realizó por tercer año consecutivo la designación de Embajadores Agile con el fin de generar una red colaborativa de agentes de cambio cultural.
- **Agile en la organización:** Se implementó la Agile University, con participación de más de 200 personas con función de Scrum Master, Kanban Master, Product Owner y Agile Coaches. Se contrató a proveedores de prestigio internacional, consolidando la formación por rol y de formación a formadores. Al mismo tiempo, se inició la medición de madurez agile a nivel equipo y a nivel organización, por medio de las herramientas *Maturity Agile Team (MAT)* y del Modelo de Mejora Continua. El MAT indica que BBVA cuenta con 121 equipos ágiles y 793 personas trabajando con esta modalidad. Mientras que a principios de 2020 el 90% de los equipos estaba en el primer nivel de maduración, en noviembre el 60% se encontraba en el segundo nivel. Esto indica que el nivel de maduración de la metodología agile está en crecimiento dentro de la organización.

Gestión del compromiso

La Encuesta Gallup, que mide el compromiso de los colaboradores, contó en 2020 con una participación de 94,4% del personal. Esta utiliza una escala de cinco puntos en todos sus indicadores (Media global, Índice de Compromiso, Índice de Valores, Índice de Planes de Acción, Diversidad y Conciliación). Como novedad, este año se agregó una nueva pregunta relacionada con la conciliación en la que se obtuvo una excelente puntuación.

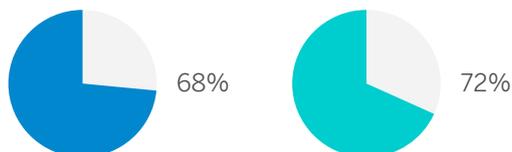
Resultados encuesta de compromiso

■ 2019 ■ 2020

Media global (sobre 5)



eNPS



Índice de compromiso (sobre 5)



Planes de acción (sobre 5)



Conciliación (sobre 5)



Plan Cercanía – Giras y “ciclo de encuentros”

En 2020 fue fundamental para el Comité de Dirección estar cerca de las personas, acompañarlas, escucharlas y fortalecer el vínculo. Así, se continuaron desarrollando las Giras y los desayunos del ciclo de encuentros, adaptados al formato virtual.



6 giras del Comité

con 2.360 colaboradores



54 desayunos

con Directores, con 442 colaboradores

Comunicación interna

A continuación, se incluyen las principales novedades de los canales que buscan facilitar la interacción interna y generar cercanía con los colaboradores:

- **Servicio de Atención al Empleado (SAE).** El Servicio fue internalizado en 2019, con una mejora en las encuestas de satisfacción relacionadas. El resultado NPS fue 55 puntos, 16 más que la medición de 2019. Durante el aislamiento social preventivo y obligatorio, el SAE fue el encargado de realizar el seguimiento administrativo y asesorar a los/as colaboradores/as de riesgo, emitir los certificados adecuados para cada caso y adaptarlos según los cambios de regulaciones.
- **Encuestas online y de calidad.** Se continuaron realizando encuestas para conocer la opinión de los colaboradores sobre los servicios brindados entre las áreas internas. Se valoró el nivel de satisfacción que brinda Comunicación Interna a los colaboradores a través del NPS Interno, manteniendo el resultado del año 2019, de un 64%.

- **Encuentros virtuales:**

- Presentación trimestral de resultados locales y globales.
- Jornada Anual de Estrategia: Se celebraron los logros y plantearon próximos desafíos con 513 participantes.
- Live@BBVA: dos encuentros temáticos sobre las prioridades estratégicas del Grupo BBVA que se transmitieron a todo el mundo.

- **Espacios de contacto entre colaboradores.** Se promovió y utilizó la plataforma social Currents para generar contenido e interacción en las comunidades.

Además, continuaron vigentes los canales de comunicación ya establecidos:



Revista interna protagonistas:

12 publicaciones digitales



Pregunta del día

en la Intranet.



Intranet:

220 noticias y 47 alertas.



Visitas a la Torre BBVA y cartelería digital.



Casilla de correo de comunicaciones internas:

604 comunicaciones enviadas.

■ Atracción, desarrollo y retención del talento



174 incorporaciones

Adquisición del talento

En 2020 se diseñaron estrategias de atracción de talento y procesos de selección centrados en la experiencia del segmento New Capabilities -perfiles nuevos y escasos con foco en el cambio digital en el cual el mundo está inmerso-, a través de la creación del Programa de Referid@s (Journey de Candidat@s) y la revisión de distintas políticas existentes con impacto en la calidad y agilidad de la incorporación de este tipo de talento.

Asimismo, se implementó la Política de *Employer Branding* desarrollada en 2019. Define la estrategia para alcanzar el objetivo de construir una imagen atractiva como empleador. Cuenta con 5 pilares: Transformación digital, Nuestra propuesta de valor, las Nuevas Miradas en el negocio, las Historias de Desarrollo en BBVA y los Programas y Oportunidades Laborales.

Esta Política impulsó el rediseño de estrategia en las redes sociales, con foco en aumentar el porcentaje de engagement, perfeccionar la calidad de las publicaciones y promocionar búsquedas que interpelen al arquetipo de usuario. Así, LinkedIn se convirtió en la red principal y fue donde se alcanzó un gran crecimiento de seguidores. Se incorporaron 79.000 personas con una tasa de interacción del 3,41%.

Al mismo tiempo, el asistente virtual "EMI" es una herramienta para sumar a los procesos de selección externos masivos especialmente para posiciones iniciales. Brinda atención e información sobre la organización y el perfil de la búsqueda al 100% de las candidaturas; es ágil y efectivo al realizar el screening en grandes volúmenes de postulaciones; y mantiene actualizados a los postulantes y brinda feedback. En 2020 no se presentaron búsquedas externas compatibles con la utilización de la herramienta.

Modelo de gestión de personas

BBVA Argentina presentó *opportunity* una nueva herramienta corporativa para el desarrollo profesional, autogestionable, sin límites y con toda la potencia de la inteligencia artificial al servicio de la gestión. Así, todos los datos generados quedan registrados, para poder planificar el futuro profesional dentro de la organización. También se incorporó el *Personal Development Analysis* (PDA), un *assessment* que, a través de una metodología simple, precisa y científicamente avalada, permite describir y analizar el perfil conductual de las personas. Asimismo, permite evaluar las demandas conductuales de un puesto y generar compatibilidades para la gestión.

Movilidad interna

BBVA Argentina prioriza la movilidad interna, la transparencia y las oportunidades de desarrollo para los colaboradores, mediante el portal *Mobility*. Para la red de sucursales se puso el foco en fomentar las búsquedas diferidas, como forma de adelantarse a la demanda y agilizar la cobertura cuando surja la necesidad.

Así, continúan implementándose las 10 Políticas de Movilidad Interna. En 2020 se implementó una sistemática de revisión mensual de los KPIs asociados a cada una de las políticas. El monitoreo y reporte se realiza a nivel global.

Primeros pasos

Durante 2020 se realizaron dos procesos masivos de selección virtual para el ingreso de 40 pasantes. Su incorporación a la red de sucursales colaboró con la transformación digital de los clientes. Las pasantías son muy valoradas por los conocimientos incorporados, el refuerzo de las habilidades en el puesto de trabajo y la posibilidad de conformar parte de BBVA o lograr mayor empleabilidad en el mercado laboral por la experiencia adquirida.



Programa de Ejecutivos Premium Direct

En el marco del Programa de Ejecutivos Premium Direct, un equipo de ejecutivos remotos con asistencia a clientes Premium o Premium World en todo el país, se realizó una nueva capacitación con actualización de los temas trabajados en 2019. Participaron 25 ejecutivos entre octubre y noviembre de 2020.

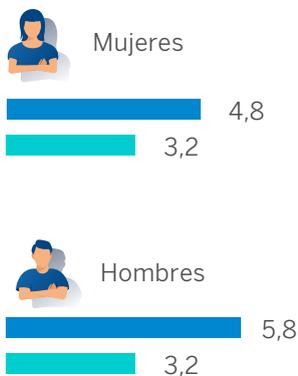
Campus BBVA

El modelo formativo de BBVA Argentina brinda cursos presenciales y virtuales para potenciar habilidades y competencias de quienes son parte de la compañía. En 2020 se realizaron actualizaciones de contenidos de los cursos y se cargaron nuevos contenidos. Asimismo, se realizó una actualización tecnológica, con vistas a mejorar la seguridad.

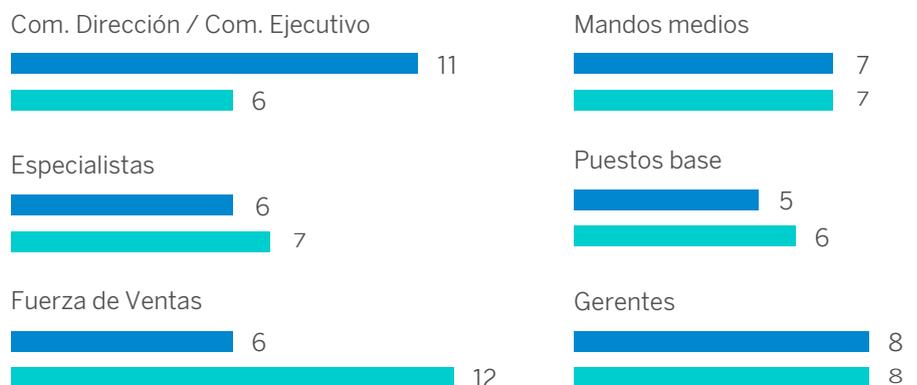


Promedio de horas de capacitación³¹

Por género



Por categoría laboral



31 Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Consolidar Seguros S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Universidad Comercial

En 2020 se creó un modelo de formación, dentro del Campus BBVA, que acompañe los cambios de negocio a través de experiencias de aprendizaje flexibles, oportunas y relevantes para la red de sucursales. Se trata de una oferta de aprendizaje por grupo de roles basada en *6 learning maps* con 3 niveles de especialización que permite el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades.

Capacitación sobre Finanzas Sostenibles

Junto a la Fundación Vida Silvestre se brindó una capacitación a 50 mandos medios de BBVA Argentina sobre Finanzas Sostenibles en el Sistema Bancario.

Negocio cliente

Se implementó una certificación para que los colaboradores de la red comercial puedan adquirir de forma anticipada conocimientos y habilidades para nuevos roles. En 2020 se llevaron adelante 10 planes de desarrollo para la red comercial.

Idoneidad en mercado de capitales

Si bien en 2020 no hubo formación online, se habilitó en noviembre la posibilidad para poder rendir en modalidad virtual para los colaboradores que realizaron la formación en 2019 y no habían podido rendir. De esta manera, obtuvieron la aprobación de la idoneidad en Mercado de Capitales ante la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.).

Política de becas y posgrados

En 2020 se aprobaron 19 préstamos para estudios de posgrado con tasa preferencial y 18 ayudas económicas. Se continuó con la política de -40% en la Tasa Nominal Anual para los préstamos, acumulado sobre Tasa Nominal Anual para colaboradores. Las temáticas en las que se capacitaron los colaboradores fueron: MBA, Explotación de Datos, Negocios Digitales, Ciberseguridad y *Business Intelligence*.

Coaching y mentoring

34 *coach* certificados compartieron 4 encuentros de una hora cada uno. El objetivo es que los *coach* acompañen a colaboradores promocionados a posiciones de liderazgo y los impulsen a cumplir sus metas y desarrollar habilidades específicas. También se continuó con el proceso de *Open Mentoring*, para ingresantes recientes a BBVA Argentina.



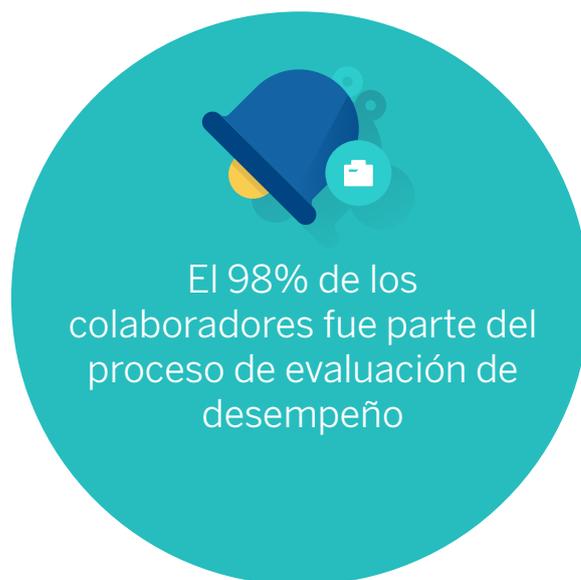
33
colaboradores
fueron asignados
a un *coach* interno
certificado



623
mentees

Evaluación de desempeño

En 2020 la Evaluación Anual unificó y simplificó los procesos de Desempeño Individual y Valoración de Personas. De esta manera, el colaborador contará con un único informe con los resultados de la evaluación de las *skills* intrínsecas, desempeño individual anual y, como novedad, la ubicación en el mapa de talento. Luego, junto con el Responsable o *People Leader* la persona tendrá su conversación de desarrollo.



Evaluación de desempeño	2020	2019
Porcentaje de colaboradores evaluados	 98%	 97,5%
Por género		
Porcentaje de mujeres evaluadas	98,0%	97,7%
Porcentaje de hombres evaluados	98,0%	97,3%
Por categoría laboral		
Porcentaje de miembros del Comité de Dirección evaluados	100%	100%
Porcentaje de especialistas evaluados	100%	95,3%
Porcentaje de Fuerza de Ventas evaluados	100%	96,8%
Porcentaje de mandos medios evaluados	100%	100%
Porcentaje de puestos base evaluados	97,0%	92,5%

Diversidad y equilibrio entre la vida personal y laboral

La diversidad forma parte de las prioridades estratégicas de BBVA y son un objetivo de negocio en el que cada área tiene una responsabilidad en sus planes de acción para alcanzarlas.

BBVA Argentina desarrolla estrategias e iniciativas orientadas a promover una cultura de respeto por la diversidad y la inclusión; que permita garantizar la igualdad de oportunidades y contribuya a fomentar una cultura más abierta, basada en el respeto y la riqueza que aporta la diversidad de talentos. Satisfacer las necesidades de los clientes se consigue con un equipo heterogéneo que puede interpretar el mundo con distintas perspectivas.

El enfoque de inclusión se complementa con iniciativas de conciliación, que permiten considerar las necesidades individuales de cada persona.



Diversidad

En Argentina, el Banco forma parte de un colectivo de empresas que trabajan, se actualizan y generan un espacio de intercambio sobre temas de Diversidad e Inclusión: RED Di Tella.

El avance de la transformación digital y agile colaboró con la creación de equipos multidisciplinarios con autonomía y capacidad de ejecución. Una de las claves fue la formación de equipos con personas con diversos perfiles, capacidades y maneras de pensar.

Entre las acciones desarrolladas se destacan:

- **Día internacional de la mujer:** se compartió el evento en streaming desde España junto a la organización Inspiring Girls, mediante una campaña gráfica se propusieron temas de conversación con foco en diversidad en los almuerzos, se reforzó la posibilidad de realizar el curso online en el Campus BBVA sobre sesgos y se publicaron notas en la intranet relacionadas con la diversidad.
- Promoción del **Manual de normalización de las diferencias** creado por un grupo de colaboradores de BBVA España con el objetivo de sensibilizar sobre la diversidad LGBTIQ+.
- **Concurso en redes #Makeitvisible:** iniciativa global que consistió en un concurso de fotografía sobre cómo se refleja la diversidad LGBTIQ+ bajo la pregunta "¿Qué es para tí la diversidad?". Se alcanzó una participación de 250 fotos y dentro de los 3 finalistas y ganadores hay un empleado de Argentina.
- **Taller "Líder Inclusivo y los desafíos de hoy"** - consultora KornFerry: 90 líderes participaron de este taller que consistió en profundizar en el entendimiento de los sesgos inconscientes, cómo operan en distintos contextos, estereotipos, minorías y mayorías, con foco en género y generación. **Charla "Ser Auténtico":** 100 colaboradores fueron parte de esta charla que puso el foco en cómo se refleja la pluralidad y la diversidad individual entre las personas como una fuente de riqueza.
- **Diversity Days:** En diciembre 2020 se realizó a globalmente en BBVA el evento *Diversity Days*, unas jornadas para poner en valor los proyectos desarrollados en esta materia y dibujar la hoja de ruta, con retos y ambiciones, que conviertan el objetivo de la diversidad en parte del ADN del Grupo BBVA en clave de futuro. Las jornadas incluyeron webinars específicos durante varios días.

Además, continúan vigentes las siguientes iniciativas de conciliación, que además promueven la igualdad de género:

- Ampliación de licencia por paternidad a 10 días.
- Entrevistas prenatales para asesorar a empleadas embarazadas, con un total de 70 realizadas en 2020.
- Programa NFT - Teletrabajo para maternidad. 25 empleadas y sus supervisores fueron asesorados en 2020 en modalidad teletrabajo maternidad.



79% tasa de regreso



98% tasa de retención

Compensación y remuneración

El sistema de retribución busca atraer y retener a las personas más adecuadas para desarrollarse en cada posición, y se basa en los siguientes principios:

- Reconocer a los colaboradores por la consecución de sus objetivos individuales y por sus habilidades para contribuir al trabajo en equipo.
- Diferenciar a las personas comprometidas y alineadas con los valores culturales y el propósito de BBVA.
- Impulsar la equidad interna a través del análisis de la estructura salarial y las posiciones dentro de la compañía.
- Asegurar la competitividad externa mediante la actualización de la información con el mercado de referencia.
- Promover el reconocimiento hacia la aportación de resultados tangibles y con impacto efectivo en el negocio.

En este marco, la gestión salarial incluye las siguientes dimensiones:

- **Encuestas salariales:** BBVA Argentina trabaja en colaboración permanente con consultores líderes en el mercado de investigación de Recursos Humanos así como también participa en encuestas salariales para contar con una referencia en la determinación y actualización de los salarios por cada posición.
- **Retribución variable:** Para ejecutivos cuyas actividades tienen impacto en el perfil de riesgo de BBVA se mantiene un sistema de liquidación y pago de la gratificación variable anual, percibiendo el 50 % 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.
- **Convenio colectivo de trabajo:** Todos los 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 en la República Argentina. BBVA Argentina respeta la libre asociación sindical y hay delegados gremiales en la mayoría de las sucursales del país. Asimismo, BBVA Argentina colabora con la organización de las

elecciones, otorga las licencias gremiales solicitadas en el marco del acto eleccionario. BBVA Argentina valora el diálogo y la negociación colectiva a la hora de alcanzar consensos y solucionar conflictos. Por este motivo, se trabaja para mantener una fluida comunicación con las Comisiones Gremiales Internas (CGI) de las diferentes localidades del país, las Seccionales de la Asociación Bancaria de todo el país y las autoridades del sindicato a Nivel Nacional. Debido a la pandemia por COVID-19 la frecuencia de conversaciones se incrementó notoriamente, con una mejora de la relación existente.

Beneficios

Entre los beneficios otorgados a colaboradores, se destacan la medicina prepaga, préstamos para vivienda, pago de materias universitarias para colaboradores o hijos, días de vacaciones por encima de lo estipulado por el convenio colectivo de trabajo, sorteos y obsequios por fechas especiales y beneficios exclusivos por la alianza con LATAM.

Salud y seguridad laboral

El cuidado de la salud y seguridad de las personas que son parte del equipo BBVA siempre fue una prioridad para la compañía. Sin embargo, esta gestión tomó mayor relevancia por el contexto de la pandemia por COVID-19.

En 2020 el enfoque estuvo puesto en la prevención del impacto de la pandemia mediante la entrega de información y el apoyo emocional y psicológico. Además, se implementaron los protocolos necesarios para el retorno seguro al trabajo en sucursales, para visitas de los gerentes, y para tomar medidas ante posibles casos.

Comunicación y capacitación

La conexión virtual con los colaboradores fue una prioridad de la gestión de Talento y Cultura, especialmente en lo relativo a salud y seguridad:

- Campañas de difusión Mobile
- Publicaciones por comunicaciones internas
- Charlas por Webex
- Curso online sobre COVID-19
- Sesiones psicológicas por medios virtuales: el Banco ofreció este servicio, y los colaboradores podían acceder de forma voluntaria y anónima. Se brindaron dos sesiones a cada una de las 37 personas que lo solicitaron.
- Talleres de conociendo mi cerebro, gestionando mis emociones, no tengo ganas de hacer nada, manejo de la apatía
- Talleres de nutrición en el hogar
- 22 notas de prevención de COVID-19 en BBVA Salud, el sitio web de prevención.



53 talleres y charlas



5.249 colaboradores participantes



22 notas

de prevención de COVID-19 en BBVA Salud

Servicios y espacios de gestión

Durante 2020 se desarrollaron las siguientes acciones:



- **Cuerpo médico.** Se amplió el cuerpo médico con 4 profesionales más y se brindó respuesta por COVID-19 de lunes a domingo de 9 a 24. En total, se cuenta con siete médicos y dos enfermeras.
- **Comité de crisis:** Integrado por el Comité de Dirección, Head de Relaciones Institucionales, Head de Relaciones Laborales, Head de Personas y Valores, Head de Gestión de Personas, Gerente de Seguridad y el Discipline Leader de Comunicación. A inicios de la pandemia las reuniones se realizaban cada dos días, y finalizó el año con una reunión semanal.
- **Comité mixto de salud y seguridad y Comité de Higiene y Seguridad en Santa Fe.**

Voluntarios BBVA



Voluntarios BBVA, impulsando sueños

384 voluntarios

Por octavo año consecutivo, se desarrolló el Concurso de Voluntarios, que busca apoyar a los mejores proyectos solidarios presentados por colaboradores. Se eligen tres ganadores que obtienen una ayuda económica para llevar adelante sus iniciativas solidarias junto a alguna organización de la sociedad civil. Los ganadores 2019 que hicieron realidad sus proyectos en 2020 fueron:



1° - Pesos 500.000
"Abracemos el futuro" - Bragado, Bs. As.



2° - Pesos 300.000
"Creando Oportunidades" - AMBA.



3° - Pesos 200.000
"Comedor corazones solidarios" - Bahía Blanca, Bs. As.

En 2021 se elegirán los nuevos ganadores de 2020.



Desafíos 2021

- Fortalecer el compromiso de los colaboradores, inspirados en el propósito y valores del Banco que generen un ecosistema formado por equipos de alto desempeño.
- Promover entornos de trabajo diversos, flexibles y sostenibles donde las personas puedan crear y aprovechar las oportunidades.
- Desarrollar nuevas capacidades que potencien la transformación apalancados tanto en la reconversión de los actuales colaboradores de BBVA como en la captación de nuevos talentos.

08

Contribución a la sociedad

Creando oportunidades en la construcción y el desarrollo de sociedades más igualitarias y equitativas.

BBVA Argentina trabaja en la construcción de una sociedad más igualitaria y equitativa desde el diseño y acompañamiento en programas de impacto social positivo, estando cerca y comprometido con el desarrollo de las comunidades locales con foco en la educación, emprendedurismo y cultura.



Plan de inversión en la comunidad

Junto al crecimiento de su negocio BBVA Argentina busca ser impulsor del desarrollo de las personas en todos sus ámbitos. Siguiendo el propósito de BBVA y su Plan de Inversión en la Comunidad a nivel local, hace foco en tres ejes clave para generar oportunidades al alcance de todos:

- **Educación e Inclusión Financiera:** Dirigida a promover la formación en habilidades financieras que permitan a las personas tomar decisiones informadas.
- **Apoyo a emprendedores:** Con el objetivo de generar oportunidades a emprendedores, con foco en aquellos que generan un impacto social a través de sus proyectos.
- **Conocimiento y cultura:** Promoción de la educación y generación de conocimiento en pos de la construcción de habilidades para la cultura y el desarrollo sostenible.

En 2020, BBVA Argentina logró llegar a más personas y estar presentes en todo el país, gracias a su poder de adaptación y a la digitalización de todos sus programas de Negocio Responsable.

En línea con la estrategia global, desarrolló 7 nuevas iniciativas, beneficiando a 43.415 personas con sus programas de Educación e Inclusión Financiera, Emprendedurismo y Sustentabilidad.



Pesos 33 millones

invertidos en programas con la comunidad



43.415
beneficiarios directos



25
organizaciones aliadas

Compromiso con los derechos humanos

BBVA cuenta con un Compromiso con los Derechos Humanos que busca garantizar el respeto a la dignidad de todas las personas. En 2017 Grupo BBVA llevó a cabo un proceso de debida diligencia para identificar y evaluar riesgos sociales y laborales derivados de su actividad, concluyendo en un **Plan de Acción de Derechos Humanos 2018-2020**³². Este procedimiento se basó en el marco de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Con la responsabilidad de prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos a los Derechos Humanos, el compromiso se articula en torno a todos sus grupos de interés y en el día a día de todas las personas empleadas en BBVA.

32 Disponible en <https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2019/03/Plan-de-Acci%C3%B3n-sobre-DDHH-2018-2020.pdf>

■ Educación e inclusión financiera

BBVA Argentina tiene como prioridad mejorar la salud financiera de las personas, para lo cual lleva a cabo iniciativas y programas de educación e inclusión financiera para el desarrollo y el fortalecimiento de las capacidades financieras.

Programa de educación financiera BBVA

El Programa de Educación Financiera BBVA tiene como objetivo contribuir a la terminalidad educativa del nivel secundario de jóvenes de 12 a 19 años en situación de vulnerabilidad económica, y brindar a sus beneficiarios las herramientas administrativas y financieras necesarias, que los ayuda a planificar sus gastos mensuales, y a pensar "económicamente". De esa manera, además de tener un primer acercamiento a una institución bancaria, incorporarán conceptos sobre la inversión del dinero, el consumo responsable y la cultura fiscal.

En su 14° edición el Programa benefició a 1.186 alumnos, en alianza con 18 organizaciones de las provincias de Buenos Aires, Salta, Mendoza, Córdoba, Tucumán y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Programa de Educación Financiera de BBVA recibió el Premio a la Excelencia en Educación Financiera en la categoría "Mejor iniciativa de educación financiera destinada a jóvenes" por sus prácticas de calidad y acciones en pos de construir una sociedad más justa e inclusiva



1 Contrato anual con una institución aliada que trabaja en la comunidad educativa y presenta jóvenes para participar en el programa.



2 Alta como cliente al padre/madre o tutor legal del joven becado o a él mismo - en el caso de ser mayor de edad - y se extiende una tarjeta VISA recargable con el depósito mensual de Pesos 1.600.



3 Tutorías personales y grupales a los alumnos sobre educación financiera, acompañados por BBVA, que provee herramientas, recursos y financiamiento para llevarlas a cabo.



4 Compromiso y rendición de gastos mensuales por parte de los jóvenes, presentando los comprobantes fiscales y completando una planilla de rendición de gastos. El monto de la beca puede ser invertido en materiales para el colegio, viáticos, clases particulares, cuota de la cooperativa, cuidado personal, refrigerios e indumentaria.

Programa de educación financiera BBVA



100% digital



1.186 beneficiarios directos
en 2020



5 provincias



23 localidades



18 organizaciones aliadas



35 centros educativos



14.561 jóvenes beneficiados

de forma directa desde 2007
y más de 58.244 de manera indirecta³³

Nueva modalidad 2020

En 2020 el formato del programa se adaptó a una modalidad 100% digital debido al contexto de COVID-19. Se implementaron tutorías virtuales, rendiciones de gasto en formato digital y se realizaron modificaciones en las categorías de gastos permitidos adaptados a la situación.

Adaptación del Programa



Reuniones de inicio con ONGs en formato virtual



Carta oferta con firma digital



Legajos y documentación de los jóvenes en formato digital



Tutorías virtuales



Rendiciones de gastos en formato digital



Modificaciones en las categorías de gastos permitidos adaptados a la situación COVID-19



Diplomas digitales

Asimismo, se realizaron reuniones virtuales de seguimiento con cada ONG y se capacitaron a todos los tutores y directivos a través de la Plataforma de Talleres Digitales de Educación Financiera.

³³ Refiere a la cantidad de becados de cada año multiplicado por 4, ya que se infiere que por cada persona becada, resultan cuatro personas más beneficiadas.

Talleres de Finanzas Personales

Por segundo año consecutivo BBVA Argentina, en alianza con Junior Achievement, realizó talleres de educación financiera 100% online destinados a jóvenes de 16 a 18 años. El objetivo de las instancias es proveer nociones básicas de planificación y herramientas financieras para la toma de decisiones en el contexto de sus finanzas personales.

Voluntarios de BBVA Argentina llevaron a cabo webinars en los que se trabajaron los temas de: presupuesto personal y familiar, ahorro, inversión, riesgos y recaudos y herramientas que les permiten mejorar la planificación financiera en el día a día.



1.697 estudiantes



73 docentes



63 colegios



10 provincias



10 webinars de cierre



25 voluntarios

Centro para la Educación y Capacidades Financieras

A través del Centro de Educación y Capacidades Financieras, BBVA Argentina desarrolla iniciativas enfocadas en la promoción de la educación financiera. Entre ellas, se destacan los espacios de debate, el apoyo a la investigación y actividades de difusión del conocimiento. Este año BBVA Argentina celebró las 2020 EduFin Talks, un espacio virtual creado para la reflexión y el debate sobre los principales retos de la educación financiera para lograr una recuperación inclusiva.



Participaciones destacadas

Congreso de Educación Financiera

BBVA Argentina participó del I Congreso de Educación e Inclusión Financiera, junto a otras entidades bancarias del país, para debatir sobre las iniciativas de inclusión y educación financiera que se llevan adelante.

Red de Innovación Local

BBVA forma parte del consorcio de empresas que impulsan y apoyan el relevamiento de la agenda de Inclusión Financiera en los Gobiernos Locales.

Encuentro “Valor + Impacto: Principios para la Banca Responsable (PBR)”

Coordinado por la oficina regional del Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente, BBVA Argentina –junto a otra entidad de capitales nacionales– compartieron la experiencia sobre cómo están gestionando sus negocios para dar respuesta a los Principios de Banca Responsable.

Nueva Plataforma Digital de Educación Financiera

Con el objetivo de mejorar la salud financiera de los argentinos, BBVA Argentina desarrolló una Plataforma de Educación Financiera 100% *online* y de acceso gratuito, que puso a disposición de todos aquellos interesados en adquirir conocimientos y habilidades financieras.

El aislamiento social preventivo y obligatorio, producto de la pandemia por COVID-19, puso de manifiesto –más que nunca– la necesidad de que la sociedad en general tenga un uso mucho más cotidiano de las herramientas financieras. De esta manera, la nueva herramienta digital de BBVA busca contribuir en la difusión del conocimiento que ayude a mejorar la salud financiera de sus clientes y de la comunidad en general.

La plataforma contiene talleres completamente ‘online’ y se organizan en cinco módulos:

- **Finanzas personales:** conceptos necesarios para aprender a gestionar las finanzas y adquirir herramientas para la toma de decisiones responsables. Entre ellos se destacan: el dinero, el ahorro, el presupuesto, endeudamiento responsable, inversiones y seguros.
- **Emprendedores:** brinda las herramientas necesarias para crear, desarrollar y consolidar un emprendimiento.
- **Productos bancarios:** permite conocer y entender los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras. ¿Qué es el sistema financiero?, ¿cómo operar con el banco?, las cuentas monetarias, tarjetas de crédito y débito, productos para invertir y préstamos.
- **Conceptos de educación financiera:** glosario completo con definiciones e información sobre términos vinculados con el sistema financiero, productos bancarios, finanzas personales y operaciones bancarias.
- **Finanzas sostenibles:** aborda la relación entre las finanzas, medioambiente y sociedad. ¿Qué son las finanzas sostenibles?, ¿Qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible?, y otros conceptos como bonos y préstamos verdes.



13 videos de capacitación



3.300 accesos

desde su lanzamiento



100% digital



Para visitar la nueva Plataforma Digital de Educación Financiera ingresa a: <https://edufin.bbva.com.ar/>

Programa Red de Egresados - Habilidades para tu futuro

BBVA Argentina y la Fundación Cimientos se unieron con el objetivo de capacitar a jóvenes en situación de vulnerabilidad económica para su primer empleo. Este compromiso refleja el propósito del Banco de impulsar la continuidad educativa y la inserción laboral de jóvenes que viven en contextos vulnerables. En este marco, durante 2020 el Programa brindó habilidades técnicas y socioemocionales a 30 jóvenes de entre 17 y 25 años que hayan finalizado la escuela o estén en el último año. Se dictaron 12 clases en formato virtual, de las cuales cinco estuvieron a cargo de voluntarios del Banco. Los temas abordados fueron: educación financiera, medios de pagos, comunicación externa, finanzas sostenibles y asuntos públicos. Las siete restantes fueron realizadas por Fundación Cimientos sobre habilidades para el empleo.



30 beneficiarios



**8 provincias
+ CABA**



12 encuentros virtuales



6 voluntarios BBVA

Apoyo a emprendedores

Concurso Mi Primera Empresa

BBVA Argentina acompaña el desarrollo y fortalecimiento del espíritu emprendedor de los jóvenes del país a través del concurso Mi Primera Empresa.

Mi Primera Empresa es un concurso de planes de negocios destinado a jóvenes de 17 a 25 años de todo el país. El certamen se desarrolló en la Plataforma Digital de Educación Financiera BBVA, en donde se les brindó a los jóvenes todas las nociones y herramientas necesarias para que puedan crear, desarrollar y consolidar su emprendimiento.

En 2020, como novedad, se incorporaron tres categorías: Innovación, Sustentabilidad y soluciones frente al COVID-19, con un primer y segundo puesto por cada una

de ellas. Buscando ampliar el nivel de participación e incidencia de los proyectos, los jóvenes contaron con la posibilidad de presentar el plan de negocios en equipo con un máximo de 4 integrantes.

Los planes de negocio fueron evaluados por un prestigioso jurado, integrado por Martín Zarich, Presidente Ejecutivo de BBVA, Alejandro Díaz, CEO de AmCham; Javier Sandomingo Núñez, Embajador de España; Alicia Caballero, Decana de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica Argentina; Carlos Salvadores de Arzuaga, rector de la Universidad del Salvador; Lucas Grosman, rector de la Universidad de San Andrés y Rodolfo Rivarola, decano del IAE Business School.



420 participantes



6 ganadores

Ganadores Concurso Mi Primera Empresa 5° edición

Primer premio: Pesos 350.000

Segundo premio: Pesos 150.000



Categoría Soluciones frente al COVID-19

1° premio QNET

Lucas Gabriel Alfere, Theo Stanfield y Ian Majkut

2° premio CURAE

Pedro Ignacio Carvi



Categoría Innovación

1° premio GENTL

Mateo Juan Criado y Matías Rodolfo Sandacz

2° premio EWIRE

Iñaki Martínez Soria



Categoría Sustentabilidad

1° premio ELEVACTEA

Alejo Ermilio

2° premio ECO-CAR

Julieta Gonzalez Zarza, Guillermo Manuel Harrison y Lourdes Rodríguez Zia

Programa Emprende - Gestión de emprendimientos

BBVA en Argentina se sumó al Programa Emprende de la Asociación Civil Mujeres 2000, con el objetivo de desarrollar habilidades emprendedoras y generar más oportunidades a 40 mujeres en situación vulnerable de los barrios de Zona Norte de la Provincia de Buenos Aires. El "Taller de Gestión de Emprendimientos" consistió en dos capacitaciones de cuatro encuentros cada una, abarcando desde el aprendizaje de costos, precios, modelo de negocios hasta herramientas de marketing digital y venta online.



**40 mujeres
capacitadas**

Conocimiento y cultura

BBVA Argentina apoya el acceso a la educación de calidad y el desarrollo de competencias clave del siglo XXI como fuente de oportunidades.

Aprendemos Juntos

BBVA Argentina realizó una alianza con Telefé Noticias para presentar en el país el programa 'Aprendemos Juntos', un proyecto de educación para una vida mejor. Con esta iniciativa, la Entidad busca impulsar la conversación sobre la educación para que ocupe el lugar que merece en el mundo. Personas transformadoras se encargan de crear contenidos que ayudan a aprender cosas nuevas, aportando herramientas, experiencias y conocimientos para que cada persona pueda vivir mejor.

Festival de Jazz

BBVA Argentina patrocina desde hace 10 años el Festival San Isidro Jazz y Más. En 2020, debido al aislamiento social producto del COVID-19, la 10° edición se llevó a cabo del miércoles 28 al sábado 31 de octubre de manera virtual a través de las redes sociales de San Isidro Cultura. Fueron cuatro noches en las que el público experimentó nuevos sonidos y la emoción de un ciclo vanguardista y de sonoridad contemporánea.

Fundación INECO

BBVA Argentina acompañó el Primer Simposio Virtual Internacional sobre Neurociencias y Bienestar organizado por la Fundación INECO, que promueve la investigación científica en neurociencias, la formación académica de profesionales y la educación y concientización en la comunidad acerca del funcionamiento cerebral y las enfermedades neurológicas y psiquiátricas.

Los tópicos del Simposio se enfocaron en el papel de las neurociencias en la construcción y el desarrollo del bienestar mediante el diálogo, la colaboración y el intercambio interdisciplinario, bajo la temática 'Construyendo la neurociencia del bienestar durante y después de la pandemia'.

■ Iniciativas a favor de la sostenibilidad

En BBVA la sostenibilidad es una de las prioridades estratégicas. En 2020 se realizaron iniciativas que demuestran su fuerte compromiso con el crecimiento sostenible en el país.

Concientización ambiental

BBVA Argentina es consciente de que para crear un futuro más sostenible hay que actuar hoy. Por ello, en alianza con la Fundación Vida Silvestre, dictó dos capacitaciones a colaboradores sobre Crisis Climática abordando la pregunta: "¿Qué es el cambio climático?". Las capacitaciones estuvieron a cargo de un experto de la Fundación Vida Silvestre, quien compartió con los participantes la definición, causas y consecuencias del cambio climático.



45 personas capacitadas

Talleres de Huerta

Con el espíritu de promover las iniciativas que cuiden el medioambiente, en 2020, BBVA Argentina se unió con la Asociación Civil Cascos Verdes con el objetivo de fomentar el compromiso ambiental de los jóvenes pertenecientes al Programa de Educación Financiera y promover la educación ambiental. Se realizaron los Talleres de Huerta, con el fin de capacitar a los participantes sobre el armado de huertas en los hogares y fomentar así el compromiso con el medio ambiente. La capacitación consistió en encuentros virtuales, a cargo de los educadores ambientales de Cascos Verdes, para grupos de hasta 40 participantes cada día.



40 jóvenes capacitados



**2 provincias:
Córdoba y Buenos Aires**

■ Apoyo comunitario durante la pandemia por COVID-19

El Grupo BBVA puso en marcha numerosas medidas en todos los países en los que opera para dar respuesta a la crisis sanitaria y económica causada por el COVID-19. En total, elevó su donación global a más de 35 millones de euros. En la misma dirección, BBVA Argentina orientó sus esfuerzos para acompañar a las personas con mayor vulnerabilidad frente a este contexto.



**Pesos 21.846.814
en donaciones realizadas**



115.600 beneficiarios

Cruz Roja Argentina

Tu donación vale doble



75.000 beneficiarios

El voluntariado de BBVA Argentina puso en marcha esta campaña, invitado a los más de 6.300 colaboradores del país a reunir fondos para combatir el COVID-19. La consigna consistió en que, por cada peso aportado por un empleado, BBVA Argentina sumaba el mismo aporte en contribución a la campaña.

Argentina nos necesita

BBVA Argentina fue parte de la campaña de donación "Argentina nos necesita" a través de la cual 11 entidades privadas, en coordinación con el Ministerio de Salud de la Nación, realizaron donaciones con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta de la salud pública y privada ante el crecimiento de la pandemia por COVID-19.

El monto recaudado por BBVA Argentina fue el equivalente a la compra de 50.000 gafas para sanitarios y 25.000 protectores faciales para el personal de salud.

Seamos Uno

Para dar apoyo a las familias más vulnerables ante la pandemia, BBVA Argentina se unió a la campaña "Seamos Uno" impulsada por un grupo de organizaciones de la sociedad civil, cámaras empresarias y empresas, en coordinación con los gobiernos de Buenos Aires y de la Ciudad de Buenos Aires.

La iniciativa tuvo como objetivo armar y distribuir un millón de cajas con alimentos y elementos sanitarios para los sectores más vulnerables, buscando impactar a 4 millones de personas.



10.000 cajas de alimentos donadas



40.000 beneficiarios

Fundación Trauma - Curso PARES (Preparación para el Aumento de la Respuesta del Equipo de Salud)

Para contribuir al fortalecimiento del equipo de salud y las autoridades sanitarias ante la pandemia de COVID-19, BBVA Argentina impulsó la capacitación de 100 profesionales de la salud en cuidados críticos y organización de las instituciones sanitarias.



100 beneficiarios

Córdoba Urgencia Alimentaria

BBVA Argentina participó de la iniciativa impulsada por Cáritas Córdoba, Manos Abiertas, Pastoral Social, Jesuitas y Radio María, para proveer cajas de alimentos a familias vulnerables de diferentes zonas de Córdoba.



500 beneficiarios



Desafíos 2021

- Dar a conocer el compromiso de BBVA Argentina con la sostenibilidad.
- Desarrollar iniciativas de impacto social positivo haciendo foco en la inclusión y educación financiera, apoyo a emprendedores y sustentabilidad.

09

Sostenibilidad ambiental

Creando oportunidades para acompañar a los clientes a transitar hacia un mundo más sostenible y respetuoso con el ambiente.

El Compromiso 2025 de BBVA pone foco en la lucha contra el cambio climático. En este marco, trabaja en acciones de impacto ambiental directo e indirecto, buscando la optimización de los consumos y las emisiones, y el diseño de productos y servicios que acompañen a sus clientes en este camino.



Política y Sistema de Gestión Ambiental

La **Política Ambiental**, aprobada por la Dirección de BBVA en 2019, considera que el desarrollo sustentable es una prioridad para el Banco, atendiendo a la destacada influencia que ejerce en la sociedad a través de los productos y servicios que ofrece, especialmente los relacionados con las actividades de financiación y la gestión de activos.

La política es parte del **Sistema de Gestión Ambiental** (SGA). En este marco, durante 2020 se implementaron las siguientes iniciativas:



Capacitación virtual a multiplicadores ambientales en edificios centrales y sucursales.



Auditorías internas a sucursales.



Adaptación, capacitación y auditorías a 16 nuevas sucursales.



Capacitación a auditores internos por parte de la consultora externa DNV.



Tareas de mantenimiento y mejora continua generales del SGA



Política Ambiental: principios y compromisos

- Adoptar criterios y requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2015 con el siguiente alcance: edificios corporativos y sucursales determinadas.
- Realizar un esfuerzo continuo para mejorar en la prevención de la contaminación a través de una gestión sostenible de recursos materiales, hídricos y energéticos.
- Cumplir la legislación ambiental, los requisitos corporativos en materia ambiental aplicables y otros compromisos a los que la organización suscriba.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental.
- Promover la toma de conciencia ambiental de todas las personas que trabajan en el ámbito de BBVA, para minimizar riesgos y mejorar el desempeño ambiental.
- Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios de comunicación y documentación de la Política Ambiental dentro de la organización, incluyendo su disponibilidad para las partes interesadas.

■ Compromiso 2025: Estrategia de Cambio Climático y Desarrollo Sostenible

El **Compromiso 2025** define la estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible del Grupo BBVA, alineada con el Acuerdo de París. En particular, el objetivo es reducir un 8% el consumo de energía eléctrica de BBVA en todas sus geografías y tener un 80% de energía renovable.

En BBVA Argentina se implementan planes de eficiencia energética, así como se incorporan energías renovables para poder alcanzar estas metas. Asimismo, se lograron avances en las tres vertientes:



Financiar

Compra de energía renovable mediante Power Purchase Agreement (PPA).



Gestionar

Revisión anual y actualización de procedimientos y documentación del SGA.

Auditorías internas.

Capacitaciones.

Seguimiento de no conformidades.

Plan de simulacros ambientales.

Sistema de Gestión de Información provisorio para el registro de datos clave para el SGA y el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE).

Cálculo de huella de carbono y optimización de objetivos en función a resultados.

Contratación de energías de fuentes renovables para una reducción en las emisiones de carbono.

Implementación de un plan de comunicaciones internas del PGE.

Índices energéticos de sucursales y edificios.



Involucrar

Cursos presenciales y virtuales sobre el SGA.

Comunicaciones internas.

Capacitación a auditores internos y a multiplicadores ambientales.

Capacitación a los colaboradores de sucursales y edificios corporativos.

Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020

El Plan Global de Ecoeficiencia tiene como propósito disminuir la huella ambiental de BBVA, como parte de su compromiso con una gestión de banca responsable. En 2020 se trabajó para cumplir con las metas establecidas.



Gestión ambiental y construcción sostenible

En 2020 se completó la certificación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 en 20 sucursales y el edificio ubicado en Sarmiento 732, CABA. Así, 139 sucursales y todos los edificios centrales conforman la mayor red de sucursales del país certificadas por una tercera parte independiente.

Además, la Torre BBVA cuenta con la certificación LEED Gold Core & Shell, ya que para su diseño y construcción se utilizaron estrategias de eficiencia energética, selección de materiales y recursos, ahorro de agua. De esta manera, se puso el foco en lograr un edificio respetuoso con el ambiente y que garantice un espacio sano de trabajo.



Evolución del Plan Global de Ecoeficiencia 2020

Vectores	Línea estratégica	2020	2015	Objetivo 2020 Argentina	Grado de cumplimiento
 Gestión ambiental y construcción sostenible	Porcentaje de ocupantes en inmuebles certificados ⁽¹⁾	70%	60%	69%	100%

⁽¹⁾ Incluye certificaciones ISO 14001 y LEED. Se revisó método de cálculo de externos respecto a 2018, lo cual modifica el % aunque se hayan ampliado las certificaciones. Dato 2020 calculado a partir de los valores de ocupación de junio 2020.



Energía y cambio climático



Objetivo 2020: 4% de
reducción de emisiones
por ocupante
Meta alcanzada

El Sistema de Gestión de Información permite una mayor eficacia en el registro de los consumos, posibilita la medición de los objetivos, así como la cuantificación del impacto de medidas puntuales.

Durante 2020 se implementaron recambios de tecnología en equipos de iluminación y climatización, con el objetivo de mejorar la eficiencia en el consumo energético. Las campañas de concientización sobre el uso de los recursos complementaron estos esfuerzos. Al mismo tiempo, se contrataron energías de fuentes renovables por un 12% de la demanda de la organización, para una reducción en las emisiones de carbono estimada en un 10% u 11% anual.

En 2020 BBVA Argentina firmó un contrato de cinco años de extensión junto a Central Puerto, por la compra de energía renovable al Parque Vientos la Genoveva II de Bahía Blanca. Con este acuerdo, BBVA se posiciona como una de las entidades financieras pioneras en sumarse al Mercado a Término de Energías Renovables (MATER), mercado regulado dentro del cual se dan las operaciones de compraventa de energía renovables entre privados. A partir del 1 de agosto de 2020, el edificio de Reconquista 199 cubre en promedio el 80% de su demanda energética con una fuente no contaminante, reduciendo sustancialmente las emisiones de carbono.



Evolución del Plan Global de Ecoeficiencia 2020

Avances

Metas

Consumo eléctrico

Reducción de 11% desde 2015.

Reducción de 8% para 2025.

Energía Renovable

5% del consumo energético es de fuentes renovables.

70% del consumo energético es de fuentes renovables para 2025.

Emisiones de CO2

Reducción de 22% desde 2015.

Reducción de 68% para 2025.

Adicionalmente se avanzó en la compensación de emisiones de CO2 a partir de la compra de bonos de carbono.

Durante 2020 se midieron finalmente 12.005 ton CO2e (toneladas de dióxido de carbono equivalente) que se

compensan con bonos de carbono del proyecto de construcción del Parque Eólico Peralta 1 de Uruguay. Se estima que este proyecto al terminar producirá una reducción de 91.705 ton CO2e anuales.

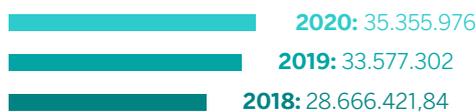
Evolución del Plan Global de Ecoeficiencia 2020

Vectores	Línea estratégica	2020	2015	Objetivo 2020 Argentina	Grado de cumplimiento
 Energía y cambio climático	Consumo por ocupante (kWh/ ocup) ⁽¹⁾	5.107,70	5.037,52	-5%	En revisión
	Emisiones CO2eq por ocupante (tCO2eq/ ocup)	1,66	2,08	-4%	100%
	Energía procedente de fuentes renovables (%)	5%	En 2018 se comenzaron a evaluar alternativas.	Sin objetivo declarado en PGE.	Se implementaron energías renovables aún cuando no era uno de los objetivos de Argentina dentro del Plan Global.

1) La información utilizada en la construcción de este indicador corresponde al consumo energético de toda la red del Banco (sucursales y edificios), que incluye el consumo energético eléctrico total. No se contempla el consumo de combustibles ni de generación, porque el servicio es comprado a las compañías eléctricas. Durante 2020 se revisó y optimizó la metodología de captura de información y estimación lo cual evidencia la necesidad de volver a revisar los valores de los indicadores en el periodo 2015-2016. Por esta razón si bien durante 2020 se implementaron acciones de eficiencia energética destacadas, no se visualizan aún en los objetivos finales.

Consumos y emisiones

Energía (KWh) ⁽¹⁾



Gas natural (m3) ⁽²⁾



Diesel (litros) ⁽³⁾



Emisiones de CO2 ⁽⁴⁾



1) Incluye el consumo de electricidad. Se extrae esta información de las facturas emitidas por las compañías distribuidoras de energía eléctrica.

2) Se reportan sobre estimaciones de consumos promedios diarios por ocupante y actividades diarias.

3) No incluye consumo de vehículos. Se extiende la medición considerando sucursales además de áreas centrales, teniendo información más abarcativa que en 2018 y 2019.

4) En estudio los factores de emisión enviados para el cálculo por consultora externa. Estos factores no son de control de la organización y dependen exclusivamente de la matriz energética y características de los demás combustibles en Argentina. Los factores demuestran incrementos años tras año cuando normalmente es a la inversa por los cambios tecnológicos de los métodos de producción de energía.

5) Valores que se consideran incompletos del período anterior.



Agua

En cuanto a la gestión del agua, se recuperaron aguas de lluvia en la Torre BBVA y se incorporaron artefactos de bajo consumo en sanitarios y offices.

Consumo

Agua de suministro público (m3) ⁽¹⁾



(1) Se reportan sobre estimaciones de consumos promedios diarios por ocupante y actividades diarias. En 2020 se realizó además análisis de tendencia por regiones y con una mayor muestra de datos. Surge un cambio significativo sobre los totales considerando que los de 2020 representan mejor la realidad que los períodos anteriores bajo otros procedimientos. Este indicador requiere de afianzar este método de estimación ya que la gran mayoría de puestos de suministro no cuentan con medidores.

Objetivo 2020: 1% de reducción en el consumo de agua por ocupante
Meta en progreso

Evolución del Plan Global de Efoficiencia 2020

Vectores	Línea estratégica	2020	2015	Objetivo 2020 Argentina	Grado de cumplimiento
Agua ⁽¹⁾	Consumo por ocupante (m3/ ocup)	35,74	34,90	-1%	En revisión

(1) Dado que los valores totales de agua en 2015 y 2016 se consideran parciales por no contarse con suficiente sustento para garantizar la totalidad, los valores recopilados en 2020 no presentan correlación con la base. En término generales se consideran constantes los valores de agua totales durante el periodo.



Papel y residuos

BBVA Argentina implementó una Campaña *paperless* con destino a la totalidad de colaboradores, así como también se puso foco en la digitalización de los procesos. Además, se continuó avanzando con el plan de recogida selectiva en los edificios y sucursales certificados.

Con respecto al plástico, se eliminaron recipientes en los comedores, así como también se incentivó el uso de taza propia en las máquinas de café. En cuanto a la relación con los clientes, se avanzó en la producción de tarjetas de crédito sustentables³⁴.



Evolución del Plan Global de Eficiencia 2020

Vectores	Línea estratégica	2020	2015	Objetivo 2020 Argentina	Grado de cumplimiento
	Consumo de papel por ocupante (kg/ ocupante) ⁽¹⁾	16,93	57,29	-1%	100%
Papel y residuos	Porcentaje de ocupantes en inmuebles con recogida selectiva de residuos	73%	60%	69%	100%

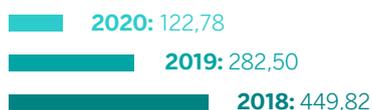
(1) Considera consumo de tipo A4.



46% disminución
en el consumo interanual per cápita de papel

Consumos y residuos

Papel (toneladas)⁽¹⁾



Residuos peligrosos (toneladas)⁽²⁾



Residuos no peligrosos (toneladas)



1) Incluye hojas A4.

2) Equivale al peso total de los residuos peligrosos enviados a tratamiento y disposición e incluye luminarias, pilas y cartuchos de tóner. Los métodos de eliminación se realizan por estabilización e inertización, incineración y relleno de seguridad. Al contabilizarse los retiros y tener cantidad muy reducidas por el tipo de empresa, algunos periodos contabilizan residuos que fueron generados el año anterior (caso 2020).

3) Se ha comenzado a distribuir balanzas para comenzar a tener muestras representativas por sucursal de los volúmenes generados y estimaciones sobre el resto.

34 Más información en el capítulo "Negocios y actividades" en este Reporte.



Extensión del compromiso

Uno de los ejes clave del Plan Global de Ecoeficiencia es la concientización interna y externa. En 2020 se lanzó una campaña para el personal llamada "Hacé Eco", que busca integrar a todos los colaboradores en las acciones que afronta el BBVA para reducir su huella ambiental. Estas comunicaciones internas son acompañadas por el rol de los multiplicadores ambientales en edificios centrales, quienes fueron capacitados durante el año. Además, se incorporaron cursos de formación de sostenibilidad y economía circular y se desarrollaron dos charlas sobre cambio climático.

Por otro lado, se incluyeron cláusulas ambientales en los documentos de licitación y se brindaron capacitaciones a proveedores, con el fin de hacer extensiva la política y compromiso de BBVA a proveedores.

■ Inversiones ambientales



La inversión ambiental alcanzó un total de Pesos 25 millones.

Entre las inversiones ambientales implementadas durante 2020 por BBVA Argentina, se destacan:

- Adecuación legal para la gestión de residuos peligrosos en áreas centrales.
- Instalación de paneles fotovoltaicos en sucursales.
- Recambio de luminarias convencionales por equipos LED en sucursales.
- Mantenimiento preventivo en los sistemas de aire acondicionado y recambio de equipos por unos con mayor eficiencia.
- Adquisición de balanzas para pesaje de residuos en Torre BBVA.
- Compra de contenedores para separación de residuos.
- Señalética para difusión de buenas costumbres y normas.
- Capacitación de auditores internos.

■ Finanzas sostenibles con impacto ambiental

Como firmante de los Principios de Ecuador a nivel global y los Principios de Banca Responsable, BBVA Argentina realiza análisis de debida diligencia en operaciones de project finance, a la vez que otorga fondos en el marco de las finanzas sostenibles.³⁵

Además, BBVA Argentina es líder a nivel local en el desarrollo de productos y servicios que contribuyen con el cuidado del ambiente:

- **Línea de préstamos personales llamada 'eco préstamos'** para la adquisición de monopatinas, bicicletas, autos eléctricos o electrodomésticos eficientes en el consumo de energía.
- **Línea de préstamos verdes para el segmento de pequeñas y medianas empresas. Certificación de una línea de crédito verde** de Pesos 290 millones a la Unión Transitoria de Empresas, que se destinará a obras de saneamiento de la Cuenca del Río Matanza – Riachuelo, límite sur entre la Ciudad de Buenos Aires y la Provincia de Buenos Aires.
- **Cobertura para bicicletas 100% online** y con descuento.



Desafíos 2021

- Implementar un Sistema de Gestión de Información Ambiental, que permitirá contar con datos confiables de las variables clave para el Sistema de Gestión Ambiental.
- Planificar la implementación local de los objetivos anuales y quinquenales a nivel global.
- Redefinir los criterios a considerar en los ratios que consideran colaboradores, tomando en cuenta las posibilidades de teletrabajo y el tiempo efectivo de ocupación de puestos.

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

Además, se incluye el análisis de riesgos ambientales en el otorgamiento de las líneas de crédito y productos financieros.

35 Más información en los capítulos "Transparencia y control" y "Banca Responsable" y en este Reporte.

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

Planes para 2021

BBVA Argentina continuará fortaleciendo la digitalización en la que viene trabajando y ofreciendo a los clientes un amplio abanico de soluciones que amplíen aún más las actuales. Continuará invirtiendo fuertemente en tecnología. La estrategia para los próximos años también implica cambios en el negocio, en la cultura de la organización, en las metodologías y en los espacios de trabajo. Esto implicará profundizar el asesoramiento y el desarrollo de soluciones integrales y personalizadas para cada cliente.

Lograr una mayor estabilidad de la moneda y el control de la inflación serán claves para generar un sistema financiero que pueda brindar confianza, canalizar el ahorro e impulsar los créditos para apalancar la economía brindando el impulso que la sociedad necesita.

Tanto el escenario económico-financiero local como el global serán de elevada volatilidad en los próximos meses. En el caso de los mercados globales, fluctuarán al ritmo de la evolución que tenga en cada país la pandemia de Covid-19 y de las medidas que cada gobierno aplique para enfrentarla, que determinarán qué tipo de recuperación tendrán las diferentes economías.

BBVA Argentina se encuentra en una posición competitiva para enfrentar estos desafíos: cuenta con una baja exposición al sector público, amplia liquidez que no depende de activos soberanos sujetos a reestructuración, bajos costos de fondeo (principalmente transaccional) y adecuados niveles de capital.

El 2020 fue un desafío que puso en evidencia la importancia de la tecnología en la prestación de los servicios financieros. BBVA Argentina demostró una rápida adaptación de la entidad para poder dar servicio a los clientes durante la pandemia, gracias a la inversión que hemos realizado en los últimos años en digitalización, pudimos brindar todos nuestros servicios tanto minoristas como a empresas, a través de nuestros canales digitales. La respuesta que tuvimos de nuestros clientes ha sido de satisfacción, por eso creemos que el camino es seguir invirtiendo fuertemente en tecnología para no perder relevancia frente a otros bancos y fintech.

En los próximos años, BBVA Argentina seguirá avanzando hacia un futuro más sostenible con el fuerte compromiso de acompañar a sus clientes y a la sociedad en su conjunto hacia una economía baja en carbono y con foco en los ODS.



Anexo

Compañías subsidiarias y asociadas

Subsidiarias



*Pendiente de inscripción la fusión por absorción entre Banco BBVA Argentina S.A. y BBVA Francés Valores S.A. en IGJ.

BBVA Asset Management Argentina S.A. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión

Durante el año 2020, la industria de Fondos Comunes de Inversión en Argentina continuó creciendo. Según datos preliminares elaborados por la Cámara Argentina de Fondos Comunes de Inversión (CAFCI), la industria finalizó el ejercicio con un patrimonio administrado superior en un 127,0% con respecto del nivel obtenido a fines de diciembre de 2019.

Esta suba fue liderada por los segmentos de los fondos de plazo fijo, fondos de mercado y fondos de renta fija, que finalizaron el año con un incremento patrimonial del 156,6%, del 106,8% y del 128,3%, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020, el patrimonio administrado por BBVA Asset Management Argentina S.A. (BBVA AMA) fue de Pesos 99.976,8 millones, creciendo en Pesos 55.887,29 millones; es decir, un 126,8% respecto del año anterior. La composición del patrimonio administrado es la siguiente:

Nombre del Fondo de Inversión	Millones de pesos
FBA Renta Pesos	95.872,0
FBA Horizonte	637,7
FBA Renta Fija Dólar Plus	138,9
FBA Acciones Latinoamericanas	444,7
FBA Calificado	560,8
FBA Renta Fija Dólar	0,0
FBA Ahorro Pesos	807,6
FBA Acciones Argentinas	470,4
FBA Bonos Latam	0,0
FBA Bonos Argentina	259,3
FBA Bonos Globales	201,3
FBA Retorno Total II	0,0
FBA Brasil I	0,0
FBA Horizonte Plus	31,2
FBA Renta Fija Plus	435,3
FBA Retorno Total I	27,7
FBA Gestión I	27,4
FBA Renta Mixta	59,3
FBA Renta Publica I	1,6
FBA Renta Fija Local	1,6
FBA Renta Publica II	0,0
Total	99.976,8

Si se observa el ranking patrimonial (provisorio) elaborado por la CAFCI, BBVA AMA logró una participación en el mercado total de Fondos Comunes de Inversión del 5,2%, ocupando el 5° (quinto) puesto en el mismo.

En la categoría de fondos de plazos fijos, la Sociedad finalizó el año con un patrimonio administrado de Pesos 95.899,5 millones, registrando un alza patrimonial de Pesos 56.746,5 millones; lo que significa un crecimiento del 144,9% respecto del patrimonio alcanzado a la misma fecha del año anterior.

Por otra parte, en los fondos de mercado, la Sociedad evidenció una disminución de Pesos 859,2 millones, registrando una caída del 17,4% durante el ejercicio. Estos fondos finalizaron el año con un total administrado de Pesos 4.077,4 millones. Dentro de esta última categoría, destacó la baja patrimonial de los fondos de renta fija, los cuales disminuyeron en Pesos 829,6 millones (- 24,8%) en el período, para situarse en Pesos 2.514,4 millones.

Las comisiones generadas por BBVA AMA ascendieron a Pesos 640,2 millones durante el año, aumentando un 82,8% respecto de las acumuladas durante el año anterior.

A diciembre de 2020, la Sociedad registra ante la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.) 18 fondos bajo administración.

A la fecha, la situación de los Fondos administrados por BBVA AMA es la siguiente:

- FBA Bonos Argentina, FBA Ahorro Pesos, FBA Renta Mixta, FBA Renta Pesos, Renta Fija Plus, FBA Calificado y FBA Acciones Argentinas: se encuentran operando normalmente, permitiendo suscripciones y rescates en Pesos. Debe destacarse que para los tres primeros Fondos, con el propósito de eficientizar el funcionamiento de los mismos y de facilitar la operatoria de los cuotapartistas, se realizó la unificación de cuotapartes clases A, tras la adjudicación realizada de otras nuevas durante el ejercicio anterior. A fines de enero de 2020 se reanudó la atención de solicitudes de suscripción de cuotapartes de los Fondos de referencia, las que se encontraban suspendidas por decisión de BBVA AMA. desde el 29 de agosto de 2019 en el marco del Decreto 596/2019 y la aplicación de la Resolución General 806 (RESGC-2019-806-APN-DIR#CNV).

- FBA Horizonte, FBA Horizonte Plus, FBA Bonos Globales, FBA Retorno Total I y FBA Acciones Latinoamericanas: solamente admiten rescates. En este sentido, a los fines de mitigar las fluctuaciones del mercado y proteger el interés de los cuotapartistas, se dispuso la suspensión preventiva de las suscripciones a mediados del mes de abril del 2020.
- FBA Gestión I, FBA Renta Pública I, FBA Renta Pública II y FBA Renta Fija Local: no se encuentran abiertos ni a suscripciones ni a rescates, aguardándose el momento oportuno para su lanzamiento comercial.
- Durante el período, se dio por finalizada la liquidación de los Fondos FBA Bonos Latam, FBA Retorno Total II y FBA Brasil I tras haber concluido el proceso de realización de activos y de pago total de cada uno de ellos.
- FBA Renta Fija Dólar: se encuentra en pleno proceso liquidatorio. Tras haber concluido el proceso de realización de sus activos, el día 28 de diciembre del 2020 efectuó el pago total.
- FBA Renta Fija Dólar Plus: también en proceso de liquidación. Tras haber concluido el proceso de realización de sus activos, efectuó el pago total por fuera del presente ejercicio, específicamente el día 20 de enero de 2021.

Al igual que años anteriores y con vistas hacia el futuro, la Sociedad prestará especial atención a la evolución de la situación económica y financiera internacional, al comportamiento del mercado de monedas, a la performance del precio del crudo y de los demás commodities, al ritmo que tenga la evolución de la pandemia y a las medidas que los gobiernos apliquen para enfrentarla y por último a los cambios de las tendencias económicas y el impacto de éstas sobre los sectores productivos.

En lo que hace al contexto local, se agudizará el monitoreo de los niveles de actividad, inflación y tipo de cambio, así como de endeudamiento y gasto público. En igual medida, la determinación de políticas públicas respecto de la deuda pública y el programa de renegociación con el Fondo Monetario Internacional (FMI) se constituirán en aspectos centrales.

Para el año 2021 se espera un contexto local donde los Fondos Comunes de Inversión constituirán una alternativa eficiente para los inversores. En este sentido, la Sociedad continuará redefiniendo y desarrollando productos

que se adapten a las exigencias de los clientes; procurando la adecuación de la oferta adaptada a las circunstancias del mercado y a la mejora en la gestión de riesgo de los cuotapartistas.

PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.

El paquete accionario de PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A (PSA Finance) se divide en partes iguales entre BBVA Argentina y Banque PSA Finance, compañía vinculada del grupo PSA Peugeot Citroën, con sede en Francia.

El negocio principal de PSA Finance se centra en otorgar financiación vía préstamos prendarios para la compra de vehículos nuevos de las marcas Peugeot, Citroën, DS y en el otorgamiento de autos de dichas marcas vía el sistema de arrendamiento financiero (leasing). Asimismo, ofrece financiación para la compra de autos usados para clientes propuestos por las redes de concesionarios oficiales de las marcas antes mencionadas, así como también otros productos financieros y servicios asociados a la compra, mantenimiento y aseguramiento de vehículos. Todo ello dentro del territorio de la República Argentina. Recientemente se incorporó la actividad denominada floor plan, que consiste en la financiación del stock de vehículos a la red de concesionarios oficial de las marcas Peugeot, Citroën y DS en Argentina.

La industria automotriz finalizó el año con un total de 324 mil patentamientos, lo que representa una disminución del mercado de 26,5% respecto al año anterior.

2020 ha sido un año complejo y atípico, al mercado ya de por sí competitivo y con una amplia gama de alternativas para financiar se le sumó un escenario país incierto y volátil.

Durante los primeros meses del año, el nivel de créditos otorgados por esta entidad, presentó una fuerte baja en comparación con el año 2019, baja vinculada principalmente al contexto país y a la caída del mercado automotor. No obstante, durante el segundo semestre la financiación tuvo un aumento en la demanda de forma significativa, lo cual logró compensar la baja producción inicial. Para las marcas (Peugeot, Citroën y DS) este año fue un año de intensa actividad, en términos de lanzamientos, acciones promocionales y bonificaciones en la financiación minorista buscando atraer a los clientes y concretar más ventas.

PSA Finance alcanzó una penetración de 23,9% sobre los patentamientos de las marcas (medida sobre la base de financiación de autos Okm), lo que evidencia un crecimiento de 6 puntos porcentuales respecto a la penetración de 2019.

En este contexto se logró finalizar un 2020 con una financiación total de 8.624 operaciones en lo concerniente a créditos personales y prendarios de autos nuevos, usados y vehículos otorgados mediante leasing, equivalente a Pesos 4.548 millones. En lo relativo a la actividad mayorista, se financiaron un total de 14.833 unidades a la red de concesionarios, equivalente a Pesos 22.802 millones.

Al 31 de diciembre de 2020 la cartera de clientes minorista se situó en los 19.098 clientes estando valuada en Pesos 5.020 millones, y la cartera mayorista se encuentra valuada en Pesos 2.419 millones equivalente a 1.289 unidades financiadas.

En cuanto a la oferta de productos, en 2020 la Entidad continuó trabajando en conjunto con las marcas Peugeot, Citroën y DS en el desarrollo de productos financieros exclusivos y diferenciales destinados a vehículos determinados.

También se mantuvo una oferta de productos enérgica y competitiva, con un trabajo comercial permanente en la red de concesionarios.

El año 2020 se enmarcó en un contexto de baja de actividad de la industria automotriz, pese a ello PSA Finance logró mantener los volúmenes de contratos minorista al mismo nivel del año 2019, y consolidó también la incorporación de la financiación a la red de concesionarios. En ese marco, el resultado neto de la Entidad muestra un incremento respecto de 2019 del 103%, como consecuencia de los siguientes factores:

- La empresa tuvo un menor nivel de egresos por servicios como consecuencia de la renegociación de contratos de seguros y de menores gastos de adquisición.
- La contención de gastos de administración en relación al crecimiento inflacionario desempeñó un papel importante para mantener la calidad de los resultados de la compañía en un contexto de disminución del mercado automotor y de contracción de la economía producto de la pandemia COVID-19.

- El incremento en el cargo del impuesto a las ganancias debido al diferente impacto que tuvo en 2019 con respecto al 2020 el ajuste por inflación impositivo en el impuesto diferido, y a la re expresión contable de este impuesto.

Como resultante de todo lo anterior, el resultado neto por intermediación financiera alcanzó los Pesos 649 millones de ganancia. Y considerando las utilidades y pérdidas diversas como así también el ajuste por inflación, se alcanza un resultado antes de impuesto a las ganancias de Pesos 112 millones de ganancia, terminando luego del cómputo del impuesto a las ganancias en un resultado neto final de Pesos 8,5 millones de ganancia.

En el año 2021 se continuará con la estrategia de ventas de realzar promociones de financiación conjuntamente con las marcas Peugeot, Citroën y DS, dicha acción lleva varios periodos de éxito. Este esquema de negocios, permite concentrar más del 90% de todas las financiaciones que se otorgan en las redes de concesionarios para la compra de vehículos OKM y Usados. Sin dudas se continuará trabajando en este mismo sentido, y potenciando aún más esta acción conjunta mediante el lanzamiento de nuevos productos, como por ejemplo ha sido el préstamo personal.

Se consolidará y potenciará el desarrollo de la digitalización, siendo clave en la misión de llegar eficientemente a un perfil de cliente que va modificando día a día su comportamiento de compra, eligiendo las nuevas tecnologías para informarse y comparar productos. En este sentido, PSA Finance continuará desarrollando herramientas que permitan a los clientes obtener un primer acceso al préstamo mediante diferentes plataformas digitales, las cuales ya han comenzado a implementarse satisfactoriamente en 2019 y que continuaron evolucionando durante el 2020. Sin dudas, este enfoque brindará una fuerte posición competitiva por lo que durante el 2021 se mantendrá el crecimiento en el campo digital como uno de los principales objetivos.

Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

El negocio principal de Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. (VWFS) se centra en otorgar financiación vía préstamos prendarios para la adquisición de autos nuevos de las marcas del grupo Volkswagen y a ofrecer financiación mayorista a los concesionarios del Grupo VW para la adquisición de autos a las marcas. A su vez, ofrece también financiación para la compra de autos usados y servicio de mantenimiento financiado todo ello dentro del territorio de la República Argentina.

En 2020, el mercado automotriz cerró por un lado con una caída del 26% respecto del año anterior como consecuencia de las restricciones por la pandemia y por el otro lado mostró un crecimiento del porcentaje de unidades financiadas del mercado total, ubicándose en el 20,4%.

En lo que respecta al Grupo Volkswagen, éste se ubicó nuevamente como líder del mercado por 17 años consecutivos, sufriendo una caída menor al del mercado total (-17% contra el año anterior). Con relación al 2019, el porcentaje de unidades financiadas creció del 17,4% al 18,6%. Sobre el negocio minorista, VWFS incrementó 5 puntos porcentuales su participación sobre la venta de unidades financiadas del Grupo VW, ubicándose en el 77% (incluyendo camiones), además de incrementar 2,1 puntos porcentuales la penetración sobre ventas totales del Grupo VW, ubicándose en 15,1%. Lo anteriormente mencionado es el resultado de la estrecha colaboración con la Marca y con los Concesionarios del Grupo, ofreciendo campañas a tasas subsidiadas que representan condiciones atractivas a los clientes, a pesar del elevado nivel de tasas de referencia en el mercado financiero.

En lo que respecta al negocio mayorista, el año 2020 cerró con una cartera sana, debido al monitoreo continuo de la cartera de Concesionarios del Grupo y el trabajo conjunto con la Marca.

Durante el año se promocionaron en mayor medida el producto Leasing, el canal de Ventas Corporativas y la venta financiada de autos usados. Por otro lado, no se ofreció el producto UVA debido al congelamiento de cuotas dispuesto por el B.C.R.A.

En el marco de mejora continua, se logró mejorar el servicio a los Concesionarios a través de la comunicación, el entrenamiento y los buenos niveles de respuesta por parte de VWFS, reflejándose en una respuesta positiva

en la encuesta de satisfacción correspondiente. Internamente se llevaron a cabo programas de capacitación a los colaboradores, con el objetivo de incrementar la eficiencia en la compañía y a través de eso mejorar los niveles de servicio a los clientes del negocio minorista.

La compañía cuenta con una buena capitalización para el desarrollo de su negocio, además que a lo largo del año, la organización ha incrementado las fuentes de fondeo con otros bancos comerciales llegando a un monto concedido de Pesos 12.550 millones.

Durante el año 2020 VWFS realizó dos emisiones de Obligaciones Negociables, ambas de manera exitosa. En el mes de febrero se realizó la primera emisión por el importe de Pesos 750 millones con un plazo de 9 meses y a tasa variable (Badlar). En el mes de septiembre se realizó la segunda emisión en dos clases, una por Pesos 650 Millones con un plazo de 12 meses y a tasa fija y la otra por Pesos 300 Millones equivalentes en UVA a 30 en tasa fija, con el objetivo de calzar el portafolio de créditos prendarios UVA. Lo anteriormente comentado, fue posible gracias a la relación estratégica con los principales bancos comerciales, a estados financieros sanos y al respaldo de nuestros accionistas.

Durante 2020, el Grupo Volkswagen logró un 17,28% de participación en el mercado automotor, situándose nuevamente en la primera posición en el ranking de ventas, mejorando respecto al 15,6% del año anterior. En un entorno muy competitivo, la entidad ha obtenido una participación sobre las ventas financiadas del Grupo del 77% (+5 p.p. respecto a 2019), a partir de una nueva política comercial y acciones que fomentaron la lealtad de la Red oficial de concesionarios.

VWFS fue capaz de obtener una penetración del 15,1% (incluyendo camiones) sobre las ventas totales del Grupo, lo que significó un incremento de casi tres puntos porcentuales respecto del año anterior y de dos puntos porcentuales con respecto al proyectado.

Durante 2020, el principal objetivo ha sido ofrecer a los clientes productos y servicios de financiación competitivos, de la mano de una política comercial que busque la lealtad de los Concesionarios. La entidad liquidó en el año 2020 un total de 9.280 préstamos prendarios, lo que supone una caída de tan solo el 2% respecto al año pasado.

El resultado neto después de impuesto a las ganancias al 31 de diciembre de 2020 fue de Pesos 65,7 millones, lo que supone una disminución de casi el 50,12% respecto del resultado del año anterior re expresado. Esta disminución se debió principalmente por la extensión de los plazos de vencimiento sobre el portafolio mayorista con condiciones que les permitieron a los Concesionarios mantener estados financieros sanos; por la creación en el negocio minorista de una provisión sobre la cartera UVA como un enfoque conservador sobre aquellos clientes con diferimiento de cuotas y por último al reconocimiento de pérdida por el congelamiento de cuotas sobre la cartera U.V.A. según lo dispuesto por el B.C.R.A. para este tipo de préstamos.

Para 2021 se espera que el mercado automotor esté en un nivel de 300 mil patentamientos, lo que sería una cantidad menor a los patentamientos en 2020. Se prevé también un año con un entorno de tasas al alza debida a la expectativa de incremento de inflación y a la brecha actual entre el tipo de cambio oficial y el informal.

La Entidad tiene como objetivo para el año 2021 defender la participación sobre las ventas de unidades financiadas, esperando una producción menor de préstamos minoristas a las del 2020 en línea con las expectativas del mercado automotriz y conservar el nivel de la cartera mayorista. En pos de un desarrollo sostenible en el largo plazo, la compañía tiene planeados proyectos estratégicos durante el 2021 que derivarán en un mejor servicio a los clientes y mejores procesos con los concesionarios que apuntalarán un crecimiento de la industria en el largo plazo.

Para financiar la cartera de créditos prendarios, la entidad prevé seguir diversificando sus fuentes de fondeo con su principal socio comercial, otros bancos comerciales y la emisión de deuda de Obligaciones Negociables.

Consolidar A.F.J.P. S.A. (en Liquidación)

Con fecha 4 de diciembre de 2008, se promulgó la Ley N° 26.425 que eliminó el régimen de capitalización que formaba parte del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, para ser absorbido y sustituido por un único régimen público de reparto denominado Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA). Como consecuencia de ello, Consolidar A.F.J.P. S.A. dejó de administrar los recursos que integraban las cuentas de capitalización individual de los afiliados y beneficiarios al régimen de capitalización del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, los cuales fueron transferidos al Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Régimen Previsional Público en idéntica especie que en la que se encontraban invertidos, pasando a ser la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) el titular único y exclusivo de dichos bienes y derechos.

Asimismo, el 29 de octubre de 2009, la ANSES emitió la Resolución N° 290/2009 por la cual las administradoras de fondos de jubilaciones y pensiones que se encontraban interesadas en reconvertir su objeto social para administrar los fondos correspondientes a las imposiciones voluntarias y los depósitos convenidos que mantenían los afiliados en sus cuentas de capitalización, tenían un plazo de 30 días hábiles para manifestar su decisión en ese sentido.

Considerando lo mencionado en los párrafos anteriores y teniendo en cuenta la imposibilidad de Consolidar A.F.J.P. S.A. de alcanzar y ejecutar el objeto social para el cual fue constituida, el 28 de diciembre de 2009, la Asamblea General Extraordinaria Unánime de Accionistas resolvió aprobar la disolución y posterior liquidación de la sociedad, con efectos a partir del 31 de diciembre de 2009, entendiendo que dicha alternativa preservará de manera más adecuada los intereses tanto de sus acreedores como de sus accionistas. Asimismo, tal como lo dispone la Ley de Sociedades, la Asamblea de Accionistas resolvió nombrar a los contadores, Sr. Gabriel Orden y Sr. Rubén Lamandia, liquidadores de Consolidar A.F.J.P. S.A. quienes, desde el 31 de diciembre de 2009, detentan la representación legal de la sociedad. A la fecha, los mismos se encuentran efectuando todas las acciones necesarias a fin de proceder con la liquidación de Consolidar A.F.J.P. S.A.

Al respecto, el 28 de enero de 2010, la disolución de Consolidar A.F.J.P. S.A. y la nómina de liquidadores designados fue inscripta por la Inspección General de Justicia (I.G.J.).

Adicionalmente, el 19 de octubre de 2009, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Consolidar A.F.J.P S.A. (en liquidación) aprobó la reducción voluntaria del capital social por Pesos 75 millones. Por su parte, la I.G.J. aprobó la mencionada reducción de capital con fecha 11 de enero de 2010 de manera tal que hacia el 19 de enero de 2010, los aportes de capital fueron transferidos a los accionistas conforme la reducción anteriormente mencionada.

BBVA Argentina, en su carácter de accionista, solicitó a Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación) la presentación de una nota ante el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación y la Administración Nacional de la Seguridad Social, a efectos de iniciar conversaciones en el marco de la Ley N° 26.425 a fin de encontrar una o más vías de resolución respecto de las consecuencias emanadas de los eventos producidos tras la emisión de esta Ley. Dicha nota fue presentada por Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación) el 11 de junio de 2010.

El 7 de diciembre de 2010, Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación) inició una demanda por daños y perjuicios

contra el Estado Nacional y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la cual fue radicada ante el Juzgado de 1era instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nro. 4, Secretaría Nro. 7, bajo el Expediente Nro. 40.437/2010. Dicha demanda fue ratificada por BBVA Argentina en su carácter de accionista mayoritario de la Sociedad. El 15 de julio de 2011, Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación) y BBVA Argentina presentaron ante el mencionado juzgado una ampliación de esta demanda para la determinación de los daños y perjuicios. Hacia el 9 de marzo de 2012 el Tribunal ordenó el traslado de la demanda al Estado Nacional.

En este sentido, el 13 de mayo de 2013, el Juzgado interviniente resolvió comenzar la etapa probatoria ante lo cual la Sociedad preparó las pruebas testimoniales, documentales y periciales pertinentes y, el 28 de mayo de 2013, acompañó los pliegos y las declaraciones testimoniales de sus testigos.

A diciembre de 2020, el expediente se encuentra con pedido de dictado de sentencia y el Juzgado solicitó se vuelva a certificar la prueba.

Negocio Conjunto y Asociadas



Rombo Compañía Financiera S.A.

Rombo Compañía Financiera S.A (RCF) es la principal financiera de la red de concesionarios Renault, tanto de vehículos nuevos como de vehículos usados. Durante 2020, Renault logró un 13,2% de participación en el mercado automotor, (14,4% en 2019), situándose en la tercera posición en el ranking de ventas. Nissan tuvo una participación de 3,9% (3,8% en 2019). En el marco de una fuerte competencia ha logrado mejorar su participación y posicionamiento, con un gran apoyo de los créditos prendarios de su financiera.

La tasa de intervención de RCF sobre las ventas de Renault y Nissan registró una suba, alcanzando el 29,0% en comparación al 21,8% en 2019 para Renault, en tanto fue de un 25,3% por Nissan en relación a 17,9% para 2019. Si bien la industria en su conjunto fue negativamente impactada por el contexto económico, RCF ha logrado una destacada gestión comercial enfocada principalmente en mantener la fidelidad en la red.

RCF continúa siendo la compañía líder en el ranking de préstamos y fidelidad entre las compañías cautivas de marca, cerrando el año con un porcentaje promedio del 96,8% (créditos otorgados por RCF del total de créditos para la venta de vehículos Renault) (fuente AFIMA). Por su parte, Renault Argentina y Nissan colaboraron fuertemente con la actividad crediticia, aportando medios comerciales importantes (subsidijs de tasa) tanto en vehículos nuevos como usados.

Con este soporte RCF alcanzó una marca de financiamientos de 15.586 vehículos nuevos Renault y Nissan (vs 16.823 en 2019) y un nivel de vehículos usados 2.847 (vs 2.702 en 2019). De esta forma, el capital otorgado de financiamientos alcanzó un nivel de Pesos 8.064 millones que representa una disminución del 12,5% en comparación a los Pesos 9.072 millones al cierre de 2019.

Los indicadores que miden el riesgo y la calidad de la cartera se han mantenido estables con respecto al último año. Cabe señalar que para acompañar la crisis generada por la pandemia del virus COVID-19, el B.C.R.A. emitió varias normas que establecieron que las cuotas impagas deben postergarse al final del crédito, situación que ha producido una mejora de estos ratios. El nivel de *non-performing loans* pasó del 1,9% en diciembre de 2019 al 1,92% al cierre de 2020 (promedio), producto, principalmente, de la coyuntura económica, las medidas antes mencionadas del Regulador y la notoria caída de la cartera.

En cuanto al financiamiento, durante el año 2020 se emitieron dos series de obligaciones negociables por un monto total de Pesos 1.593,3 millones, con un saldo total de ON's al cierre de Pesos 1.815,0 millones. El monto del programa actual es de Pesos 6.000 millones, con un rating "raAA" por parte de Fix SCR S.A. Agente Calificadora de Riesgo.

El resultado neto al 31 de diciembre de 2020 fue de Pesos 167,6 millones de ganancia, superior a los Pesos 293,5 millones de pérdida del año anterior.

BBVA Seguros S.A.

BBVA Seguros S.A. opera en las ramas de Incendio, Combinado Familiar e Integral, Robo, Accidentes Personales, Vida Colectivo, Vida Saldos Deudores, Sepelio y Otros Riesgos.

Todos los importes están expresados en moneda constante.

Durante 2020 se alcanzó un nivel de primas emitidas de Pesos 6.003 millones, lo que representó un crecimiento del 0,78% respecto al año anterior.

La estrategia del negocio combina una amplia oferta de productos con múltiples canales de distribución y atención, todo ello basado en la segmentación de las necesidades de los clientes y prospectos. Los siniestros pagados alcanzaron los Pesos 1.218,30 millones, es decir, 20,29% sobre primas emitidas.

El resultado neto fue Pesos 923 millones de ganancia, y el patrimonio neto ascendió a Pesos 3.639 millones.

El superávit de capitales mínimos fue Pesos 2.480 millones.

La SSN con fecha 5 de junio de 2020, dicta la Resolución 147/2020 RESOL-2020-147-APN-SSN#MEC – referida al Ajustes por Inflación, la cual entre otros aspectos establece:

- Que las reservas técnicas y de siniestros pendientes que se calculen sobre cuentas contables, deben tomar valores a moneda homogénea,

- Transitoriamente hasta el 30.06.21, para la determinación de los capitales mínimos a acreditar en función de primas y recargos como también por siniestros, se calculen sobre valores históricos, amplía los límites computables de ciertos activos a fines de relaciones técnicas
- Amplía el porcentaje de asignación de resultados financieros para el cálculo de la RTIP.
- Modifica la tasa de actualización de pasivos otorgando mayor ponderación al IPC.

Asimismo, la SSN emite con fecha 1 de julio de 2020 la IF-2020-42010661-APNGE#SSN complementada por la IF-2020-51295872-APN-GE#SSN de fecha 5 de agosto de 2020, con aclaraciones y criterios contables a ser aplicados para la presentación de los Estados Contables ajustados por inflación. A continuación se detallan los puntos relevantes:

- Define el orden de aplicación de las normas de ajuste por inflación (Res.147 SSN, IF-2019-64632649-APN-SSN#MHA del 17/7/19; Res. 118 SSN del 7/2/19; IF-2019-17698428-APN-SSN#MHA del 22/3/19; RT6; Guías FACPCE; y se confirma la vigencia de la Res. 28.873 del 6/8/2002 que podrá utilizarse para cuestiones no alcanzadas en la normativa anteriormente descripta),
- Modifica la fecha de transición (de 01.07.18 a 01.07.19), con lo cual no estarán expresados en moneda de cierre el estado de resultados y el estado de evolución del patrimonio neto correspondiente al ejercicio comparativo del año anterior y sólo se presentará la información comparativa del estado de situación patrimonial y anexos patrimoniales.
- Los movimientos del Estado de evolución del patrimonio neto se expondrán a valor histórico, exponiendo el ajuste de cada concepto en una línea independiente - Aclara que hasta el 30.06.21 inclusive, se puede optar por calcular los resultados financieros en términos nominales o reales (mencionando la opción elegida en notas) y a partir del ejercicio/período que se inicien el 01.07.21, sin excepción, deberán ser determinados en términos reales.

- También menciona, respecto a los componentes financieros implícitos de las operaciones, que se podrá omitir su desagregación en la medida que no afecte significativamente la información.

Para el año 2021, el plan de BBVA Seguros consistirá en ampliar su propuesta de valor con nuevos seguros que se adaptan a las necesidades reales de los clientes sumando canales adicionales para facilitarles el proceso de simulación, contratación y gestión. El objetivo es lograr un mayor crecimiento, que se traduzca a mediano y largo plazo en un incremento del volumen de negocios que potencie la rentabilidad para los accionistas, dentro del marco de un servicio diferenciado y de excelencia en la atención a los clientes, y por medio de personal capacitado y consustanciado con los objetivos de la sociedad.

Interbanking S.A.

Como miembro y accionista de Interbanking S.A., junto con otros siete bancos argentinos líderes, el Banco ofrece un sistema de comunicaciones electrónicas que permite a sus clientes optimizar sus transacciones bancarias. Los clientes corporativos de BBVA Argentina pueden conectarse al servicio desde sus computadoras personales en cualquier momento y revisar sus cuentas en cualquier banco miembro, enviar mensajes, transferir fondos, realizar pagos electrónicos de salarios, pagos a proveedores y pagos de impuestos, y mostrar datos del mercado. A través de Interbanking, el Banco ofrece productos electrónicos distintos para cada segmento de su clientela corporativa y procesa transferencias en línea, permitiendo que las transacciones de débito y crédito se liquiden automáticamente y se reflejen en las cuentas relevantes en tiempo real. Como resultado de la participación de BBVA Argentina en Interbanking S.A., el 30 de junio de 2020, el Banco recibió en concepto de dividendos la suma de Pesos 142,3 millones.

Play Digital S.A.

Play Digital S.A. fue creada en el año 2020 y BBVA Argentina participa del 13,001% de su capital, cuyo objeto es realizar por cuenta propia y/o de terceros, o asociada a terceros, dentro o fuera del territorio de la República Argentina, las siguientes actividades:

- la prestación de servicios electrónicos de pagos
- la administración y operatoria de transferencias a través del uso de dispositivos de comunicación móviles y/o cualquier otro soporte electrónico, así como también el servicio electrónico de pagos y/o cobranzas por cuenta y orden de terceros, aceptando y ejecutando para ello mandatos para realizar y recibir cobranzas y/o pagos por cuenta y orden, en todos los casos a través de sistemas de transferencias mediante soporte electrónico
- Operar sistemas de transferencias electrónicas de monedas por Internet y/o cualquier otro medio de pago digital o virtual. Complementariamente, podrá brindar servicios tecnológicos o informáticos de soporte vinculados a actividades financieras. Para el cumplimiento de sus fines, Play Digital S.A. tiene plena capacidad jurídica, pudiendo adquirir derechos, contraer obligaciones y ejercer todos los actos que no sean prohibidos por las leyes o por este estatuto. Quedan excluidas las actividades comprendidas en la Ley de Entidades Financieras N° 21.526 y sus modificatorias y reglamentaciones.

Esta nueva empresa que es impulsada por la mayoría de los bancos del sistema financiero argentino está actualmente desarrollando y comercializando la solución de pagos MODO directamente vinculada al sistema bancario. Esta nueva "fintech" apostará fuertemente al segmento de pagos digitales.

El proyecto es que esta plataforma (MODO) permita realizar transferencias de dinero entre las cuentas de las cuales ya son titulares los usuarios, utilizando el número de celular como identificación, sin necesidad de recurrir al CBU. La nueva plataforma será, fundamentalmente, un agregador de métodos de pago. Allí el usuario podrá cargar todas sus cuentas bancarias e instrumentos de pago (tarjetas de débito, crédito).

A su vez, buscan facilitar las transferencias de dinero entre personas. Mediante esta plataforma el usuario podrá realizar envíos de dinero entre sus diferentes cuentas bancarias o a terceros, eligiendo directamente al destinatario en su lista de contactos con su número telefónico. A su vez, cada transferencia realizada generará una notificación a ese contacto a través de la aplicación Whatsapp.

Además, se habilitará la posibilidad de realizar pagos en comercios físicos utilizando códigos QR, escaneados desde dispositivos móviles.

El Directorio de Play Digital está integrado por 10 directores, correspondiendo la designación de 5 directores a las entidades privadas y 5 directores a las entidades públicas. Los asientos de las entidades privadas se asignarán uno para cada una de las cuatro Partes que tuvieron las mayores participaciones accionarias y el quinto será designado por mayoría de las restantes Partes.

Siendo que actualmente BBVA Argentina es el tercer mayor accionista, por lo que tiene designado un Director dentro de Play Digital S.A.

Política de Distribución de Utilidades

BBVA Argentina tiene una política de distribución de utilidades acorde con su vocación de rentabilidad sostenida para el accionista, que al mismo tiempo le permita una favorable evolución del patrimonio de la Entidad y posibilite desarrollar e impulsar el crecimiento de su negocio y actividad. Todo ello manteniendo sólidos estándares de liquidez y solvencia, en cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Distribución de utilidades

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.

El B.C.R.A. eliminó la exigencia adicional del 75% para el pago de dividendos para las entidades financieras y en su reemplazo agregó, en línea con Basilea III:

- un margen de conservación que asciende al 2,5% de los activos ponderados por riesgo (APR), y
- un margen adicional de un 1% de los APR para las entidades calificadas por el B.C.R.A. como de importancia sistémica local (D-SIB).
- un margen contra cíclico que el B.C.R.A. definió en 0%. Aunque puede aumentarlo hasta 2,5% de los APR en función de su evaluación del riesgo sistémico.

Se deben integrar exclusivamente con capital ordinario de nivel uno (COn1). Las consecuencias para una entidad de no cumplir con los márgenes es una restricción progresiva para distribuir dividendos, recomprar acciones, efectuar pagos sobre otros instrumentos de capital u otorgar ciertas bonificaciones al personal.

La Comunicación "A" 6464 incorporó dentro de las disposiciones transitorias que hasta el 31 de marzo de 2020 deberán contar con la autorización previa de la SEFYC para la distribución de resultados las entidades financieras que, para determinar el resultado distribuible, no hayan incrementado los rangos de COn1 neto de deducciones (CDCOn1) previstos en las tablas de los puntos 4.1.4 y 4.2.4 de las normas sobre "Distribución de resultados" en 1 punto porcentual. Asimismo, las instituciones financieras podrán distribuir dividendos siempre que: (i) no estén cubiertas por los términos de las secciones 34 "Regularización y recuperación" y 35 bis "Reestructuración de la institución para salvaguardar los préstamos y depósitos bancarios" de la Ley de Instituciones Financieras (Ley No 21.526); (ii) no estén recibiendo asistencia financiera del BCRA; (iii) no estén atrasadas o no cumplan con el régimen de información establecido por el BCRA; y (iv) cumplan con los requisitos mínimos de capital y efectivo.

El BCRA emitió la Com A 6768 donde dispone, con vigencia 30.8.19, que las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del Banco Central de la

República Argentina para la distribución de sus resultados. ("A" 6768). En dicho proceso de autorización, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tendrá en cuenta, entre otros elementos, los potenciales efectos de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad según Comunicación "A" 6430 (Punto 5.5. de NIIF 9 - Deterioro de valor de activos financieros) y de la reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación "A" 6651.

Por otra parte, el Banco Central mediante Comunicación "A" 6939 dispuso la suspensión de la distribución de resultados hasta el 30 de junio de 2020 y la Comunicación "A" 7035 prorrogó la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras hasta el 31 de diciembre de 2020. Posteriormente, la Comunicación "A" 7181, prorrogó la suspensión de la distribución de dividendos hasta el 30 de junio de 2021.

El Directorio de BBVA Argentina, en función de los resultados del ejercicio, ha resuelto proponer el pago de dividendos en efectivo por el monto de Pesos 7.000 millones.

Política de retribución de honorarios y remuneraciones al Directorio

La remuneración del Directorio, en Argentina, está regulada por la Ley General de Sociedades y por las normas de la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.). De conformidad con dicha regulación, la remuneración abonada a los directores debe ser aprobada en asamblea anual ordinaria por mayoría de accionistas. Asimismo, se establece que el total de honorarios y de otras remuneraciones no puede superar el 25% de las ganancias realizadas y líquidas, en caso de que se distribuyan dividendos. En este sentido, la CNV establece un cálculo (con un máximo del 25% de las ganancias realizadas y líquidas, que exigirá una distribución de dividendos del 75% de las ganancias realizadas y líquidas). En caso de que no se distribuyan dividendos a los accionistas, la remuneración total del Directorio se encuentra sujeta al límite del 5% de las ganancias, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Sociedades.

■ Perfil de los directores

María Isabel Goiri Lartitegui

Presidente

Nacida en Bilbao, provincia de Vizcaya, España en 1958. Se desempeña como Presidente de BBVA Argentina desde abril de 2019. Asimismo, es miembro del Directorio de Gescobro S.A. y de Divarian S.A., y miembro del Directorio y Vicepresidente de BBVA Uruguay S.A. Con anterioridad desempeñó cargos ejecutivos en BBVA, tales como: Director de Riesgos en Garanti Bank, Turkey. Director de Gestión Corporativa de Riesgos en BBVA en Madrid, Director Financiero de BBVA Compass, Birmingham, USA, Director de Relaciones con Inversores en BBVA en Madrid y Director de Inversiones de BBVA Asset Management en BBVA en Madrid. Cursó estudios en la University of London, Birkbeck College (BA Honours First Class In Literature and Classical Studies) y un MBA en el Imperial College, también de la University of London.

Jorge Delfín Luna

Vicepresidente 1º

Nacido en Mar del Plata, Pcia. de Buenos Aires en 1958. Es vicepresidente 1º de BBVA Argentina desde abril de 2019 y anteriormente Director Titular desde marzo de 2017. Asimismo, es Director Titular en Rombo Compañía Financiera S.A.; Director Titular en PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Vicepresidente del Consejo de Administración de la Fundación de BBVA Banco Francés S.A. Con anterioridad fue Director Banca Comercial en BBVA Banco Francés; Miembro del Comité de Dirección de BBVA Banco Francés; Director de Banca Empresas y Comercio Exterior; Gerente General y Vicepresidente en BBVA Banco Uruguay; Gerente General en Easy Bank (BBVA Banco Francés) y Gerente Regional en sucursales locales.

Alfredo Castillo Triguero

Vicepresidente 2º

Nacido en España en 1957. Es vicepresidente 2º de BBVA Argentina desde abril de 2019 y anteriormente Vicepresidente 1º desde noviembre de 2016. Con anterioridad, ejerció los cargos de Director General de Riesgos y Director General de Auditoría BBVA Bancomer; Vicepresidente Ejecutivo Área Financiera BBVA Banco Provincial de Venezuela; Miembro de los Consejos de Administración de diversas sociedades del Grupo Financiero BBVA Bancomer y BBVA Colombia; Vicepresidente Ejecutivo Área Financiera BBVA Banco Ganadero de Colombia. Cursó estudios de Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales.

Juan Manuel Ballesteros Castellano

Director Titular

Nacido en Guadix Granada, España, en 1963. Es director titular de BBVA Argentina desde noviembre de 2016. Asimismo, desempeñó el cargo de Director de Organización Banco Bilbao Vizcaya Argentaria; Director de RRHH Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. Cursó estudios de Licenciatura Ciencias Biológicas en la Universidad Complutense de Madrid y realizó un master IESE.

Oscar Miguel Castro

Director Titular

Nacido en Buenos Aires en 1945. Es Director Titular en BBVA Argentina desde abril de 2003. Asimismo, es Director Titular en Molino Agro; Director Titular en Zurich Argentina Cia. de Seguros; Director Titular en Zurich Argentina Cia. de Reaseguros y Director Titular en Volkswagen Financial Services Cia. Financiera. Con anterioridad fue Socio Internacional de Arthur Andersen, Pistrelli Díaz y Asociados por 20 años, Socio a cargo de la división de Servicios Financieros de Argentina y Latino América y miembro del Comité Ejecutivo de Servicios Financieros de Arthur Andersen a nivel mundial.

Gabriel Eugenio Milstein

Director Titular

Nacido en la Ciudad de Buenos Aires en 1958. Es Director Titular en BBVA Argentina desde abril de 2016. Asimismo, es Director PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.; Director de Rombo Compañía Financiera S.A.; Vocal de la Fundación de Banco Francés y Director Suplente en Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. Ha desempeñado los siguientes cargos: Director de Medios y Director de RRHH y Servicios BBVA Banco Francés. Cursó estudios de Ingeniería Industrial (Universidad de Buenos Aires).

Adriana María Fernández de Melero

Director Titular

Nacida en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en 1961. Es Directora Titular en BBVA Argentina desde abril de 2019 y anteriormente Directora Suplente desde marzo de 2017. Con anterioridad se desempeñó como Asesora de Presidencia en Banco Provincia de Buenos Aires; Directora de Desarrollo Corporativo y Transformación en BBVA Banco Francés, Miembro del Comité de Dirección en BBVA Banco Francés; Gerente de Desarrollo del

Negocio; Gerente de Organización y Productividad en BBVA Francés; Gerente de Estructuras y Productividad en BBVA Banco Francés; Gerente de Administración de Recursos Humanos en BBVA Banco Francés; Gerente de Desarrollo y Planeamiento de Recursos Humanos en Banco de Crédito Argentino. Cursó estudios de Administración de Empresas en la UMSA (Buenos Aires).

Francisco Javier Perez Cardete **Director Suplente**

Nacido en la ciudad de Valencia España en 1961. Es Director Suplente en BBVA Argentina desde abril de 2016. Con anterioridad ejerció los cargos de Responsable de Riesgos en Valencia; Director Territorial Sur y Este en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria; Director zonal en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Responsable de Riesgos en Valencia. Cursó estudios de abogacía en la Universidad Central de Barcelona España y realizó un master en Derecho Tributario.

Gustavo Alberto Mazzolini Casas **Director Suplente**

Nacido en Mendoza en 1967. Es Director Suplente de BBVA Argentina desde marzo de 2017. Asimismo, es CFO en BBVA. Con anterioridad se desempeñó como Finan-

cial Staff Country Monitoring en BBVA; Director de Estrategia y Finanzas en BBVA; Director Financiero Banco Provincial Grupo BBVA; Responsable del Departamento de Coordinación Direcciones Financieras Grupo Latam en BBVA; Director de Planeamiento Financiero Credilogros Compañía Financiera en BBVA y Director Financiero de Corp Banca Argentina.

Gabriel Alberto Chaufán **Director Suplente**

Nacido en la Ciudad de Buenos Aires en 1966. Es Director Suplente de BBVA Argentina desde abril de 2019. Asimismo, es Presidente de BBVA Consolidar Seguros S.A. y Director Titular en BBVA Uruguay S.A. Con anterioridad se desempeñó como Presidente de AVIRA, Miembro del Comité de Dirección de BBVA Banco Francés; Presidente y Gerente General de Consolidar ART, Consolidar Seguros, Consolidar Salud, Consolidar Retiro y Consolidar AFJP (esta última en liquidación). Gerente de Negocio Pensiones y Seguros; Responsable del Negocio de Pensiones y de todas las Líneas de Seguros (Vida, Patrimoniales, Rentas Vitalicias, Salud) y Gerente Técnico del Grupo. Cursó estudios de Actuario en la Universidad de Buenos Aires.

■ Código de Gobierno Societario

Principales Lineamientos del Código de Gobierno Societario

Los principios que conforman el Sistema de Gobierno Societario de BBVA Argentina se encuentran contemplados: (i) en los estatutos sociales; (ii) en la normativa aplicable; (iii) en los reglamentos internos de los distintos Comités; y (iv) en el Código de Gobierno Societario (C.G.S.), donde han sido regulados los derechos y deberes de los Directores y los de la Alta Gerencia.

En este sentido, el C.G.S., cuya última versión fue aprobada por el Directorio de la Sociedad en diciembre de

2020, recoge las más recientes recomendaciones de Gobierno Societario establecidas por la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.) y por el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.). Su finalidad principal, además de la distribución de funciones entre el Directorio, la Alta Gerencia y los Comités, definiendo su rol y funcionamiento, es la protección de los derechos del público inversor, en cuanto evitan o restringen la posibilidad de difusión de información asimétrica, definen los riesgos y los controles internos y externos.

Directores Independientes

El C.G.S. establece que el Directorio de la Sociedad deberá estar conformado por Directores independientes en número suficiente para integrar los Comités en cuya composición se requiere su participación.

Los requisitos de independencia son los establecidos por el artículo 11 del Capítulo III de las Normas de la C.N.V., y se encuentran en línea con los estándares internacionales, en particular con las Reglas de Gobierno Corporativo emitidas por el New York Stock Exchange (N.Y.S.E.), siguiendo las indicaciones de la Securities and Exchange Commission (S.E.C.) de los Estados Unidos, que establecen los criterios para que un director pueda ser considerado como independiente.

La condición de independencia de cada director será puesta por el accionista que lo proponga en la asamblea respectiva.

Asimismo, el carácter de independiente o no independiente de cada director será expuesto en la Memoria y Estados Financieros del Ejercicio y demás documentación en que fuere necesario. La Resolución General N° 730/2018 de la C.N.V., establece que: serán considerados directores independientes aquellos que, designados en atención a sus condiciones personales y profesionales, puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la sociedad, sus accionistas significativos o sus directivos, no pudiendo ser considerados en particular como directores independientes quienes:

a) Sean también miembros del órgano de administración de la controlante u otra sociedad perteneciente al mismo grupo económico de la emisora por una relación existente al momento de su elección o que hubiere cesado durante los tres (3) años inmediatamente anteriores.

b) Estén vinculados a la emisora o a los accionistas de ésta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas" o con sociedades en las que estos también tengan en forma directa o indirecta "participaciones significativas", o si estuvo vinculado a ellas por una relación de dependencia durante los últimos tres (3) años.

c) Tengan relaciones profesionales o pertenezcan a una sociedad o asociación profesional que mantenga relaciones profesionales con habitualidad y de una naturaleza y volumen relevante con, o perciban remuneraciones u

honorarios (distintos de los correspondientes a las funciones que cumple en el órgano de administración) de, la emisora o los accionistas de ésta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas", o con sociedades en las que estos también tengan en forma directa o indirecta "participaciones significativas". Esta prohibición abarca a las relaciones profesionales y pertenencia durante los últimos tres (3) años anteriores a la designación como director.

d) En forma directa o indirecta, sean titulares del cinco por ciento (5%) o más de acciones con derecho a voto y/o del capital social en la emisora o en una sociedad que tengan en ella una "participación significativa".

e) En forma directa o indirecta, vendan y/o provean bienes y/o servicios -distintos a los previstos en el inciso c)- de forma habitual y de una naturaleza y volumen relevante a la emisora o a los accionistas de esta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas", por importes sustancialmente superiores a los percibidos como compensación por sus funciones como integrantes del órgano de administración. Esta prohibición abarca a las relaciones comerciales que se efectúen durante los últimos tres (3) años anteriores a la designación como director.

f) Hayan sido directores, gerentes, administradores o ejecutivos principales de organizaciones sin fines de lucro que hayan recibido fondos, por importes superiores a los descriptos en el inciso l) del artículo 12 de la Resolución UIF N° 30/2011 y sus modificatorias, de la sociedad, su controlante y demás sociedades del grupo del que ella forma parte, así como de los ejecutivos principales de cualquiera de ellas.

g) Reciban algún pago, incluyendo la participación en planes o esquemas de opciones sobre acciones, por parte de la sociedad o de las sociedades de su mismo grupo, distintos a los honorarios a recibir en virtud de su función de director, salvo los dividendos que le correspondan en su calidad de accionista en los términos del inciso d) y el correspondiente a la contraprestación enunciada en el inciso e).

h) Se hayan desempeñado como directores en la emisora, su controlante u otra sociedad perteneciente al mismo grupo económico por más de diez (10) años. La condición de director independiente se recobrará luego de haber transcurrido como mínimo tres (3) años desde el cese de su cargo como director.

i) Sea cónyuge o conviviente reconocido legalmente, pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad de individuos que, de integrar el órgano de administración, no reunirían las condiciones de independencia establecidas en esta reglamentación.

Los directores que, con posterioridad a sus designaciones, recayeren en alguna/s de las circunstancias señaladas precedentemente, deberán ponerlo de manifiesto en forma inmediata a la emisora, la cual deberá comunicarlo a la Comisión y al o los mercados autorizados donde aquélla liste sus valores negociables inmediatamente de ocurrido el hecho o de llegado éste a su conocimiento.

En todos los casos las referencias a “participaciones significativas” contenidas en este artículo, se considerarán referidas a aquellas personas que posean acciones que representen al menos el cinco por ciento (5%) del capital social y/o de los votos, o una cantidad menor cuando tuvieren derecho a la elección de uno o más directores por clase de acciones o tuvieren con otros accionistas convenios relativos al gobierno y administración de la sociedad de que se trate, o de su controlante; mientras que las relativas a “grupo económico” se corresponden a la definición contenida en el inciso e) apartado 3 del artículo 5° del Capítulo V del Título II de las Normas (N.T. 2013 y mod.).

Nombramiento de Directores

La designación de los miembros del Directorio corresponde a la Asamblea de Accionistas, órgano de gobierno de la sociedad, dentro del mínimo y máximo de integrantes que fija el Estatuto Social, pudiendo designar suplentes en igual o menor número que los titulares y por el mismo plazo a fin de llenar las vacantes que se produzcan.

Los accionistas que propongan la elección de Directores titulares o suplentes deberán informar a la Asamblea la condición de independencia o no de dichos candidatos.

Las únicas limitantes para ser designado director son las que resultan de la Ley General de Sociedades, de la Ley de Entidades Financieras, sus modificatorias y concordantes, de las normas de la C.N.V., de la S.E.C. y del C.G.S.

Desempeño de la Función de Director

El Directorio de BBVA Argentina constituye, conforme al Estatuto Social y a la ley, el órgano natural de representación, administración, gestión y control de la Sociedad. En tal sentido sus principales funciones son las de (i) velar por la liquidez y solvencia; (ii) revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de monitoreo de riesgos y de control interno y externo, los presupuestos y planes anuales; (iii) establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento a nivel corporativo y gerencial; y (iv) supervisar las principales asignaciones de capital, desinversiones y adquisiciones.

Los Directores deberán cumplir los deberes impuestos por las leyes y los estatutos con fidelidad al interés social, entendido como interés de la Sociedad. Participarán en las deliberaciones y debates que se susciten respecto de los asuntos sometidos a su consideración y dispondrán de la información suficiente para poder formar criterio respecto de las cuestiones que corresponden a los órganos sociales de BBVA Argentina, pudiendo pedir la información adicional y el asesoramiento que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, los Directores pueden solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de BBVA Argentina en aquellas materias sometidas a su consideración que, por su especial complejidad o trascendencia así lo requirieran.

Anualmente, el Directorio aprueba la Memoria en donde realiza una descripción de su gestión durante ese ejercicio, teniendo en cuenta entre otros asuntos los objetivos fijados al inicio de cada período. Dicha Memoria, es entregada a los accionistas con la debida antelación y luego sometida a la aprobación de los accionistas en la Asamblea Anual.

Retribuciones de los Miembros del Directorio

La retribución de los miembros del Directorio se rige por la normativa aplicable, es decir, Estatuto Social, Ley General de Sociedades, Normas del B.C.R.A. y Normas de la C.N.V.

El Comité de Auditoría opina sobre la razonabilidad de las propuestas que efectúa el Comité de Nombramientos y Remuneraciones acerca de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los directores y administradores de la Sociedad, y eleva dicho informe al Directorio.

La información sobre las retribuciones de los miembros del Directorio se pone a disposición de los accionistas en ocasión de la celebración de la Asamblea General de Accionistas.

Conflicto de Intereses

En el Código de Gobierno Societario se establecen en detalle las posibles situaciones en la que se pueden presentar conflictos de intereses entre "el Director" y BBVA Argentina y la forma en que deberá proceder en cada caso a fin de evitar que se pudiera producir una conducta contraria a los intereses de la Sociedad. Asimismo, el Directorio en su reunión de fecha 24 de noviembre de 2020, ha aprobado una Política General de Conflictos de Intereses.

Estas reglas están orientadas a que la actuación de los directores se ajuste a un comportamiento ético en su conducta, de acuerdo con la normativa aplicable y conforme a los principios que constituyen los valores de BBVA Argentina.

Incompatibilidades

Los Directores están sujetos a un régimen de incompatibilidades establecido por la normativa aplicable en cada caso y, en particular, las contenidas en la Ley General de Sociedades y las normas del B.C.R.A.

La pérdida de la condición de Director de BBVA Argentina comportará la obligación de presentar la dimisión en aquellos cargos de administración en empresas controladas o participadas en las que se desempeñaran por razón de dicha condición.

Renuncia de los Directores

Los Directores cesarán en su cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, salvo que sean reelegidos o, cuando con sustento en el principio de la buena fe, deban formalizar la correspondiente renuncia por haberse tipificado alguno de los supuestos que prescribe el C.G.S. y que se transcriben a continuación.

- Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos en la normativa vigente o en el Estatuto Social.

- Cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en el carácter en virtud del cual hubieran sido designados como tales.
- En caso de incumplimiento grave de sus obligaciones en el desempeño de sus funciones como Director.
- Cuando por hechos imputables al Director en su condición de tal se hubiere ocasionado un daño grave al patrimonio social, o se perdiera la honorabilidad comercial y profesional necesaria para ostentar la condición de Director de BBVA Argentina.

Relaciones con los Accionistas y Mercados

Como consecuencia del principio de transparencia que preside la actuación de la Sociedad en los mercados financieros y se encuentra establecido en el C.G.S., el Directorio determinará los medios adecuados para asegurar que BBVA Argentina comunique toda aquella información que pueda resultar relevante para los accionistas e inversores y que esta información resulte ser correcta y veraz. Asimismo, podrá sugerir mecanismos para mejorar las relaciones y comunicaciones con los accionistas de BBVA Argentina.

En este sentido, BBVA Argentina, cuenta con un Área de Relaciones con Inversores, dentro de la Dirección Financiera, cuya función principal es la de representar al Banco ante accionistas, inversores y analistas, realizando presentaciones institucionales, coincidiendo con la presentación de los estados financieros. A tal fin, se organizan periódicamente encuentros informativos (roadshows, conferencias y otras reuniones), con los accionistas, para exponer la marcha del Banco y otros aspectos de interés, atendiendo en forma personalizada sus comentarios y preguntas.

Por otra parte, aquellos accionistas que representen por lo menos el 2% del capital social, podrán solicitar reuniones informativas, y/o realizar comentarios o propuestas relativas a la marcha de los negocios sociales.

Asamblea General de Accionistas

Los asuntos relativos al funcionamiento de la Asamblea y a los derechos de los accionistas se encuentran regulados en el Estatuto Social y en las normas societarias que

le son aplicables: Ley General de Sociedades, Normas de la C.N.V., Código Reglamento de Listado de Bolsas y Mercados Argentinos y Normas del B.C.R.A.

Las asambleas de accionistas son convocadas por el Directorio o por la Comisión Fiscalizadora en los casos previstos por la ley, pudiendo ser convocadas a requerimiento de los accionistas que representen por lo menos el cinco por ciento del capital social.

El aviso de convocatoria con el Orden del Día se publica durante cinco días en el diario de publicaciones legales (Boletín Oficial) y en uno de los diarios de mayor circulación general en el país, con una anticipación no menor a veinte días y no mayor a los cuarenta y cinco de la fecha fijada para su celebración.

Con una antelación de veinte días a la celebración de la misma, debe ponerse a disposición de los accionistas la información relevante concerniente a la celebración de la asamblea, la documentación a ser considerada en la misma y las propuestas del Directorio.

Para el ejercicio de sus derechos en la asamblea, los accionistas deben acreditar sus tenencias accionarias mediante certificación expedida por la Caja de Valores u otra institución autorizada, para su inscripción en el libro de asistencia, con no menos de tres días hábiles de anticipación a la fecha fijada para la celebración de la misma.

Una vez constituida la Asamblea, antes de comenzar con el tratamiento de los distintos puntos del orden del día, el Secretario de Directorio informará a los accionistas presentes el sistema de votación a utilizarse durante el desarrollo de la Asamblea.

En particular, los accionistas podrán ejercer su derecho de voto respecto de las propuestas sobre los puntos comprendidos en el orden del día, en forma personal o por representación.

En este último caso lo harán mediante el otorgamiento de un mandato en instrumento público o privado, no pudiendo ser mandatarios los directores, síndicos, gerentes y demás empleados de la Sociedad.

El Directorio, a los efectos de facilitar la comunicación de los accionistas con la Sociedad en el desarrollo de las asambleas generales, cuenta con el Área de Relaciones con Inversores, y la Secretaría de Directorio, asimismo, con un sitio web particular de libre acceso.

Anexo IV Resolución General C.N.V. 797/19

Reporte de Gobierno Societario 2020

RESOLUCIÓN GENERAL CNV 797/19

A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO



Principios

I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.

II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.

III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.

IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.

V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al art 12.1 del CGS, los Directores estarán sujetos al deber de fidelidad, debiendo cumplir los deberes impuestos por las leyes y el Estatuto con fidelidad al interés social, entendido como interés de la Sociedad. Asimismo, los Directores deberán observar un comportamiento ético en su conducta acorde con las exigencias normativas aplicables a quienes desempeñen cometidos de administración en sociedades comerciales, en particular en entidades financieras, de buena fe, y conforme a los principios que constituyen los valores de Banco BBVA Argentina S.A. En este sentido, nuestro Código regula todo lo relativo a los conflictos que pudieran surgir entre los intereses del Director o de sus familiares, y los del Banco y su Grupo, así como de los supuestos de incompatibilidad para ejercer la función de Director, entre otros aspectos.

El Banco cuenta con un Código de Conducta o Ética, aprobado por el Directorio el 18 de diciembre de 2003 y modificado el 25 de agosto de 2015, que se aplica a todos los colaboradores e incluye aspectos relacionados con los conflictos de interés, derechos humanos, contempla los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene en cuenta, a su vez los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

El Código de Conducta establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo a los principios del Grupo BBVA, ajustan la conducta a los valores internos de la Organización. Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en BBVA.

Es de conocimiento público y se encuentra en el sitio web corporativo y en la intranet para el personal del Banco. Asimismo, con fecha 27 de noviembre de 2018 el Directorio del Banco ha aprobado una Política Anticorrupción que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 4.3 del Código de Conducta, aprobado por este Directorio en su reunión del 25 de agosto de 2015, dicha política ha sido revisada por el Directorio el 28 de julio de 2020. **Dicha política se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO).**

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

El Comité de Auditoría Interna del Banco, y el Comité de Auditoría (Ley 26.831, y modificatorias), también tendrán competencia para tratar estas denuncias, siempre que el objeto de las mismas constituyan asuntos de su competencia. Asimismo, el Comité de Auditoría (Ley 26.831, y modificatorias) es el encargado de revisar y aprobar los conflictos entre partes relacionadas.

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el director tiene en consideración factores ambientales, sociales, y de gobierno societario. El directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.

Si aplica la práctica recomendada. El artículo 11 del CGS fija las Facultades y responsabilidades del directorio entre las que se encuentra la Aprobación de políticas y estrategias.

El Directorio deberá aprobar en particular las siguientes políticas y estrategias:

i) Plan Estratégico: los presupuestos anuales, que comprenderán el plan estratégico financiero y de negocios, así como los objetivos de gestión y financiación. El Directorio analizará mensualmente la gestión del Banco.

El Directorio aprueba anualmente el Plan de Negocios.

La evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos se realiza mediante el seguimiento del presupuesto anual. A tal efecto, en el mes de octubre de cada ejercicio fiscal, el Banco realiza un presupuesto base cero, que comienza con objetivos que bajan de la Dirección a las distintas áreas de negocio y apoyo. Posteriormente, desde las unidades de negocio y apoyo se realiza un presupuesto "de abajo hacia arriba" que contempla el cumplimiento de los objetivos planteados. Aprobado el presupuesto anual se realiza el control presupuestario

elevando los respectivos reportes a la Dirección y a las áreas responsables.

El cumplimiento de los objetivos es anual, independientemente de esta definición el presupuesto tiene una calendarización donde se refleja mensualmente los datos cuantitativos a cumplir por las distintas áreas de negocio para lograr los objetivos comentados precedentemente. El Directorio analiza mensualmente la gestión del banco mediante la aprobación del informe de gestión.

Asimismo, el Directorio en su reunión de fecha 30 de julio del 2019 aprobó el Protocolo de Finanzas Sostenibles, de manera de guiar nuestro modelo de negocio a través de objetivos de triple impacto, procurando no sólo ser rentables, sino también generar impacto social y cuidar el ambiente, garantizando la sostenibilidad en el largo plazo.

La explosión de instrumentos financieros de triple impacto a nivel global que tuvo lugar en los últimos años, se ha visto reflejada localmente en la emisión de los primeros bonos y préstamos verdes y sostenibles por parte de sub-nacionales y de entidades financieras. A tono con este incipiente mercado, en marzo de 2019, el regulador del mercado de capitales publicó los 'Lineamientos de Argentina para la emisión de valores negociables sociales, verdes y sustentables'.

En este contexto, las entidades signatarias de este protocolo, desarrollaron la presente iniciativa voluntaria con el objetivo de comenzar a construir una estrategia de finanzas sostenibles en el país, y, a tal fin, suscriben el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina.

Este Protocolo de Finanzas Sostenibles tiene por objeto facilitar y fomentar en entidades financieras de Argentina, la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental, para encaminarse hacia un Desarrollo Sostenible.

El presente Protocolo, es un acuerdo marco que representa un punto de partida para que los signatarios, a futuro, identifiquen y profundicen temas específicos que serán acordados considerando el estadio en el que se encuentra cada entidad en particular.

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación del directorio se encuentra detallada en el inc. ii) del CGS en la cual se establece que el Directorio aprobará el modelo de control interno.

El Directorio ha aprobado con fecha 24 de setiembre de 2019 un Modelo General de Gestión de Riesgos, que expresa los niveles y tipos de riesgo que estamos dispuestos a asumir para poder llevar a cabo el plan estratégico, sin desviaciones relevantes en cuanto a los límites establecidos, incluso en situaciones de tensión y siempre dentro del marco normativo establecido por el Banco Central de la República Argentina.

Se está trabajando en la implementación de un modelo de control de riesgos no financieros. Los riesgos no financieros incluyen el riesgo operacional, el riesgo reputacional, el riesgo de negocio, el riesgo de estrategia y el riesgo de modelo. El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos, incluido el riesgo legal. Dicha pérdida puede materializarse de diversas formas: impacto directo en cuenta de resultados, sanciones del regulador, deterioro de la reputación, lucro cesante, pérdida de eficiencia.

Para una adecuada gestión del riesgo operacional, BBVA dispone de un modelo de control de tres líneas de defensa independientes, de acuerdo a su Política de gestión y control del riesgo no financiero, a las recomendaciones de los distintos organismos reguladores y supervisores y en línea con los estándares de la industria.

La Asamblea evalúa anualmente la gestión del Gerente General, el Directorio anualmente certifica que el gerente general no se encuentra comprendido en las inhabilidades previstas en la Ley de Entidades Financieras, y que cuenta con antecedentes que acreditan su competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional. El desempeño del Gerente General es evaluado por el área de Talento & Cultura.

4. El directorio diseña las estructuras y prácticas de Gobierno Societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.

Si aplica la práctica recomendada. El Directorio cuenta con los siguientes comités a saber: Comité de Dirección; Comité de Auditoría Ley 26.831; Comité de Nombres y Remuneraciones; Comité de Auditoría Interna; Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo; Comité de Tecnología Informática; Comité de Disclosure; Comité de Riesgos; Comité de Corporate Assurance; Comité de Cumplimiento y Comité de Activos y Pasivos, de acuerdo a las diversas temáticas a tratar y al área de conocimiento que se trate. El art. 20 del CGS establece que la gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del directorio y cumplimiento de las disposiciones legales será delegada en el Responsable Máximo de los Servicios Jurídicos de Banco BBVA Argentina S.A., quien actuará como Secretario del Directorio.

El Directorio realiza un relevamiento anual del Código de Gobierno Societario, a los efectos de que el mismo resulte adecuado al perfil del Banco, en función de su tamaño, complejidad e importancia relativa dentro del sistema financiero.

5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. Los miembros del Directorio dedican el tiempo y esfuerzo necesarios para seguir las cuestiones que se presentan para su aprobación, seguimiento y monitoreo. Los miembros del Directorio reciben información sobre los temas que son sometidos a su consideración de forma previa con 5 días de anticipación a la reunión, a fin de realizar un proceso eficiente de toma de decisiones.

En el capítulo III del CGS se establecen las reglas para el funcionamiento del Directorio y en el capítulo V del CGS la composición y funcionamiento de los distintos comités del Directorio. Asimismo, en el sitio web del banco se publica la composición del Directorio, el detalle de los comités, integración y funciones de cada uno de ellos

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA



Principios

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.

Si aplica la práctica recomendada. La sociedad cuenta con una secretaría de Directorio que convoca y coordina la organización de las reuniones del Directorio y de los distintos Comités que se encuentran dentro de su órbita.

Los miembros del Directorio reciben la agenda con los temas que van a tratarse en la reunión del Directorio con 5 días de anticipación a la misma, junto con los documentos que se expondrán en la misma, de manera que todos posean la información necesaria a efectos que puedan analizar con anticipación los temas a tratar en las reuniones.

Con posterioridad a la reunión, se envía el proyecto de acta a todos los directores para su consideración, la cual refleja la discusión y toma de decisiones en la misma.

7. El presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

Si aplica la práctica recomendada. El art. 12.6 del CGS establece una autoevaluación del desempeño de los miembros del Directorio. Anualmente se realiza una autoevaluación lo que se evalúa es el desempeño del Directorio como órgano de administración y de cada uno de sus miembros en forma individual. Dicha evaluación es realizada completando un cuestionario que posee una serie de preguntas relativas a la gestión, frecuencia y estructura de las reuniones de Directorio y otra parte relativa a la autoevaluación del Directorio.

8. El presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación se encuentra incluida dentro del Art 3 del CGS, en la cual se establece que reciban con carácter previo información suficiente para sus sesiones, estimula el debate y la participación activa de los directores. El Presidente del Directorio genera un entorno ordenado, destinado al diálogo y la crítica constructiva donde todos los miembros cuentan con toda la documentación necesaria para poder expresar sus opiniones. En este sentido, los miembros del Directorio reciben la agenda con los temas que van a tratarse en la reunión con 5 días de anticipación a la misma, junto con los documentos que se expondrán en la misma.

Asimismo, el banco cuenta con un programa de capacitación y entrenamiento continuo para los miembros del Directorio y Gerentes, que se realiza anualmente, el cual consiste en una serie de cursos normativos sobre cuestiones de lavado de activos, política de conducta en mercado de valores, protección de datos personales, seguridad de la información y código de conducta.

9. La secretaría corporativa apoya al presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

Si aplica la práctica recomendada. El artículo 20 del CGS establece la creación de la Secretaría de Directorio que garantizará la gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del Directorio. Dentro de sus principales funciones se encuentra la de garantizar la disposición de información relevante para la toma de decisiones del Directorio, con la debida antelación teniendo en cuenta la importancia de los distintos asuntos a tratar.

La gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del Directorio y cumplimiento de las disposiciones legales será delegada en el Responsable Máximo de los Servicios Jurídicos de Banco BBVA Argentina S.A., quien contará con la colaboración del Área Institucional de la Dirección de Servicios Jurídicos. La secretaria del Directorio se encarga de la elaboración de una Agenda con los temas que se van a tratar en la reunión la cual se distribuye a los miembros del directorio con 5 días de anticipación, junto con toda la documentación que constituye el sustento de los temas a desarrollarse en las mismas, asimismo, la secretaria del Directorio se encarga de la organización de las asambleas de accionistas, asegurando la participación de todos los directores a la misma, enviando toda la información relevante, con suficiente antelación para su análisis, también asiste en los reportes anuales de sustentabilidad como en el Reporte Integrado. Asimismo, es la encargada de reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las reuniones del órgano de administración y el registro adecuado de la documentación social.

10. El presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. El Comité de Nombramientos y Remuneraciones en su reunión de fecha 19 de octubre de 2018 aprobó el plan de sucesión para la alta Gerencia y con fecha 17 de febrero de 2020 el comité aprobó el Plan de Sucesión para el Gerente General. Dicho plan ha sido aprobado por el Directorio de la Sociedad (BBVA Argentina). El diseño del plan lo realiza el Business Partner del área de Gestión Global de Key Roles.

El mismo consiste en proponer candidatos adecuados como potenciales sucesores que serán considerados conjuntamente con candidatos de otras geografías del Grupo BBVA. El foco estará en la identificación y gestión anticipada de candidatos óptimos, con el fin de preparar a las personas más adecuadas para ser considerados como potenciales sucesores del puesto a cubrir. Para ello, nos basamos en las herramientas y procesos disponibles en T&C: valoración de Performance, Skills y Potencial, Mapa de Talento y People Review.

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO



Principios

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la comisión Nacional De Valores.

Si aplica la práctica recomendada. El Directorio del Banco está compuesto por 7 Directores Titulares y 3 Directores Suplentes. Son 3 los Directores independientes de acuerdo a la nueva norma de la C.N.V y ninguno de ellos posee funciones ejecutivas.

Por lo tanto, el Banco cuenta con los Directores independientes (de acuerdo a las normas de la C.N.V. y B.C.R.A.) necesarios para constituir los diferentes comités.

Por otra parte, de acuerdo a la Comunicación "A" 6111 y mod. del Banco Central, el Banco no puede tener Directores que cumplan funciones ejecutivas en la entidad.

12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

Si aplica la práctica recomendada. La compañía cuenta con un comité de nombramientos y remuneraciones integrado por 3 miembros y uno de sus miembros reviste la calidad de miembro independiente, lo que promueve un mejor funcionamiento, objetividad e independencia.

13. El Directorio a través del comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.

Si aplica la práctica recomendada. El directorio de la compañía tiene en cuenta la diversidad de género, contando con dos directoras mujeres, una como presidenta del mismo, lo que garantiza la diversidad y una cultura de inclusión, las cuales potencian el análisis, la discusión y procesos de toma de decisiones.

A través del Comité de Nombramientos y Remuneraciones se realiza anualmente una certificación relativa a que los miembros del Directorio y la Alta Gerencia no se encuentran comprendidos en las inhabilidades previstas en la Ley de Entidades Financieras, y que mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional, que fueran evaluadas por el B.C.R.A al momento de emitir la correspondiente autorización para desempeñarse en sus respectivos cargos. Asimismo, el comité ha desarrollado un Plan de Sucesión para la Alta Gerencia y para el Gerente General. Es función del Comité identificar los candidatos a miembros del Directorio a ser propuestos por el Comité a la Asamblea General de Accionistas. Asimismo, existen directores suplentes los cuales sucederán naturalmente a los titulares en caso de renuncia, muerte o incapacidad de los mismos.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al Artículo 1 punto 1.1 del CGS, A los efectos de facilitar la función de nuevos directores en el conocimiento de la entidad y sus reglas de gobierno corporativo, se facilitará un programa de orientación y apoyo, sin perjuicio de la asistencia que en este sentido pudiesen solicitar dichos Directores.

En caso de nuevas incorporaciones, es la Secretaria del Directorio quien se encarga de explicar cómo funciona el Directorio, coordinar las reuniones con los pares, presentarlo a la Gerencia, generar entrevistas con personal clave, asimismo se ocupa de enviar toda la información necesaria para el ejercicio de su función y el envío de documentación previa a la reunión, de manera de poder tomar las mejores decisiones.

D) REMUNERACIÓN



Principios

XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia – liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

15. La compañía cuenta con un comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

Si aplica la práctica recomendada. El comité de nombramientos y remuneraciones cumple con este requisito de acuerdo al artículo 27 del CGS. Está compuesto por 3 miembros la mayoría no ejecutivo y uno de ellos reviste la calidad de independiente.

16. El Directorio a través del comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del directorio.

Si aplica la práctica recomendada. El comité de nombramientos y remuneraciones cumple con este requisito de acuerdo al artículo 27 del CGS, por el cual tiene entre sus funciones la de mantener informado al Directorio respecto de la política de Remuneraciones de la entidad, detallando acuerdos gremiales u otros ajustes generales que pudieran tener impacto en la estructura salarial del Banco.

La remuneración del Directorio, en Argentina, está regulada por la Ley General de Sociedades y por las normas de la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.). De conformidad con dicha regulación, la remuneración abonada a los directores debe ser aprobada en asamblea anual ordinaria por mayoría de accionistas. Asimismo, se establece que el total de honorarios y de otras remuneraciones no puede superar el 25% de las ganancias realizadas y líquidas, en caso de que se distribuyan dividendos. En este sentido, la CNV establece un cálculo (con un máximo del 25% de las ganancias realizadas y líquidas, que exigiría una distribución de dividendos del 75% de las ganancias realizadas y líquidas). En caso de que no se distribuyan dividendos a los accionistas, la remuneración total del Directorio se encuentra sujeta al límite del 5% de las ganancias, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Sociedades.

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo –entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo a lo establecido en el artículo 29.4 del CGS, el banco cuenta con un comité de Riesgos, el cual entre sus funciones se encuentra la de 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). Asimismo, el Directorio aprobó el 24 de setiembre de 2019 el Modelo General de Gestión y Control de Riesgos, el cual aprueba la estrategia y las políticas para las diferentes tipologías de riesgos, siendo la Dirección de Riesgos la encargada, en

el ámbito de la gestión, de su implantación y desarrollo. Respecto al riesgo asociado al cambio climático, como Banco Líder en sostenibilidad, estamos desarrollando metodologías para comprender e integrar dicho riesgo en nuestros modelos de negocio.

Por lo pronto, desde la Banca Mayorista se analiza el impacto de los cambios climáticos favorables, para potenciar el negocio crediticio del Banco, o en el caso de ser desfavorable para mitigar posibles pérdidas. Nuestro análisis es desde el punto de vista de negocio y del activo o riesgo asumido sujeto a ese impacto.

El mapeo se realiza generalmente por la actividad afectada por esa situación y en comparativa con el resto del mercado. El caso testigo en 2018 fue el análisis sobre el impacto de la sequía a los clientes agropecuarios expuestos en esas regiones.

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independientemente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al comité de auditoría

Si aplica la práctica recomendada. El Banco posee un Comité de Auditoría regulado por la ley 26.831 y modificatorias y las normas de la Comisión Nacional de Valores.

El Comité de Auditoría realiza una evaluación anual sobre la función de Auditoría Interna supervisando los trabajos realizados durante el año 2020, en cumplimiento de lo dispuesto por el B.C.R.A. en la comunicación "A" 5042 referida a normas mínimas sobre Controles Internos, tales como, revisión de todos los informes mensuales, evaluación de las observaciones de control interno.

En particular, el Departamento de Auditoría Interna debe definir y formalizar procedimientos específicos para cada una de las fases que configuran su actividad, que estarán contenidos en el Manual de Procedimientos de Auditoría: planificación ejecución de trabajos, comunicación de conclusiones, seguimiento de recomendaciones y control de gestión y calidad. Estos procedimientos deben cumplir con estándares de general aceptación (Normas del IIA).

El Comité de Auditoría cuenta con un reglamento que regula su funcionamiento, el mismo fue aprobado por el Directorio en su reunión del 27 de Mayo de 2003, ratifi-

cado posteriormente en la Asamblea del 22 de Abril de 2004, habiendo sido puesto a disposición de los señores accionistas en dicha oportunidad e inscripto ante la Inspección General de Justicia bajo el número 8297 del libro 25 de sociedades por acciones, con fecha 6 de Julio de 2004. Dicho reglamento ha sido modificado y aprobada dicha modificación por el Directorio en su reunión de fecha 30 de Octubre de 2018.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un comité de Auditoría Ley Nro 26.831 y mod., constituido por tres Directores altamente capacitados, en su mayoría independientes. Sus miembros están calificados en los temas relativos a materias financieras, empresariales y contables a efectos de poder realizar sus tareas de manera efectiva amplia e independiente. El Comité cuenta con un presupuesto autónomo.

20. El Directorio tiene un comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un comité de Auditoría Ley Nro. 26.831, constituido por tres Directores, en su mayoría independientes. La mayoría de sus miembros son independientes.

Este Comité de Auditoría aprueba un Plan Anual que contiene principalmente la siguiente información, además de la evaluación anual de la auditoría Interna:

- Una evaluación de la función de Auditoría Externa. Para ello, evalúa su independencia, analiza su plan de trabajo, las tareas desarrolladas durante el ejercicio, los resultados obtenidos y los honorarios facturados a la Sociedad. En especial, el Comité considera el alcance, los planes y los resultados del trabajo de auditoría externa y su razonabilidad teniendo en cuenta las actividades de la Sociedad.
- Una evaluación del cumplimiento de los requerimientos de información de los distintos organismos regulatorios.

- Un análisis de las situaciones de conflicto de intereses y operaciones con partes relacionadas.
- La verificación y supervisión de las tareas realizadas por la dirección de Cumplimiento, vinculadas a la adecuada difusión del Código de Ética y del Código de Mercado de la Sociedad y al cumplimiento del mismo por los colaboradores de la sociedad así como de todas las disposiciones legales y regulatorias.

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

Si aplica la práctica recomendada. Entre las funciones del comité de auditoría incluidas en el artículo 11 apartado x del CGS se encuentra:

El Directorio deberá ejercer la debida diligencia en el proceso de contratación y seguimiento de la labor de los auditores externos, previa opinión del Comité de Auditoría. Este seguimiento se realizará anualmente, de acuerdo a las disposiciones de la Ley 26.831 y mod. y garantizará el acceso a la información y documentación necesaria para la realización de su tarea. El Comité de Auditoría CNV, posee un reglamento el cual entre sus funciones establece opinar respecto de la propuesta del Directorio para la designación de los auditores externos a contratar por la sociedad y velar por la independencia de los mismos, también opinará en caso de revocación de la designación de los auditores externos. Anualmente realiza un informe de gestión en el cual evalúa la función de la auditoría externa, mantiene reuniones con el Auditor Externo con el objeto de evaluar su independencia; analizar su plan de trabajo, las tareas desarrolladas durante el ejercicio, los resultados obtenidos y los honorarios facturados a la Sociedad. En especial, el Comité considera el alcance, los planes y los resultados del trabajo de auditoría externa y su razonabilidad teniendo en cuenta las actividades de la Sociedad.

22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y colaboradores de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. Entre las Facultades y Responsabilidades del Directorio establecidas en el artículo 11 apartado iv del CGS se encuentra la de aprobar el Código de Conducta. La aplicación de este Código por todo el personal del Banco, cuyo cumplimiento deberá ser monitoreado por auditoría interna. El Directorio ha aprobado un código ético.

El Banco cuenta con un Código de Conducta o Ética, aprobado por el Directorio el 18 de diciembre de 2003 y modificado el 25 de agosto de 2015, que se aplica a todos los colaboradores e incluye aspectos relacionados con los conflictos de interés, derechos humanos, contempla los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene en cuenta, a su vez los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

El Código de Conducta establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo a los principios del Grupo BBVA, ajustan la conducta a los valores internos de la Organización. Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en BBVA.

Es de conocimiento público y se encuentra en el sitio web corporativo y en la intranet para el personal del Banco. Asimismo, con fecha 27 de noviembre de 2018 el Directorio del Banco ha aprobado una Política Anticorrupción que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 4.3 del Código de Conducta, aprobado por este Directorio en su reunión del 25 de agosto de 2015. Dicha política ha sido revisada por el Directorio el 28 de julio de 2020. Dicha política se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

Existe un plan anual de formación en la plataforma on-line E-campus que realizan los colaboradores y directores de la Sociedad, asimismo se publican notas en la intranet.

El Comité de Auditoría Interna del Banco, y el Comité de Auditoría (Ley 26.831, y modificatorias), también tendrán competencia para tratar estas denuncias, siempre que el objeto de las mismas constituyan asuntos de su competencia.

BBVA Argentina cuenta con un Canal de Denuncia disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año al que se puede acceder a través de correo electrónico y/o a través de teléfono. BBVA dispone de un canal de denuncia corporativo al que todos los colaboradores de las jurisdicciones en las que está presente el Grupo tienen acceso directo.

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quién designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y colaboradores sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un Código de Conducta, el cual establece pautas de comportamiento que todos los colaboradores deben seguir para ajustar su conducta a los valores de Banco BBVA Argentina S.A., se deben comportar con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente,

con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en ellos. En el mismo existe un procedimiento para la aceptación de regalos o beneficios personales de clientes o proveedores del banco y empresas del Grupo.

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe. El Banco cuenta con dos canales de comunicación con sus colaboradores, clientes y proveedores, en caso de incumplimiento del Código de Conducta. Se puede informar a la Unidad de Cumplimiento a través del Canal de Denuncia en Argentina al usuario de mail cconducta-arg@bbva.com o al teléfono 4346-4466 o al interno 14466 o bien al canal de denuncia corporativo email canaldenuncia@bbva.com o tel. (34)915377222.

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

Existe un plan anual de formación en la plataforma on-line E-campus que realizan los colaboradores y directores de la Sociedad, asimismo se publican notas en la intranet.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o solo a ciertos inversores.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación se encuentra incluida en el Artículo 12 del CGS en el que principalmente se establece que los Directores deberán abstenerse de asistir e intervenir en aquellos casos en los que pueda suscitarse un conflicto de interés con la Sociedad.

No estarán presente en las deliberaciones de los órganos sociales de los que formen parte, relativas a asuntos en los que pudieran estar interesado directa o indirectamente, o que afecten a las personas con él vinculadas en los términos legalmente establecidos.

Asimismo, los Directores no podrán realizar directa o indirectamente transacciones personales, profesionales o comerciales, con la Sociedad o empresas de su Grupo, distintas de las relaciones bancarias habituales, salvo que éstas estuviesen sometidas a un procedimiento de contratación que asegure su transparencia, con ofertas en concurrencia y a precios de mercado.

Los Directores se abstendrán igualmente de tener participación directa o indirecta en negocios o empresas participadas por el Banco o empresas de su Grupo, salvo que ostentase esta participación con anterioridad a su incorporación como Director o a la participación por el Grupo en dicha entidad, o se trate de empresas cotizadas en los mercados de valores nacionales o internacionales, o sea autorizada por el Directorio.

Los Directores no podrán valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial, así como aprovechar en beneficio propio o indirectamente o de personas a él vinculadas, una oportunidad de negocio de la que haya tenido conocimiento como consecuencia de su actividad como Director del Banco, a no ser que la misma haya sido previamente ofrecida a la Entidad y ésta desista de explotarla y su aprovechamiento sea autorizado por el Directorio.

Los Directores deberán comunicar al Directorio cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad, la participación que tuvieran en una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye su objeto, así como los cargos o las funciones que en ella ejerzan, así como la realización, por cuenta propia o ajena, del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social.

El banco cuenta con un código de conducta con un apartado respecto al tratamiento de conflicto de interés. Asimismo, el Directorio en su reunión de fecha 26 de febrero de 2019, ha aprobado una Política en materia de Conflictos de Intereses, que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 3.10 del Código de Conducta, aprobado por este Directorio el 25 de Agosto de 2015.

Su objetivo es establecer el marco de actuación de BBVA Argentina para identificar, prevenir, gestionar y en su caso revelar al cliente con la suficiente antelación los conflictos de intereses que puedan surgir en la prestación de servicios.

El Directorio con fecha 29 de mayo del año 2018 aprobó la última versión del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Capitales en el cual se establecen pautas generales de actuación para preservar la integridad en los mercados, incluyendo estándares dirigidos a la prevención del abuso de mercado y a garantizar la transparencia y competencia en los mercados. Este Reglamento se encuentra publicado en el sitio web del Banco, www.bbva.com.ar, bajo el título "Relaciones con Inversores".

25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al Artículo 11 inciso XIII del CGS el Directorio deberá poner a disposición del mercado la información financiera que, por su condición de cotizada, la sociedad deba hacer pública periódicamente.

En este sentido, el Directorio, dentro del principio de transparencia que debe presidir la actuación de la Sociedad en los mercados financieros, establecerá los medios adecuados para asegurar que la Entidad comunica toda aquella información que pueda resultar relevante para los accionistas e inversores.

El Banco cuenta con una Política General de Comunicación y Contactos con Accionistas e Inversores que tiene como objetivo la atención permanente en la transparencia de la información y en las relaciones con sus accionistas y en particular definir y establecer los principios y criterios que rigen la actuación y contacto con nuestros accionistas, suministrando a los mismos la información necesaria para que evalúen la efectividad de la gestión del Directorio y Alta Gerencia, asistiendo a los mismos en el monitoreo de la fortaleza y solvencia de la entidad.

A estos efectos el Banco cuenta con un sitio web particular de libre acceso cuya información responde a los más altos estándares de confidencialidad e integridad y que propende a la conservación y registro de la información.

El Banco en su sitio web, en la sección de Relación con Inversores se publica información Financiera (Memoria, Balance y 20F); Informe de Banca Responsable; Información sobre la acción y las Obligaciones Negociables; Hechos Relevantes; Gobierno Corporativo (Estatuto, Composición del Directorio, Alta Gerencia, Comités) y presentaciones Institucionales, código de conducta, reglamento interno de conducta en el mercado de capitales, Política General de Comunicación y Contactos con Accionistas e Inversores entre otros.

En el sitio web existe un apartado de contacto en la cual los accionistas pueden realizar sus consultas, las cuales son respondidas por el área especializada en la materia que es la de Relación con Inversores.

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

Si aplica la práctica recomendada. Se encuentra normado en el inciso x) del artículo 11 del CGS. En el sitio web existe un apartado de Contacto en el cual se reciben consultas de los accionistas y las mismas son evacuadas por el oficial del área de Relación con Inversores.

El Banco cuenta con un Área denominada Relaciones con Inversores cuya función principal es la de representar al Banco ante los accionistas, inversores y analistas, realizando presentaciones institucionales. A estos fines, organiza reuniones con los accionistas locales con el objetivo de informarlos acerca de la estrategia del Banco y de su evolución.

Asimismo, se encuentra encargada de realizar los comunicados de prensa trimestrales sobre la gestión del Banco.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un "paquete de información provisorio" que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal- realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

Si aplica la práctica recomendada. Existe un sitio web en el cual se publica información financiera y no financiera. Asimismo, la compañía cuenta con un oficial de relaciones con inversores quien se encarga de asegurar que la

información de gobierno societario esté actualizada, se encarga de divulgar la información de la compañía y recibir y contestar consultas. Existe en la página un canal de comunicación a través del cual los accionistas pueden realizar consultas y las mismas son respondidas por el oficial de relación con inversiones. En el sitio web se publica anualmente la memoria, la convocatoria a asamblea, acta de asamblea, toda la información relativa al gobierno societario de la compañía, de modo tal que los accionistas pueden tener acceso a dicha información.

El Directorio de la Sociedad, al momento de convocar a una Asamblea de Accionistas, formula las propuestas a la misma por cada punto del orden del día, salvo en aquellos casos donde pudieran existir eventuales conflictos de interés, en los que se abstiene de realizar propuesta alguna. Toda la información respaldatoria de los puntos a ser tratados en la Asamblea, se ponen a disposición de todos los accionistas con suficiente antelación para que los mismos puedan realizar su análisis y luego votar en consecuencia.

Para mantener un diálogo permanente y fluido con sus accionistas, y no solo al momento de convocar a una Asamblea, los accionistas tienen a su alcance: (i) el canal de comunicación explicado en la Práctica 25 de este Informe de Gobierno Societario; (ii) el área de relación con inversores, recibe y gestiona las inquietudes de los accionistas; (iii) durante el transcurso del ejercicio, se realizan teleconferencias al finalizar cada trimestre a fin de exponer los resultados trimestrales e interactuar con el área; y (iv) presencia de miembros del Directorio y gerente del departamento de relación con inversores en la Asamblea de Accionistas, y apertura a preguntas no solo sobre cada punto del orden del día, sino también preguntas generales sobre la gestión una vez finalizado el tratamiento de los puntos formales.

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

Si aplica la práctica recomendada. No aplica la práctica recomendada. Nuestro estatuto no contempla esa situación, de considerarse necesaria la misma, deberemos modificar nuestro estatuto en ese sentido. De todas formas los tenedores de ADRS reciben con antelación requerida, toda la información que se tratará en la asamblea y sus

consultas son evacuadas mediante el oficial del área de Relación con inversores, los tenedores de ADRS (American Depositary Shares) son representados en la Asamblea anual mediante el apoderado del banco de New York Mellon. Asimismo, se ponen a disposición de los Accionistas y el mercado inversor en general las propuestas mencionadas en el punto anterior por los medios de comunicación previstos por los órganos regulatorios (ByMA, CNV, SEC). Asimismo, tal como fuera mencionado, los accionistas cuentan con medios para mantener un diálogo permanente y fluido con la Sociedad durante todo el año.

29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación está contemplada en el art. 11 inc. 2 siendo un objetivo del Directorio propender a la distribución a los accionistas, de los dividendos del ejercicio en los porcentajes y bajo las condiciones establecidas por los organismos de contralor. A tal fin podrá aprobar una política de dividendos, así como la de autocartera, y en especial, sus límites.

BBVA Argentina tiene una política de distribución de utilidades acorde con su vocación de rentabilidad sostenida para el accionista, que al mismo tiempo le permita una favorable evolución del patrimonio de la Entidad y posibilite desarrollar e impulsar el crecimiento de su negocio y actividad. Todo ello manteniendo sólidos estándares de liquidez y solvencia, en cumplimiento de las disposiciones vigentes.

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.

El B.C.R.A. eliminó la exigencia adicional del 75% para el pago de dividendos para las entidades financieras y en su reemplazo agregó, en línea con Basilea III:

- un margen de conservación que asciende al 2,5% de los activos ponderados por riesgo (APR), y
- un margen adicional de un 1% de los APR para las entidades calificadas por el B.C.R.A. como de importancia sistémica local (D-SIB).

- un margen contra cíclico que el B.C.R.A. definió en 0%. Aunque puede aumentarlo hasta 2,5% de los APR en función de su evaluación del riesgo sistémico.

Se deben integrar exclusivamente con capital ordinario de nivel uno (CO1). Las consecuencias para una entidad de no cumplir con los márgenes es una restricción progresiva para distribuir dividendos, recomprar acciones, efectuar pagos sobre otros instrumentos de capital u otorgar ciertas bonificaciones al personal.

La Comunicación "A" 6464 incorporó dentro de las disposiciones transitorias que hasta el 31 de marzo de 2020 deberán contar con la autorización previa de la SEFyC para la distribución de resultados las entidades financieras que, para determinar el resultado distribuible, no hayan incrementado los rangos de CO1 neto de deducciones (CDO1) previstos en las tablas de los puntos 4.1.4 y 4.2.4 de las normas sobre "Distribución de resultados" en 1 punto porcentual. Asimismo, las instituciones financieras podrán distribuir dividendos siempre que: (i) no estén cubiertas por los términos de las secciones 34 "Regularización y recuperación" y 35 bis "Reestructuración de la institución para salvaguardar los préstamos y depósitos bancarios" de la Ley de Instituciones Financieras (Ley No 21.526); (ii) no estén recibiendo asistencia financiera del B.C.R.A.; (iii) no estén atrasadas o no cumplan con el régimen de información establecido por el B.C.R.A.; y (iv) cumplan con los requisitos mínimos de capital y efectivo.

El B.C.R.A. emitió la Com "A" 6768 donde dispone, con vigencia 30.8.19, que las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del Banco Central de la República Argentina para la distribución de sus resultados. En dicho proceso de autorización, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tendrá en cuenta, entre otros elementos, los potenciales efectos de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad según Comunicación "A" 6430 (Punto 5.5. de NIIF 9 - Deterioro de valor de activos financieros) y de la reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación "A" 6651.

La comunicación "A" 6939 dispuso la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras hasta el 30.6.2020, la comunicación "A" 7035 dispuso prorrogar hasta el 31.12.2020 y con posterioridad la comunicación "A" 7181 dispuso prorrogar hasta el 30/6/2021 la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras.

Principios de Banca Responsable

BBVA Argentina presenta sus avances en el cumplimiento de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI a través del *Self-Assessment Template* presentado a con-

tinuación. Además, dentro del Reporte Integrado, presenta los hitos del año de la gestión del Banco para dar respuesta a los principios.

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos resaltados)	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
---	---	---

Principio 1: Alineamiento

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

1.1

Describa (de forma ejecutiva) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades y, en su caso, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que opera su banco o proporciona productos y servicios.

BBVA Argentina es una de las principales instituciones financieras en el territorio argentino que opera desde 1886. En 1996 su principal accionista pasó a ser el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., lo que le otorga a la entidad una ventaja competitiva frente a la banca local gracias a la experiencia global de su casa matriz, las relaciones, espacios de aprendizaje, y la plataforma tecnológica que ofrece el Grupo a nivel mundial. BBVA Argentina ofrece servicios financieros en tres líneas de negocio principales: Minorista, Pequeña y Mediana empresa, y Corporativa.

19-22, 59-70

1.2

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

BBVA Argentina cuenta con un Modelo de Banca Responsable alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) en los que se genera un mayor impacto. Su propósito es poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, actuando siempre bajo sus valores corporativos, y con el objetivo de generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. Este compromiso se fundamenta e implementa desde la Política General de Sostenibilidad y en la Política de Responsabilidad Social Corporativa. Ambas políticas definen y establecen los principios generales, los principales objetivos y directrices de gestión y control que sigue el Grupo BBVA. En 2020 se incorporó la sostenibilidad como una de las seis prioridades estratégicas, situándola en el centro de su negocio. Además, se definió el Compromiso 2025, Estrategia de cambio climático y Desarrollo Sostenible, alineada con el Acuerdo de París, propone financiar y movilizar capital, gestionar riesgos ambientales y sociales e involucrar a los grupos de interés.

79-80, 118

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos resaltados)	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
---	---	---

Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Continuaremos incrementando nuestros impactos positivos al mismo tiempo que reduciremos los impactos negativos, y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto:

Muestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:

- a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos/servicios del banco en las principales áreas geográficas en las que opera el banco, como se describe en 1.1., que han sido considerados en el alcance del análisis.
- b) Escala de exposición: Al identificar sus áreas de impacto más significativas, el banco ha considerado dónde está su negocio principal/sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografía.
- c) Contexto y relevancia: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.
- d) Escala e intensidad / importancia del impacto: Al identificar sus áreas de impacto más significativas, el banco ha considerado la escala e intensidad/importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la oferta de productos y servicios.

(su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para informar su análisis bajo los elementos c y d)

Muestre que basándose en este análisis, el banco tiene

- Identificado y revelado sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial)
- Identificadas las oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.

BBVA Argentina identifica sus impactos a través del análisis de materialidad –en donde se identifican los principales temas relevantes para que el negocio contribuya al desarrollo sostenible– y el Modelo General de Gestión de Riesgos – que mide los niveles y tipos de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir, incluyendo los aspectos sociales y ambientales de la actividad, en las líneas de crédito y productos financieros. En 2020 actualizó su análisis de materialidad, aplicando este a la planificación estratégica del Grupo BBVA.

Además, el Banco cuenta con un Plan de Ecoeficiencia local en línea con el Plan Global de Ecoeficiencia que tiene por fin, medir, analizar y reducir la incidencia negativa del negocio en el ambiente. Se miden estratégicamente los consumos y logros en términos de impacto en el cambio climático.

88-91, 119-124

Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

El Banco analiza los impactos del negocio desde su gestión integral de riesgos y el análisis de materialidad que realiza en el marco del Reporte Integrado.

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos resaltados)	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p>2.2 Configuración de objetivos</p> <p>Muestre que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y con límite de tiempo (SMART, por sus siglas en inglés), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la oferta de productos y servicios.</p> <p>Muestre que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea de base.</p> <p>Muestre que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS /cambio climático/sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el impacto positivo neto de los objetivos establecidos.</p>	<p>BBVA Argentina establece metas para la contribución de los ODS y el Acuerdo de París, en el marco de su Plan Global de Ecoeficiencia que tiene como propósito disminuir la huella ambiental de BBVA, como parte de su compromiso con una gestión de banca responsable. En 2020 se trabajó para cumplir con las metas establecidas relacionadas con la gestión ambiental y la construcción sostenible, la energía y el cambio climático, el consumo de agua, y el uso de papel y los residuos. Además, el Banco tiene establecido un Compromiso 2025 que define la estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible del Grupo BBVA, alineada con el Acuerdo de París. En particular, el objetivo es reducir un 8% el consumo de energía eléctrica de BBVA en todas sus geografías y tener un 80% de energía renovable.</p>	<p>118-124</p>
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos relacionados a la Configuración de objetivos.</p>		
<p>El Banco participa en la selección de los indicadores estratégicos del Grupo basados en la Visión Estratégica del Grupo, los Objetivos de negocio y los temas materiales identificados.</p>		
<p>2.3 Planes para la implementación y monitoreo de objetivos</p> <p>Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir los objetivos establecidos.</p> <p>Muestre que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier redefinición de las líneas de base deben ser transparentes.</p>	<p>Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, el Banco monitorea la gestión y los indicadores relacionados a las metas propuestas desde su Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020.</p>	<p>119-124</p>
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos con respecto a los Planes para la implementación y el monitoreo de objetivos.</p>		
<p>Para el cumplimiento de los Objetivos del negocio y las metas identificadas, se definen áreas responsables que desarrollan acciones y miden su desempeño.</p>		

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos resaltados)	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p>2.4 Progreso en la implementación de objetivos</p> <p>Para cada objetivo por separado:</p> <p>Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p>O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando un plan para cumplir con sus objetivos establecidos.</p> <p>Informe sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas)</p>	<p>Este año el Banco avanzó en un nuevo análisis de materialidad para conocer los temas e impactos relevantes del negocio en relación con su contribución con el desarrollo sostenible y estableció metas y objetivos 2020 en su Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 y su Compromiso 2025.</p>	<p>118-124</p>
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos con respecto al Progreso en la implementación de objetivos.</p>		
<p>Los indicadores son revisados anualmente en el marco de la estrategia del negocio y se comunican a través del Informe Anual Integrado.</p>		
<p>Principio 3: Clientes</p>		
<p>Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes y nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.</p>		
<p>3.1</p> <p>Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y/o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información significativa de los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de estos.</p>	<p>La aspiración de BBVA Argentina es que todos los productos que se ofrecen a los clientes, tanto grandes empresas, como instituciones, PyMEs o particulares, tengan una solución sostenible. Para ello concientiza sobre su compromiso con la sustentabilidad desde el diseño de sus productos, como también con propuestas de comunicación, y sus programas de inclusión y educación financiera.</p>	<p>60, 63-64, 79-80, 83-87, 108-114</p>
<p>3.2</p> <p>Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre las acciones planificadas / implementadas, los productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p>	<p>BBVA apuesta por el desarrollo de soluciones financieras innovadoras y sostenibles. Entre ellos, se destacan el primer préstamo certificado como sostenible de la Argentina, los préstamos con impacto ambiental y social en el marco de la pandemia por COVID-19.</p> <p>Además, BBVA Argentina es el primer banco en el país en lanzar tarjetas de plástico reciclado, realizadas en un 85,5% en PVC (policloruro de vinilo), que procede de desechos de otros materiales plásticos.</p>	<p>60, 63-64, 83-87, 125</p>

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos resaltados)	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
---	---	---

Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1

Describa con qué partes interesadas (o grupos / actores clave) ha consultado, comprometido, colaborado o se ha asociado su banco con el propósito de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general significativa de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.

BBVA Argentina cuenta con un Modelo de Banca responsable que incluye su Política General de Sostenibilidad y la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), ambas alineadas a las expectativas de los grupos de interés y la estrategia del Banco.

Para tener un diálogo cercano, BBVA Argentina establece y mantiene canales de comunicación con sus grupos de interés, con el objetivo de consolidar relaciones de confianza a largo plazo y difundir entre ellos su compromiso con el desarrollo sostenible.

Además, en 2020 actualizó su análisis de materialidad, consultando activamente a los grupos de interés para la selección de los temas relevantes.

32-33, 79-80, 88-91

Principio 5: Gobierno y cultura corporativa

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable.

5.1

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.

El gobierno corporativo de BBVA Argentina está involucrado en los aspectos de sostenibilidad. 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 de Banca Responsable, y a partir de 2021, el Reporte Integrado. En 2020 se creó la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés, Global Sustainability Office), unidad responsable de impulsar y coordinar las iniciativas de sostenibilidad en el Grupo BBVA. En Argentina, la coordinación de la agenda, compromisos y productos sostenibles está a cargo de la dirección de Relaciones Institucionales. Esta impulsa y coordina las iniciativas locales y gestiona aquellas impulsadas desde Holding.

29-31, 79-80

5.2

Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o planea implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus colaboradores. Esto debería incluir una visión general significativa de la creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.

BBVA Argentina capacita y mantiene informados a los colaboradores en materia de sostenibilidad y de desarrollo del negocio.

En 2020 se capacitó a 50 mandos medios de BBVA Argentina sobre Finanzas Sostenibles en el Sistema Bancario, junto a la Fundación Vida Silvestre.

99-102

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos resaltados)	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p>5.3 Estructura de gobierno para la implementación de los principios</p> <p>Muestre que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PRB, que incluye:</p> <p>a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos</p> <p>b) medidas correctivas en caso de que no se logren objetivos o hitos, o se detecten impactos negativos inesperados.</p>	<p>En 2020 se creó la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés, Global Sustainability Office), unidad responsable de impulsar y coordinar las iniciativas de sostenibilidad en el Grupo BBVA. En Argentina, la coordinación de la agenda, compromisos y productos sostenibles está a cargo de la dirección de Relaciones Institucionales. Esta impulsa y coordina las iniciativas locales y gestiona aquellas impulsadas desde Holding.</p>	29-31, 79-80
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.</p>		
<p>El Presidente del Banco desde su firma de adhesión a los PBR en septiembre de 2019, está plenamente comprometido con el cumplimiento de los principios, a los que sumó al Directorio y la Dirección Estratégica quienes son los responsables de la toma de decisiones para su cumplimiento. Por su parte, la Gerencia de Sustentabilidad del Banco coordina la implementación de los Principios de forma transversal.</p>		
<p>Principio 6: Transparencia y responsabilidad</p> <p>Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.</p>		
<p>6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable</p> <p>Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además del establecimiento e implementación de objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).</p> <p>Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades e intereses para alinearse con las buenas prácticas.</p> <p>Muestre que su banco ha implementado / está trabajando en implementar cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes, y ha avanzado en la implementación de estos Principios.</p>	<p>Desde la firma de los PBR en septiembre de 2019, el Banco siguió reforzando su compromiso con los ODS y el Acuerdo de París, desde la definición de metas ambientales y sociales relacionadas con su negocio en el marco del Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 y el Modelo de Banca Responsable.</p> <p>Todos los procesos, programas y acciones realizadas se presentan en el Reporte Integrado 2020 de BBVA Argentina.</p>	79-80, 119-124
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos con respecto al Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable.</p>		
<p>En estos primeros meses, el Banco analizó los PBR a la luz de la Visión Estratégica del Grupo y los Objetivos de negocio, con el fin de mapear la gestión, programas e indicadores de cumplimiento en relación a los seis Principios, y así seguir contribuyendo con el desarrollo sostenible en el marco de los ODS y el Acuerdo de París.</p>		

Comunicación sobre el Progreso 2020

BBVA Argentina se adhirió a la Red local del Pacto Global de Naciones Unidas desde 2019 y como tal, trabaja para cumplir con los 10 principios relacionados con temáticas de derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y anticorrupción. Además, cumple con la rendición de cuentas de sus avances en esta materia a través de los reportes anuales que publica.

De esta forma, este Reporte Integrado constituye la Comunicación sobre el Progreso 2020 para lo cual se publica un resumen de la ubicación de los principios en el documento y además, a través del Índice de contenidos GRI, se incluye la vinculación con los 10 Principios y detalla las páginas en las cuales se da respuesta a cada uno de ellos.

Categorías	Principios	Secciones
Derechos Humanos	Principio 1 Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	35-41; 88-91; 107; 163-178
	Principio 2 No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.	35-41; 88-91; 107; 163-178
Trabajo	Principio 3 Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	76-77; 88-91; 102-104; 107; 163-178
	Principio 4 Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.	88-91; 102-104; 107; 163-178
	Principio 5 Abolir cualquier forma de trabajo infantil.	76-77; 88-91; 107; 163-178
	Principio 6 Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	88-91; 102-104; 107; 163-178
Medio Ambiente	Principio 7 Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.	88-91; 117-124; 163-178
	Principio 8 Promover una mayor responsabilidad ambiental.	83-91; 117-125; 163-178
	Principio 9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	83-91; 117-124; 163-178
Anti-corrupción	Principio 10 Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno	35-41; 76-77; 88-91; 139-155; 163-178

Índice de Contenidos GRI

Este Reporte se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.

Referencia COP Avanzada

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos Generales				
GRI 102 Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	4		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	19-22; 25-28; 59-70		
	102-3 Ubicación de la sede	19-22		
	102-4 Ubicación de las operaciones	19-22		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	19-22; 59-70		
	102-6 Mercados servidos	19-22; 59-70		
	102-7 Tamaño de la organización	5; 19-22; 53-57; 59-70; 93-95		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Nota 1		v
	102-9 Cadena de suministro	76-77		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 2		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	45-48; 79-80; 83-87; 117-124; 156-161		
	102-12 Iniciativas externas	4; 80-87; 156-162		
	102-13 Afiliación a asociaciones	80; 107		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 102 Contenidos Generales 2016	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8-9		
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	25-28; 45-48; 79-80; 88-91		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	25-28; 35-41; 76-77; 79-80		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	35-41		
	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	29-31		
	102-19 Delegación de autoridad	29-31; 79-80; 139-155		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	29-31; 79-80; 83-87		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	83-91; 139-155		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	29-31; 138-155		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 3		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	29-31; 139-155		
	102-25 Conflictos de intereses	35-41; 76-77; 139-155		
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	29-31; 79-80; 139-155			
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	83-87; 139-155			
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	29-31; 139-155			
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	29-31; 45-48; 79-80; 88-91			

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	35-41; 43-48; 83-87		
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	29-31; 79-80; 83-87		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Reportes de Sustentabilidad	Nota 4		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	35-41; 139-155		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	35-41; 139-155		
	102-35 Políticas de remuneración	136-137; 139-155		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	102-104; 136-137; 139-155		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	102-104; 136-137; 139-155		
	102-38 Ratio de compensación total anual		Nota 5	
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 5		
Participación de los grupos de interés				
	102-40 Lista de grupos de interés	88-91		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	102-104		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	88-91		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	25-28; 32-33; 35-41; 76-77; 88-91; 96-104; 162		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	35-41; 88-91; 96-98		
Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4; 127-136		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	4; 88-91; Nota 6		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 102 Contenidos Generales 2016	102-47 Lista de los temas materiales	88-91		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 7		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	88-91		
	102-50 Periodo objeto del informe	4		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 8		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	4		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Nota 9		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	163-178		
	102-55 Índice de Contenidos GRI	163-178		
102-56 Verificación externa	179-181			
Temas materiales				
Desempeño económico 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	53-57; 79-82; 107		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53-57; 79-82; 107		
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Nota 10		✓
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	45-48; 139-155		✓
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 11		✓
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 12		✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
Presencia en el mercado 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-28; 79-82; 107; 124		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-28; 79-82; 107; 124		
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	102-104		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	138-139		
Impactos económicos indirectos 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-28; 79-82; 107; 124		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-28; 79-82; 107; 124		
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	107-115		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	25-28; 76-77; 79-80; 105; 107-115		
Indicador propio	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social	6-7; 59-75; 80-82; 108-113; 156-161		
Indicador propio	Herramientas de digitalización para favorecer la accesibilidad	19-22; 59-75; 108-113		✓
Prácticas de adquisición 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-77		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77; 88-91		
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		Nota 13	✓

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
Anticorrupción 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	35-41; 76-77; 139-155; 162		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-41; 76-77; 139-155; 162		
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	35-41		✓
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	35-41		✓
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		Nota 14	✓
Energía 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	79-87; 117-124; 156-161		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-87; 117-124; 156-161		
GRI 302 Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	119-124		✓
	302-3 Intensidad energética	119-124		
	302-4 Reducción del consumo energético	119-124		
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Nota 15	
Emisiones 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	79-87; 117-124; 156-161		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-87; 117-124; 156-161		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 305 Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	119-124		✓
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	119-124		✓
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	119-124		✓
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	119-124		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	119-124		
Cumplimiento ambiental 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	117-118		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117-118		
GRI 307 Cumplimiento Ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 16		✓
Empleo 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	93-104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93-104		
GRI 401 Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 17		✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	102-104; Nota 18		✓
	401-3 Permiso parental	Nota 19		✓
Formación y Enseñanza 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	96-104; 139-155		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	96-104; 139-155		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	99-102		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	96-104; Nota 20		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	102-104		
Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-28; 76-77; 93-98; 102-104; 139-155		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-28; 76-77; 93-98; 102-104; 139-155		
GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	29-31; 93-95; Nota 21		✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Nota 5	✓
No discriminación 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	25-28; 76-77; 93-98; 102-104; 139-155		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25-28; 76-77; 93-98; 102-104; 139-155		
GRI 406 No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 22		
Libertad de Asociación y Negociación colectiva 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-77; 102-104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77; 102-104		
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	76-77; 102-104		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
Trabajo Infantil 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-77; 93-95; 104-105		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Nota 23		
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 23		
Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-77; 102-104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-77; 102-104		
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 24		
Evaluación de derechos humanos 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	35-41; 76-77; 102-104; 107		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35-41; 76-77; 102-104; 107		
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	35-41; 76-77; 102-104; 107		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	76-77		
Comunidades locales 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	79-80; 107-115		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-80; 107-115		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	79-80; 107-115		
Indicador propio	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera	107-113		
Salud y Seguridad de los clientes 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	49-51		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49-51		
GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	49-51		
Marketing y etiquetado 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	32-33; 42		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32-33; 42		
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	42		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 25		
Privacidad del cliente 2016				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	49-51		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49-51		
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		Nota 26	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
Salud financiera y asesoramiento a los clientes				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	59-75		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59-75		
Indicador propio	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	71-75		
Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19-22; 59-75		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-22; 59-75		
Indicador propio	Cantidad de Clientes que utilizaron Banca Digital	19-22; 71-75		
Indicador propio	Cantidad de nuevos usuarios de Banca Digital	71-75		
Indicador propio	Volúmenes de transacciones por canal digital	71-75		
Indicador propio	Operaciones por canal digital	71-75		
Coronavirus				
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	25-28; 80-82; 88-91		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6-7; 54-55; 59-75; 93-95; 102-105; 108-115		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6-7; 54-55; 59-75; 93-95; 102-105; 108-115		
Indicador propio	Iniciativas con los grupos de interés debido a la pandemia por el coronavirus.	6-7; 54-55; 59-75; 93-95; 102-105; 108-115		✓

Nota 1

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

Información sobre empleados ³⁷	2020		
	Hombres	Mujeres	Total
Por contrato laboral			
Contratos plazo fijo	12	15	27
Efectivos	3.215	2.828	6.043
Pasantes	n/d	n/d	20
Por tipo de contrato laboral			
Jornada parcial	169	322	491
Jornada completa	3.046	2.506	5.579
Pasantes	n/d	n/d	20

Información sobre empleados ³⁸	2020
Por contrato laboral y región	
Contratos plazo fijo áreas centrales	13
Contratos plazo fijo Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	7
Contratos plazo fijo Sucursales del interior	7
Efectivos áreas centrales	3.175
Efectivos Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	1.873
Efectivos Sucursales del interior	1.029
Pasantes	20

Nota 2

No hubo cambios significativos en la estructura, tamaño, propiedad o cadena de suministro en 2020.

Nota 3

El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la organización.

Nota 4

El Reporte Integrado es aprobado por el Directorio.

Nota 5

Problemas de confidencialidad. Debido al contexto local donde se desarrolla la actividad de BBVA Argentina, la información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad de los empleados.

Nota 6

Como resultado del análisis de materialidad, se seleccionaron los Estándares GRI a reportar.

Temas materiales BBVA	Estándar GRI relacionado o tema material propio
Solvencia y desempeño financiero	201: Desempeño económico 2016
Gobierno corporativo y gestión sólida de todos los riesgos	Contenidos del Estándar 102 relacionados con Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos.
Ética empresarial, cultura y protección de los clientes	205: Anticorrupción 2016 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016 417: Marketing y etiquetado 2016
Salud financiera y asesoramiento a los clientes	Tema material propio: Salud financiera y asesoramiento a los clientes
Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes	Tema material propio: Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes
Ciberseguridad (ciberataques, robo de datos, fraude)	418: Privacidad del cliente 2016
Uso responsable de los datos (privacidad de los datos, Inteligencia Artificial responsable)	418: Privacidad del cliente 2016

37 Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Consolidar Seguros S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

38 Ídem nota anterior.

Temas materiales BBVA	Estándar GRI relacionado o tema material propio
Fidelización de empleados y gestión de talento	202: Presencia en el mercado 2016 401: Empleo 2016 404: Formación y enseñanza 2016
Diversidad y equilibrio entre la vida personal y laboral	405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 406: No discriminación 2016
Cambio climático: oportunidades y riesgos	302: Energía 2016 305: Emisiones 2016 307: Cumplimiento ambiental 2016
Derechos Humanos	407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 408: Trabajo infantil 2016 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 412: Evaluación de derechos humanos 2016
Desarrollo inclusivo (contribución a la sociedad, emprendedurismo, inclusión y educación financiera)	203: Impactos económicos indirectos 2016 204: Prácticas de adquisición 2016 413: Comunidades locales 2016
Coronavirus	Tema material propio: Coronavirus

Nota 7

Toda reexpresión de información es comunicada a lo largo del Reporte.

Nota 8

El último Informe Anual de BBVA Argentina corresponde al año 2019.

Nota 9

rrii@bbva.com

Nota 10

VALOR ECONOMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2020	2019
Millones de Pesos		
Valor económico generado (VEG)	101.443,2	96.970,3
Ingresos Financieros	97.393,7	91.089,5
Otros Ingresos Operativos Netos	10.585,8	11.249,3
Otras ganancias y pérdidas netas	-6.536,3	-5.368,5
TOTAL (por productos y servicios y otros ingresos)	101.443,2	96.970,3
Valor económico distribuido (VED)	74.584,2	63.921,9
Accionistas: Dividendos en efectivo	14.500,0	2.500,0
Proveedores y otros gastos de administración (Gastos de transformación menos Gastos de Personal)	16.163,6	11.621,4
Empleados: gastos de personal	15.843,7	13.534,5
Clientes	23.246,6	28.062,2
Sociedad (impuestos)	4.830,3	8.203,7
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	26.859,0	33.048,4
Reservas	26.859,0	33.048,4

Nota 11

BBVA Argentina no cuenta con un fondo distinto para planes de pensiones o retiro, sí con recursos para hacer frente a las obligaciones previsionales. El valor anual de las cargas sociales 2020 (enero-diciembre) fue de Pesos 3.089.721.072,14. La alícuota que se utilizó, de acuerdo con la normativa vigente, fue del 26,4% y el mínimo imponible es de Pesos 7.003,68. La información del mes de diciembre, se adjuntará oportunamente, al efectuar el depósito de las cargas sociales de dicho mes. Asimismo, no cuenta con programas de ayuda a la transición para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

Nota 12

No se ha recibido asistencia financiera por parte del gobierno. El Gobierno está presente en la estructura accionaria de la empresa a través del ANSES y su participación es del 6,93%.

Nota 13

Información no disponible. BBVA Argentina seguirá trabajando para contar con esta información en próximos reportes.

Nota 14

Información no disponible. BBVA Argentina seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.

Nota 15

No procede. Dado el negocio en el que opera BBVA Argentina, este indicador no aplica al Banco.

Nota 16

No se recibieron multas ni sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas en materia ambiental durante 2020.

Nota 17

Nuevas contrataciones	2020	2019
Tasa de nuevas contrataciones	2,9	8,6
Nuevas contrataciones	174	556
Nuevas contrataciones por edad		
Tasa de Menores a 30 años	59,2	64,7
Menores a 30 años	103	360
Tasa de Entre 30 y 50 años	38,5	34,4
Entre 30 y 50 años	67	191
Tasa de Mayores de 50 años	2,3	0,9
Mayores de 50 años	4	5
Nuevas contrataciones por género		
Tasa de Mujeres	33,3	46,8
Mujeres	58	260
Tasa de Hombres	66,7	53,2
Hombres	116	296
Nuevas contrataciones por región		
Tasa de Áreas centrales	65,5	58,1
Áreas centrales	114	323
Tasa de Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	29,3	30,6
Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	51	170
Tasa de Sucursales del interior	5,2	11,3
Sucursales del interior	9	63
Tasa de Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	20,1	1,4
Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	35	8

Rotación	2020	2019
Tasa de rotación total	21,5	26,1
Rotación total	1.307	1.692
Rotación por género		
Tasa de Mujeres	45,0	46,2
Mujeres	588	782
Tasa de Hombres	55,0	53,8
Hombres	719	910
Rotación por edad		
Tasa de Menores a 30 años	26,9	40,3
Menores a 30 años	352	682
Tasa de Entre 30 y 50 años	61,9	54,6
Entre 30 y 50 años	809	923
Tasa de Mayores de 50 años	11,2	5,1
Mayores de 50 años	146	87
Rotación por región		
Tasa de Áreas centrales	53,7	54,0
Áreas centrales	702	913
Tasa de Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	32,5	33,6
Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	425	569
Tasa de Sucursales del interior	13,8	12,4
Sucursales del interior	180	210
Tasa de Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	282,1	129,7
Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	167	84

Nota 18

Los beneficios para colaboradores del Banco no contemplan distinciones respecto a tipo de jornada laboral.

- Sorteo de entradas para espectáculos.
- Alianza BBVA y LATAM.
- Ajuares.
- Kits escolares.
- Día del niño.
- Días de vacaciones.

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

- Medicina prepaga.
- Regalo de cumpleaños.
- Obsequio de fin de año.
- Obsequio por antigüedad.
- Pago de materias.
- Préstamos para vivienda.

Nota 19

Permiso parental	Hombres	Mujeres
Cantidad de empleados que han tenido derecho a licencia por nacimiento (empleados que están cubiertos por políticas, acuerdos o contratos de la organización que incluyen derechos a licencia por nacimiento)	100%	100%
Cantidad de empleados que iniciaron la licencia por nacimiento durante el año	79	120
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento y cuya licencia inició y finalizó durante el año	78	70
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en el año y continúan de licencia al 31/12 de ese mismo año	0	48
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en el año y no regresaron ni continúan de licencia al 31/12 de ese mismo año	1	4
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en el año y cuya licencia inició el año anterior o previamente	2	51
N° de empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en el año y cuya licencia inició el año anterior o previamente Y NO REGRESARON	0	2
N° de empleados que regresaron al trabajo durante el año anterior al año en curso (después de licencia por nacimiento iniciada en años anteriores). Por ejemplo: Para 2020 reportar los que regresaron en 2019.	2	51
N° de empleados que regresaron al trabajo durante el año anterior al año en curso (después de licencia por nacimiento iniciada en años anteriores) y permanecieron 12 meses en el empleo. Por ejemplo: Para 2020 reportar los que regresaron en 2019 y permanecieron 12 meses.	2	50
Tasa de regreso	99%	69%
Tasa de retención	100%	98%

39 Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Consolidar Seguros S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Nota 20

BBVA Argentina no cuenta con programas de ayuda a la transición para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

Nota 21

Porcentaje de empleados por categoría laboral y edad ³⁹	2020		
	Menores de 25 años	De 25 a 45 años	Más de 45 años
Comité de Dirección y Directores Corporativos	0%	15,4%	84,6%
Equipo directivo	0%	24,6%	75,4%
Mandos medios	0%	42,1%	57,9%
Especialistas	2,0%	63,9%	34,1%
Fuerza de venta	2,2%	72,2%	25,6%
Puestos base	4,6%	65,5%	29,9%

Nota 22

Durante el 2020 no se detectaron casos de discriminación entre los empleados.

Nota 23

En el Banco no trabajan menores de 18 años por lo tanto no existe el trabajo infantil. Este tipo de relaciones laborales están controladas y son constatadas en las inspecciones realizadas por el Ministerio de Trabajo o bien por la Asociación Bancaria en virtud del poder de contralor que tienen para ello.

Nota 24

En el Banco no existen trabajos forzosos u obligatorios. Este tipo de situaciones laborales están controladas y son constatadas en las inspecciones realizadas por el Ministerio de Trabajo o bien por la Asociación Bancaria en virtud del poder de contralor que tienen para ello.

Nota 25

BBVA Argentina no registró casos de incumplimiento de este tipo.

Nota 26

Información no disponible. BBVA Argentina seguirá trabajando para contar con dicha información en próximos reportes.



KPMG
Bouchard 710 - 1° piso - C1106ABL
Buenos Aires, Argentina

+54 11 4316 5700
www.kpmg.com.ar

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADORES INDEPENDIENTES SOBRE LA MEMORIA ANUAL INTEGRADA

A los señores Presidente y Directores de
Banco BBVA Argentina S.A.
Av. Córdoba 111
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
CUIT: 30-50000319-3

Información objeto de análisis

Hemos sido contratados por la Dirección del Banco BBVA Argentina S.A. (en adelante, “el Banco”) para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sustentabilidad informados en la sección “Objeto del encargo” de este informe, que se encuentran incluidos en la “Memoria Anual - Reporte Integrado 2020” correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 (en adelante, “la Memoria”).

Objeto del encargo

Los indicadores de sustentabilidad objeto del encargo de aseguramiento limitado se detallan a continuación:

- Clientes
- Colaboradores
- Sociedad
- Proveedores
- Ambiente

1. Responsabilidad de la Dirección

La Dirección del Banco es responsable por la preparación y presentación de la Memoria de acuerdo con las directrices de reportes de sustentabilidad versión standard del “Global Reporting Initiative” (en adelante “GRI standards”).

Adicionalmente, la Dirección del Banco es responsable por:

- a) la información y las afirmaciones contenidas en la Memoria,
- 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 la Memoria no contenga distorsiones significativas debidas a errores o irregularidades, y
- d) mantener registros adecuados que respaldan el proceso de información.



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” emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante, “FACPCE”), en lo que respecta a la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 “Compromisos de Aseguramiento Diferentes de Auditoría o Revisión 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 la Memoria no contiene errores significativos.

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 la Memoria, 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 la Memoria.
- Con relación a la información financiera incluida en la Memoria indicada con (#), verificar que surjan de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2020.
- 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.

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

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.

Independencia

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



Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en la sección “Procedimientos realizados” del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que los indicadores de sustentabilidad informados en la sección “Objeto del encargo”, incluidos en la Memoria del Banco al 31 de diciembre de 2020, no han sido preparados, 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, 9 de marzo de 2021

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

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'M. Belardinelli'.

Mario A. Belardinelli
Socio
Contador Público (UBA)
CPCECABA T° 266 F° 97

BBVA

Creando Oportunidades

**MEMORIA ANUAL
REPORTE INTEGRADO
2020**