

BBVA Francés

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa

IARC 2012



La ambición que tenemos en BBVA Francés es seguir avanzando hacia una integración total de la responsabilidad corporativa en el negocio y maximizar nuestra contribución a los grupos de interés: accionistas, empleados, clientes, proveedores, sociedad y reguladores.

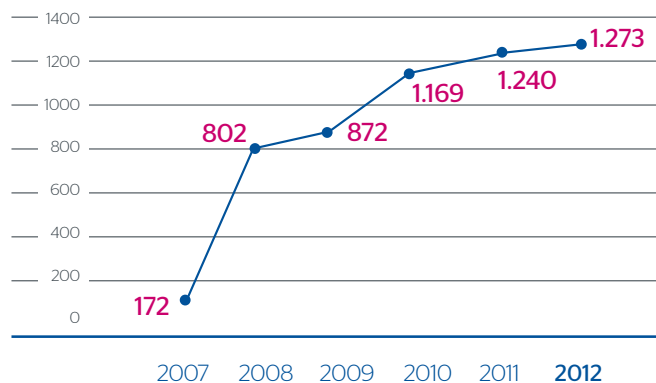
Datos relevantes

BBVA Banco Francés S.A. opera en todo el país desde su constitución en 1886 bajo el nombre de Banco Francés del Río de la Plata S.A.

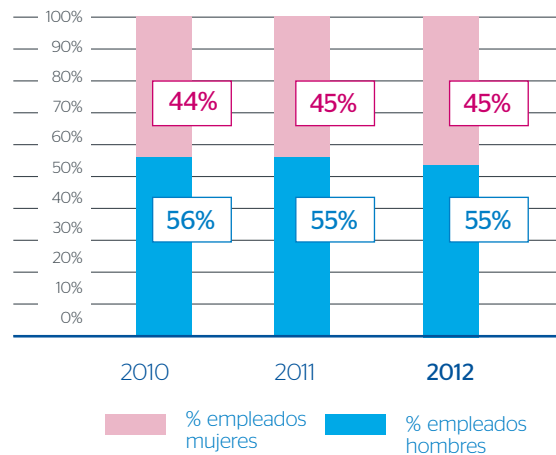
Su principal accionista es el Grupo BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.), un grupo financiero global, con un negocio diversificado que ofrece servicios financieros en más de 30 países a más de 52 millones de clientes. Tiene sede central en España y presencia internacional en Europa, América y Asia, empleando a más de 110.000 personas en todo el mundo, y cuenta con más de un millón de accionistas.

Actualmente, BBVA Francés es un banco líder de la República Argentina, presente en 23 provincias y Capital Federal asistiendo a más de 1.831.203 clientes a través de 244 sucursales minoristas, donde trabaja con responsabilidad y compromiso hacia sus grupos de interés, generando valor ambiental y social en pos del desarrollo sostenible.

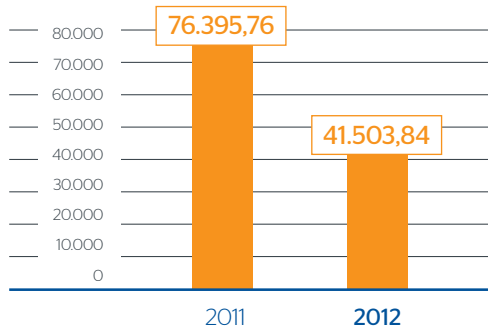
Cantidad de Becas de Integración



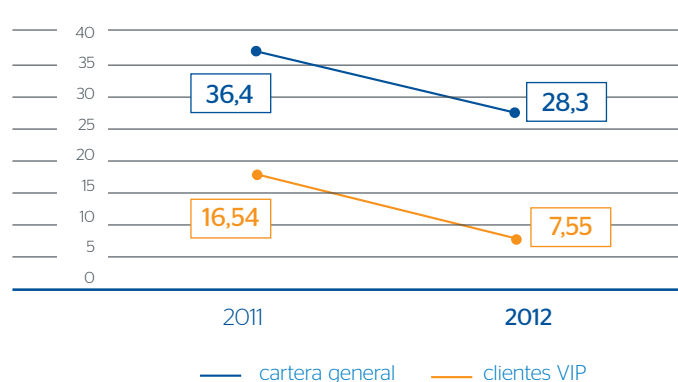
Diversidad Laboral



Consumo de agua (en m³)



Tiempos reales de espera (en minutos)



VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en millones de pesos arg)	2012	2011	2010
Valor económico generado (VEG)	7.377,3	5.365,4	4.450,3
Ingresos Financieros	5.581,7	3.751,2	3.265,9
Otros Ingresos Operativos Netos ⁽¹⁾	2.000,7	1.593,3	1.250,8
Otras ganancias y pérdidas netas	-205,1	20,9	-66,4
TOTAL (por productos y servicios y otros ingresos)	7.377,3	5.365,4	4.450,3
Valor económico distribuido (VED)	6.113,6	4.359,9	4.056,1
Accionistas: Dividendos en efectivo ⁽²⁾	-	-	804,0
Accionistas: Dividendos en acciones ⁽²⁾	-	-	-
Proveedores y otros gastos de administración (Gastos de transformación menos Gastos de Personal) ⁽⁴⁾	1.042,0	800	622,5
Empleados: gastos de personal	1.738,6	1.291,5	1.204,1
Clientes ⁽¹⁾	1.871,6	1.300,8	868,4
Sociedad (impuestos) ⁽³⁾	1.461,4	967,2	557,2
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	1.263,7	1.005,6	394,2
Reservas	1.793,9	201,1	239,6

(1) Se incluye dato de clientes, considerando Egresos Financieros + Comisiones pagadas a clientes por descuentos sobre compras realizadas con tarjetas emitidas por el Banco. La diferencia en el valor de lo reportado en el IARC 2010 para el año 2010 se debe a que a partir de 2011 se incluyen también las comisiones pagadas a los clientes por descuentos con tarjetas de crédito, débito y las bonificaciones por acciones de marketing. (2) De acuerdo con las Comunicaciones "A" 5072 y 5273, emitidas con fecha 6 de mayo de 2010 y 27 de enero de 2012, respectivamente, y sus complementarias de "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, según lo dispuesto en el punto 2.1 de dicha norma. Asimismo, se debe contar con la autorización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias a efectos de verificar la correcta aplicación del procedimiento descripto por la misma para la distribución de resultados. (3) Incluye impuesto a las ganancias, impuesto a los ingresos brutos e impuestos a las transacciones bancarias, impuesto a los sellos, impuestos municipales e IVA.

DATOS BÁSICOS DE BBVA BANCO FRANCÉS (en miles de pesos arg)	2012	2011	2010
Resultados			
Resultado neto	1.263.679	1.005.577	1.198.179
Total Acciones ordinarias en circulación para el ejercicio	536.878	536.620	536.361
Total ADS para el ejercicio	178.959	178.873	178.787
Balance			
Total Activos	43.784.028	38.528.294	29.118.689
Préstamos Netos	27.518.491	22.378.806	15.053.640
Sector Público	35.067	46.027	197.778
Sector Privado	27.483.424	22.332.779	14.855.862
Total de Depósitos	34.171.042	29.284.916	22.543.010
Patrimonio neto	5.131.936	3.868.257	3.746.915
Actividad			
Número de accionistas	6.450	7.259	6.244
Número de clientes ⁽¹⁾	1.831.203	1.761.722	1.642.878
Número de empleados ⁽²⁾	5.146	5.005	4.576
Número de sucursales ⁽³⁾	244	240	240
Número de principales proveedores ⁽⁴⁾	1.016	708	644
Otros datos			
Depósitos	5,5%	6,2%	5,9%
Préstamos	6,1%	6,5%	6,3%
Depósitos del Sector Privado	7,5%	8,6%	8,4%
Préstamos al Sector Privado	6,7%	7,1%	7,1%
Resultado por acción	2,4	1,87	2,2
Resultado por ADS	7,1	5,61	6,7
Dividendo en efectivo por acción ⁽⁵⁾	-	-	1,50
Dividendo en efectivo por ADS ⁽⁵⁾	-	-	4,50
Retorno sobre Activo promedio	3,1%	2,97%	4,6%
Retorno sobre Patrimonio neto promedio	28,1%	26,41%	35,9%
Solvencia	13,3%	11,2%	14,8%
Liquidez	37,0%	40,5%	49,7%
Inmovilizado	14,9%	17,7%	16,2%
Endeudamiento	7,53x	8,96x	6,77x

(1) Incluye clientes titulares y cotitulares. (2) No incluye empleados coyunturales y Comisión de Servicios PSA/RCA (3) Corresponde a la cantidad de sucursales minoristas. En 2011 contamos, además, con 28 sucursales exclusivas para las pequeñas y medianas empresas, 14 bancos en planta y 2 puntos de ventas. En 2012 deben considerarse adicionalmente 11 bancos en planta, 2 puntos de venta, 29 sucursales Banca Empresa y 7 unidades de negocio de Banca Corporativa. (4) Solo se incluye información de proveedores que son gestionados por Compras. (5) De acuerdo con las Comunicaciones "A" 5072 y 5273, emitidas con fecha 6 de mayo de 2010 y 27 de enero de 2012, respectivamente, y sus complementarias de "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, según lo dispuesto en el punto 2.1 de dicha norma. Asimismo, se debe contar con la autorización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias a efectos de verificar la correcta aplicación del procedimiento descripto por la misma para la distribución de resultados.

Índice

2 Carta del Presidente

5 Principios y Políticas
de Responsabilidad Corporativa

13 Grupos de Interés

19 Banca Responsable

20 > Orientación al cliente

27 > Finanzas responsables

30 > Productos y servicios responsables

32 > Gestión responsable de Recursos Humanos

45 > Compras responsables

47 > Medioambiente

53 Compromiso con la Sociedad

67 Fundación Microfinanzas BBVA

71 Pacto Mundial y Objetivos
de Desarrollo del Milenio

74 Informe Deloitte

77 Criterios del Informe

81 Indicadores GRI

89 Progresos 2012 y Objetivos 2013

Carta del Presidente

Con orgullo presento el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2012 de BBVA Francés, documento en el cual rendimos cuentas a nuestros grupos de interés – empleados, accionistas, clientes, proveedores y la sociedad en general – sobre las acciones y resultados de nuestra gestión económica, social y ambiental durante este año.

Nuestra actividad es acompañada por más de 1,7 millones de clientes personas, 16.500 clientes empresas y 200 clientes de grupos corporativos, 6.450 accionistas, 5.146 empleados, que nos eligen día a día para que los acompañemos en la mejora de su bienestar y crecimiento económico.

Es por eso que estamos comprometidos con nuestra responsabilidad como actores sociales y trabajamos permanentemente en generar acciones que impacten positivamente en las personas, empresas, organizaciones e instituciones con las cuales nos relacionamos.

Internamente, reforzamos nuestra Política de Equidad de Género con mayor concientización, formación y desarrollo de iniciativas relacionadas con el equilibrio entre vida laboral y familiar. Abiertos a escuchar a nuestros colaboradores, realizamos la Encuesta de Satisfacción, de carácter bianual, alcanzando un índice de participación récord del 90% de los colaboradores.

De cara al cliente, este año desarrollamos un modelo de gestión diferenciado por tipo de cliente que nos permitió tener una llegada más directa para satisfacer con eficacia sus necesidades. Como consecuencia, el índice de satisfacción global del cliente fue de 8,2/10, siendo que un 45% de nuestros clientes valora a BBVA Francés con puntajes de 9 y 10.

Fieles con nuestro compromiso con las comunidades donde operamos, este año evaluamos a 242 empresas proveedoras en materia social y ambiental, buscando no solo gestionar los impactos directos de nuestras actividades sino también aquellos a lo largo de toda la cadena de valor. En esta línea, contamos con un Plan Global de Ecoeficiencia para el uso responsable de los recursos naturales e incorporamos a nuestras normas internas el procedimiento que recoge los Principios de Ecuador a los cuales adherimos como Grupo BBVA.

En materia social, con una inversión de más de 9 millones de pesos, seguimos implementando el Programa Becas de Integración BBVA Francés que tiene como objetivo la integración y permanencia en el sistema educativo a nivel secundario de jóvenes de 12 y 19 años pertenecientes a familias de muy bajos ingresos económicos. Este año alcanzamos a 1.273 alumnos, en 26 centros educativos, en 21 localidades del país, y a través de alianzas con 21 ONG.


Estas y otras acciones de Responsabilidad Corporativa que realizamos durante el año se encuentran plasmadas en este Informe, el cual fue elaborado según la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y que, a su vez, representa nuestra Comunicación sobre el Progreso 2012 en cumplimiento de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Quisiera agradecer al grupo de trabajo conformado por empleados de todas las áreas del Banco quienes relevaron la información y trabajaron en la elaboración de este Informe, con el objetivo de rendir cuentas de forma clara y transparente.

Los invito a leer estas páginas, y a que nos envíen sus comentarios para poder seguir mejorando nuestra comunicación y gestión en pos del desarrollo sostenible.

Atentamente,

Jorge Carlos Bledel
Presidente



Jorge Bledel
Presidente



“Estamos comprometidos con nuestra responsabilidad como actores sociales y trabajamos permanentemente en generar acciones que impacten positivamente en las personas, empresas, organizaciones e instituciones con las cuales nos relacionamos.”



Principios y Política de Responsabilidad Corporativa

En el marco de nuestra visión corporativa “Trabajamos por un futuro mejor para las personas”, nuestra política de Responsabilidad Corporativa (RC) establece cuatro compromisos para guiar la gestión del negocio, que en BBVA Francés asumimos para su aplicación en la Argentina.

Principios y Políticas de Responsabilidad Corporativa

En BBVA Francés trabajamos para construir relaciones duraderas con nuestros grupos de interés y generar valor tanto para accionistas, empleados, clientes, proveedores, medio ambiente como para la sociedad en general. Más allá de nuestra actividad en el sector financiero, en BBVA Francés “trabajamos por un futuro mejor para las personas”, visión corporativa que se refleja en nuestra cultura, nuestra manera de actuar y que nos permite afrontar con éxito los desafíos del futuro.

Los retos de la política de Responsabilidad Corporativa (RC) se enmarcan dentro de dicha visión, y establece compromisos para guiar la gestión del negocio, designados por el Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, y que en BBVA Francés asumimos a nivel local:

- Desarrollar en todo momento nuestra actividad principal de forma excelente.
- Maximizar los impactos positivos de su negocio en la sociedad así como minimizar los posibles impactos negativos.
- Crear “oportunidades sociales de negocio” que generen valor social y valor para BBVA.
- Invertir en las sociedades donde el Grupo está presente mediante el apoyo a iniciativas, especialmente, las relacionadas con la educación.



En línea con esta visión, los siete principios corporativos definen nuestro modo de ser y de hacer, establecen compromisos con nuestros grupos de interés y se concretan en criterios operativos. Los siete principios corporativos son:

1 El cliente como centro de nuestro negocio. Mantenemos una relación a largo plazo, de confianza y valor mutuo con nuestros clientes, ofreciendo un servicio de máxima calidad y los productos más adecuados a sus necesidades.

2 La creación de valor para nuestros accionistas como resultado de nuestra actividad. Crear valor es ser eficiente, utilizar nuestros recursos lo mejor que podemos, y crear beneficio a largo plazo, siendo los mejores en cada uno de los negocios y actividades que desarrollamos.

3 El equipo como artífice de la generación de valor. La nuestra es una empresa de personas, cuya iniciativa y trabajo es el principio de la creación de valor. Creamos valor cuando intercambiamos conocimientos y mejores prácticas, cuando aprendemos los unos de los otros y buscamos formas para desarrollar las competencias de los demás. Mostramos el máximo respeto por nuestros compañeros, cuyas ideas, compromiso y trabajo en equipo son fuente de generación de valor.

4 El estilo de gestión como generador de entusiasmo. Dirigir generando ilusión significa orientar a los colaboradores hacia el resultado, promover la toma de decisiones proporcionándoles todo el apoyo necesario y facilitar su aprendizaje continuo y su desarrollo profesional.

5 El comportamiento ético e integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad. En el Grupo BBVA vamos más allá del mero cumplimiento de los estándares éticos y legales y cumplimos las promesas que hacemos. Somos una empresa formada por personas que están orgullosas de la integridad de sus acciones.

6 La innovación como palanca de progreso. Impulsamos la mejora continua de la organización, del servicio al cliente y de la actualización de la cartera de productos y soluciones mediante la creatividad eficiente y la inquietud por la aplicación de la tecnología más adecuada.

7 La responsabilidad social corporativa como compromiso con el desarrollo. Estamos comprometidos con el progreso social, económico y medioambiental, y contribuimos al desarrollo de las sociedades en las que estamos presentes. Todos somos parte de la responsabilidad social corporativa y todos podemos hacer algo por las sociedades en las que trabajamos.

Los siete principios corporativos de BBVA definen nuestro modo de ser y de hacer.

Estrategia de Responsabilidad Corporativa

La Responsabilidad Corporativa se gestiona de manera transversal en todas las áreas que forman parte del Banco. En base a los cuatro ejes del Plan Estratégico de RC (la educación y la inclusión financiera, la banca responsable y el compromiso con la sociedad), el Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa local elaboró el Plan de Acción de RC 2012 con iniciativas relevantes en relación al contexto local y el perfil de nuestros grupos de interés, con alto valor social y reputacional. Dicho Plan fue presentado en el marco de la Cátedra Abierta de Responsabilidad Social y Ciudadana del Foro Ecuménico Social por Ricardo Moreno, director ejecutivo de BBVA Francés.

El Plan BBVA X3, un modelo estratégico de diferenciación y crecimiento, también tiene su incidencia sobre la estrategia de RC. Este Plan pone foco en las necesidades del cliente a partir de modelos de negocio más accesibles y sencillos y se centra en tres pilares:

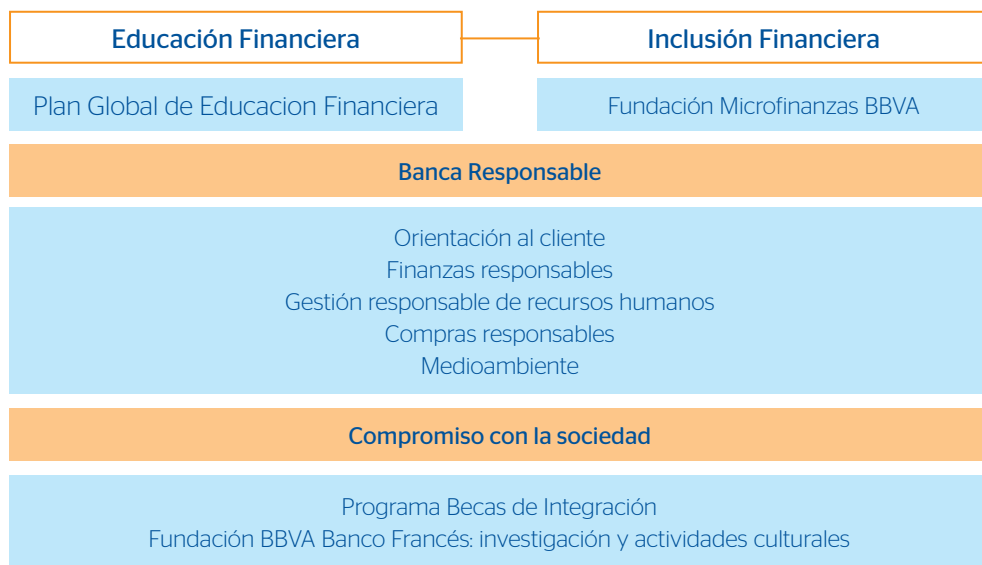
Los cuatro ejes del Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa son la educación financiera, la banca responsable y el compromiso con la sociedad.

- Customer centric: trabajar sobre la visión "emocional" del cliente, enriqueciéndola con una mirada más amplia hacia la persona.
- Modelo de distribución y relación: generar más alianzas con entidades y organizaciones, y así llegar mejor y de forma más eficiente a través de una accesibilidad universal centrada en las redes sociales.
- Organización lean: mejorar los procesos y reducir los costos mediante la ecoeficiencia y la fidelización del cliente.

Mediante "Actitud y talento", la base para el desarrollo de los tres pilares, impulsamos el orgullo de pertenencia con perspectiva a largo plazo, y orientados en la calidad de la gestión a través de la anticipación a nuevas oportunidades y riesgos.

En 2012 el Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa (RRC) junto con el Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, continuó monitoreando los proyectos planteados el año anterior. Éstos se realizan en el marco de la estrategia de RC, recorren los cuatro ejes fundamentales que definen la gestión responsable del Banco. Entre los proyectos desarrollados están incluidas prácticas con la comunidad, clientes, empleados y medioambiente.

El detalle de los proyectos se encuentra en el capítulo de "Participación de los grupos de interés".



Gobierno corporativo

En BBVA Banco Francés S.A. el máximo órgano de gobierno es su Directorio, compuesto por seis directores titulares y un director suplente. El mismo cuenta con el apoyo técnico de los siguientes Comités: Comité de Auditoría, Comité de Nombramientos y Remuneraciones, Comité de Recursos Humanos, Comité de Riesgos, Comité de Auditoría Interna (BCRA), Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, Comité de Nuevos Productos, Comité de Disclosure, Comité de Dirección, Comité Técnico de Operaciones, Comité de Tecnología Informática, Comité de Compras, Comité Corporate Assurance, Comité de Integridad Corporativa y Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa.

El Directorio es responsable de la administración de la sociedad y el Presidente es su Representante Legal. Participa, junto con el Comité de Dirección, en la confección y ejecución de un Plan Estratégico de Negocios, siguiendo las Políticas de Gobierno Corporativo y de RRC, así como de acuerdo a las pautas establecidas en el Código de Gobierno Societario. Aprueba el Plan estratégico de RRC y el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y presenta informes anuales en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, los Mercados de Valores de Nueva York, Estados Unidos, (NYSE) y en Madrid, Espa-

ña (LATIBEX), y desarrolla los controles previstos por la Ley Sarbannes Oxley (SOX).

El Directorio es consciente de la responsabilidad que le corresponde al Banco respecto a la sociedad, y se compromete a que su actividad se desarrolle de acuerdo con un conjunto de valores, principios, criterios y actitudes destinados a lograr la creación sostenida de valor para los accionistas, empleados, clientes y para el conjunto de la sociedad. Para ello, el Directorio cuida que la actividad empresarial se lleve a cabo en cumplimiento de la legalidad vigente en cada momento, la buena fe y las mejores prácticas mercantiles, y fomenta la implantación y desarrollo de principios éticos basados en la integridad, transparencia y compromiso con la sociedad que sirvan de base a la cultura corporativa de BBVA y, en consecuencia, a la actuación en el ámbito de los negocios de todas las personas que forman parte de la sociedad.

En cuanto a la remuneración del Directorio, se ha determinado que el monto máximo de las retribuciones que por todo concepto puedan percibir sus miembros, incluidos sueldos y otras remuneraciones por el desempeño de funciones técnico-administrativas de carácter permanente, no podrá exceder el veinticinco por ciento (25%) de las ganancias. Dicho monto máximo se limita al cinco por ciento (5%) cuando no se distribuyen dividendos a los accionistas, y se incrementa proporcionalmente a la distribución, hasta alcanzar aquel límite cuando se reparte el total de las ganancias.

Los principios y elementos que conforman el Sistema de Gobierno Corporativo de BBVA Francés se encuentran en el Código de Gobierno Societario del Banco, el cual regula el régimen interno, el funcionamiento del Directorio y sus comités, así como los derechos y deberes de sus miembros, y establece un compromiso con las pautas establecidas por la normativa en materia de transparencia. También indica los principios y procedimientos a seguir para evitar conflictos de interés en el Directorio. Este sistema, a su vez, se basa en las prácticas de gobierno corporativo del Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, plasmadas en su Informe Financiero Anual y el Informe Anual de Gobierno Corporativo (*Para ver ambos informes dirigirse a la página Web del Grupo BBVA*). A partir de enero de 2012 comenzó a aplicarse el nuevo código de Gobierno Corporativo con la adaptación y actualización de las normas existentes, a las nuevas recomendaciones del Banco Central de la República Argentina (BCRA). También se continuó avanzando para la aprobación de nuevos estándares de acuerdo a la resolución 606 de la CNV.

El Directorio cuida que la actividad empresarial se lleve a cabo en cumplimiento de la legalidad vigente en cada momento, la buena fe y las mejores prácticas mercantiles, y fomenta la implantación y desarrollo de principios éticos basados en la integridad, transparencia y compromiso con la sociedad.

Estructura organizativa general



* Miembros del Comité de Dirección ** Miembros del Comité Ejecutivo

Composición del Equipo Directivo (%)	2012	2011	2010
Rangos de edad			
De 30 a 50 Años	59,26%	60,00%	67,39%
Más de 50 Años	40,74%	40,00%	32,61%
Por género			
Femenino	16,36%	14,55%	19,57%
Masculino	83,64%	85,45%	80,43%

El objetivo del Comité de RRC es darle impulso y seguimiento a la estrategia y los programas de RRC a nivel local.

Gobierno de Responsabilidad Corporativa

El Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa (RRC) está compuesto por los integrantes del Comité de Dirección, conformado por Directores de las principales áreas del Banco, y el cual es coordinado desde la Dirección de Relaciones Institucionales. Su objetivo es darle impulso y seguimiento a la estrategia y los programas de RRC a nivel local. Esto incluye considerar las opiniones y expectativas de los grupos de interés así como proponer nuevas líneas de acción en función del contexto local y del negocio, que agreguen valor social y ambiental a las operaciones del Banco. También se ocupa de realizar un seguimiento de los planes de comunicación interna y externa relacionados a estos temas, y de monitorear la imagen institucional especialmente en relación al riesgo reputacional.

En el año 2012 el Comité se reunió una vez, donde se trató el estado de avance de los "Proyectos Rompedores", las novedades respecto de la difusión pública del Plan de Acción de RRC 2012 y la elaboración de este Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, entre otros aspectos de relevancia para la gestión de RC.

Miembros del Comité de Responsabilidad y Reputación Corporativa

Director Ejecutivo	RICARDO MORENO
Dirección de Relaciones Institucionales - Secretaría	GONZALO VERDOMAR WEISS
Director Desarrollo Corporativo y Transformación	ADRIANA MELERO
Director Tecnología y Operaciones	GUSTAVO FERNÁNDEZ
Director Recursos Humanos y CISS	GABRIEL MILSTEIN
Director Innovación y Desarrollo	MARTÍN ZARICH
Director Financiera y Planeamiento	IGNACIO SANZ Y ARCELUS
Director Riesgos	EUGENIO ROGERO
Director Banca Minorista	JORGE LUNA
Director Banca de Empresas	JORGE ALLEN
Director Corporate & Investment Banking	JUAN ALBERTO ESTRADA

Estándares de conducta, compromisos y acuerdos internacionales

Código de conducta

El Código de Conducta se aplica a todos los empleados de la Compañía e incluye aspectos relacionados con los conflictos de intereses, los 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. Es de conocimiento público y se encuentra en la página Web corporativa y en la Intranet para nuestro personal.

La capacitación de nuestros empleados en relación al Código de Conducta se realiza mediante nuestra plataforma online *e-campus*, en la cual participaron 80 personas en 2012.

En relación a los canales de denuncia, los empleados pueden reportar un incumplimiento al Código de Conducta comunicándose con la Unidad de Cumplimiento Normativo o a la Dirección Corporativa de Cumplimiento vía correo electrónico o por teléfono en ambos casos. Una vez recibidas las denuncias, el Comité de Gestión de la Integridad Corporativa es el responsable de tratar el caso y darle una solución. Durante 2012 no se registraron denuncias que ameritaran la convocatoria del Comité.

Acuerdos internacionales suscritos

Desde el año 2004 formamos parte de la Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas, donde participamos en las reuniones de la Mesa Directiva. También estuvimos presentes en la Asamblea de dicha Red donde se presentó la Memoria de la Red del año 2011 y los avances realizados en el plan de trabajo 2012.

A su vez, continúa vigente nuestra alianza estratégica con el Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB), organización que guía al sector en prácticas responsables.

El Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, se encuentra adherido a los Principios de Ecuador por lo cual se ha comprometido con la evaluación y gestión de los impactos sociales y medioambientales de los proyectos que financia. En BBVA Francés incorporamos a nuestras normas internas un procedimiento que recoge los Principios aludidos, además de realizar cursos de capacitación internos en el tema.

Cumplimiento Normativo

La Unidad de Cumplimiento Normativo busca promover el desarrollo y velar por la efectiva operatividad de las normas y procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estándares de comportamiento ético relevantes que afecten a cada uno de los negocios y actividades, así como de los criterios y pautas de actuación contenidos en el Código de Conducta. Se le atribuye a la función de Cumplimiento de la gestión del riesgo relacionado con:

- La prevención del lavado de dinero y de financiación de actividades terroristas.
- Las normas de conducta en los mercados de valores.
- La protección de datos de carácter personal.

Creación de valor para los grupos de interés

La misión de la política de RC de BBVA consiste en la creación de valor para todos los grupos de interés, y es por eso que desarrollamos acciones y programas que nos permiten dar respuesta a las expectativas de los mismos con prácticas que les generen valor económico, social y ambiental, y al mismo tiempo redunden en un valor económico y reputacional para el Banco.

VALOR ECONOMICO AÑADIDO (EVA): Detalle por grupo de interés (Millones de Pesos arg)	2012	2011	2010
Accionistas: Dividendos en efectivo (1)	-	-	804,0
Accionistas: Dividendos en acciones (1)	-	-	-
Empleados: gastos de personal	1.738,6	1.291,5	1.204,1
Clientes: intereses y cargas asimiladas (2)	1.871,6	1.300,8	868,4
Proveedores: otros gastos de administración	1.042,1	800,38	622,51
Sociedad: contribuciones a la comunidad: recursos destinados	9,6	8,7	7,0
Valor Económico Añadido (EVA)	4.660,6	3.401,4	3.506,0

(1) De acuerdo con las Comunicaciones "A" 5072 y 5273, emitidas con fecha 6 de mayo de 2010 y 27 de enero de 2012, respectivamente, y sus complementarias de "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, según lo dispuesto en el punto 2.1 de dicha norma. Asimismo, se debe contar con la autorización de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias a efectos de verificar la correcta aplicación del procedimiento descrito por la misma para la distribución de resultados.

(2) Se incluye dato de clientes, considerando Egresos Financieros + Comisiones pagadas a clientes por descuentos sobre compras realizadas con tarjetas emitidas por el Banco. A partir de 2011 se incluyen también las comisiones pagadas a los clientes por descuentos con tarjetas de crédito, débito y las bonificaciones por acciones de marketing, habiendo sido el valor de 2010 actualizado oportunamente.



Grupos de interés

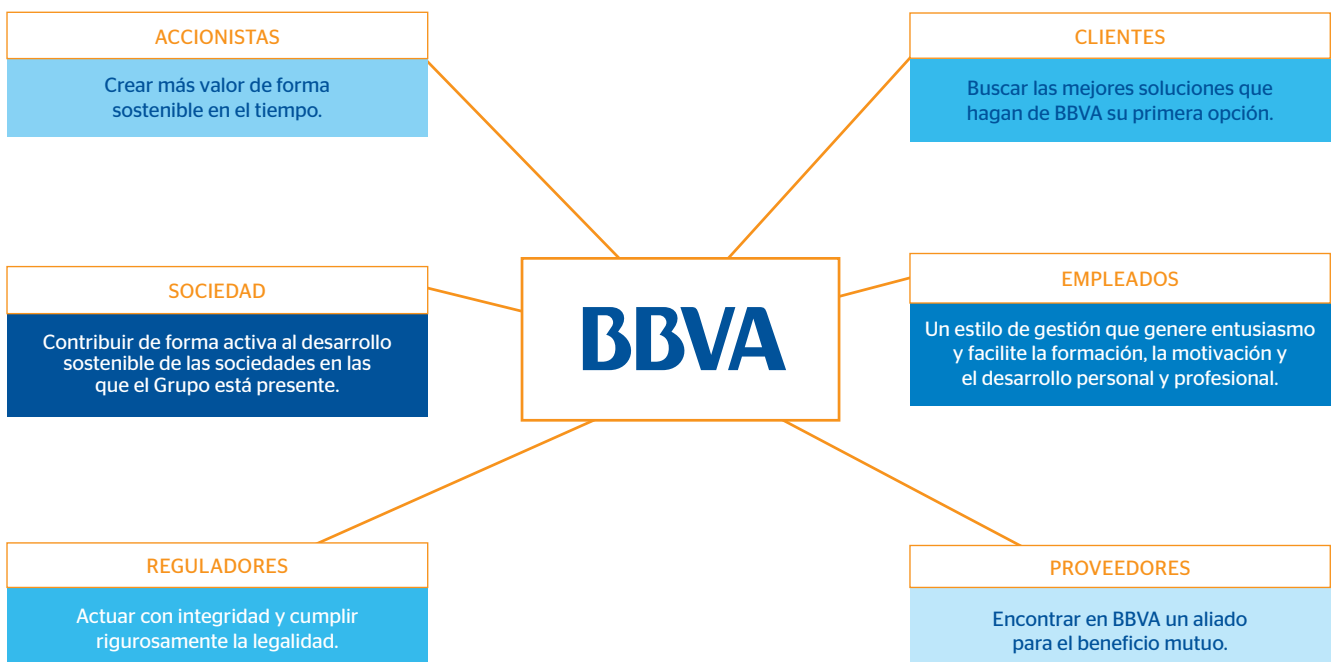
Definición de nuestros grupos de interés

Los grupos de interés de BBVA Francés son aquellas personas, instituciones y organizaciones en las cuales nuestra actividad impacta directa o indirectamente; y a su vez sus comportamientos afectan significativamente nuestra toma de decisiones para el desarrollo del negocio. Nuestros grupos de interés incluyen a los accionistas, empleados, clientes, proveedores, la sociedad, el medioambiente, y los entes públicos y reguladores.

Una de nuestras prioridades dentro de la gestión de Responsabilidad Corporativa es conocer a estos grupos, y establecer canales de diálogo ya sea de manera presencial, por encuestas o informes. Solo de esta manera podemos garantizar que los mismos dispongan de canales adecuados para ser atendidos, y que contemos con suficiente información para conocer las prioridades y expectativas de estos grupos en su relación con el Banco. Ejemplos de las herramientas de comunicación que utilizamos son: encuesta de satisfacción del cliente, la encuesta de clima laboral, encuentros con accionistas, el diálogo con la comunidad y los beneficiarios de los programas sociales, el sistema de monitoreo de reputación corporativa *Reprack*, entre otras.

Contar con herramientas de diálogo con nuestros grupos de interés garantiza que los mismos dispongan de canales adecuados para ser atendidos, y que BBVA Francés cuente con suficiente información para conocer las prioridades y expectativas de estos grupos en su relación con el Banco.

Principales grupos de interés de BBVA y compromisos del Grupo con cada uno de ellos



Temas relevantes en la gestión de Responsabilidad Corporativa

Como parte de nuestra gestión en Responsabilidad Corporativa (RC), este año continuamos realizando nuestro análisis de materialidad siguiendo el Protocolo Técnico elaborado por la Iniciativa de Reporte Global (GRI) en el marco la Guía G3.1 y el principio de AccountAbility. Este proceso nos ayuda a identificar, priorizar y revisar los temas relevantes de interés para nuestros públicos y para el Banco, que forman parte de nuestra gestión de RC.

Proyectos rompedores

Durante 2012 continuamos realizando el seguimiento de los "proyectos rompedores", definidos como clave en su contribución a la Estrategia de Responsabilidad Corporativa de BBVA Francés. Los mismos se desarrollaron durante 2012 y seguirán en proceso de implementación durante el año siguiente. El seguimiento y la aprobación de estas iniciativas fueron realizados por el Comité de RRC y el Grupo BBVA.

- Artistas por la educación
- Investigación y Análisis de Programas sociales en materia educativa
- Donaciones para nuevos becados
- Oficina Voluntarios
- Concurso de Proyectos Sociales - Voluntarios BBVA Argentina
- Auditoría Ambiental de Proveedores

Para mayor información sobre los proyectos ver capítulos "Gestión responsable de Recursos Humanos", "Medioambiente" y "Compromiso con la Sociedad".

Consultas sobre reputación corporativa interna y externa

En primer lugar, en el marco de una consulta a nivel global, se indagó a los empleados de BBVA Francés sobre los asuntos más importantes para construir orgullo de pertenencia¹. Como resultado, se destaca que para los empleados argentinos la calidad laboral, la solidez y la ética es lo más importante para generar reputación interna.

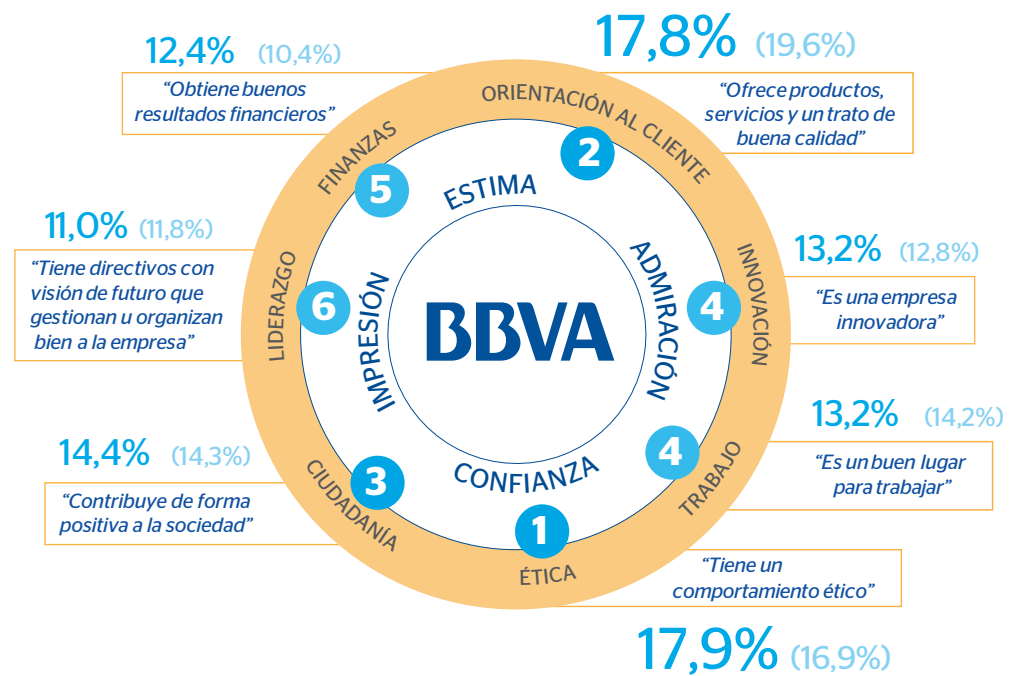
Dimensión asoc.	Los 10 atributos (de los 36) que más impactan en la Reputación Interna Emocional del Grupo	ARG. 2010 VS 2011	POSICIÓN RANKING	
			ARG	GRUPO
Trabajo	Es un buen lugar para trabajar	↑	1	2
Finanzas	Es una entidad sólida, solvente y segura	↑	2	4
Ética y RC	Es una entidad ética y honrada en la que se puede confiar		3	1
Trabajo	Me identifico con la cultura de BBVA		4	3
Liderazgo	Tiene excelentes directivos	↑	5	10
Liderazgo	Tiene un líder fuerte y respetado	↑	6	5
Liderazgo	Es una empresa bien organizada		7	8
Finanzas	Tiene potencial de crecimiento futuro	↑	8	21
Liderazgo	Tiene una visión clara de su futuro	↑	9	11
Trabajo	Paga a sus empleados de forma justa		10	14

↓↑ Atributos que experimentan subidas/bajadas por encima de 2 posiciones = Res to de subidas/bajadas.

(1) Fuente: Estudio de Reputación Interna 2012.

En segundo lugar, y a nivel externo, se realizó una consulta de opinión pública sobre las dimensiones más importantes para construir reputación en un banco². Los argentinos respondieron que la ética, la orientación al cliente y la ciudadanía eran los aspectos más importantes.

Consulta de opinión pública sobre las dimensiones más importantes para construir reputación en un banco.



(2) Fuente: Reprtrak 2012, Argentina.

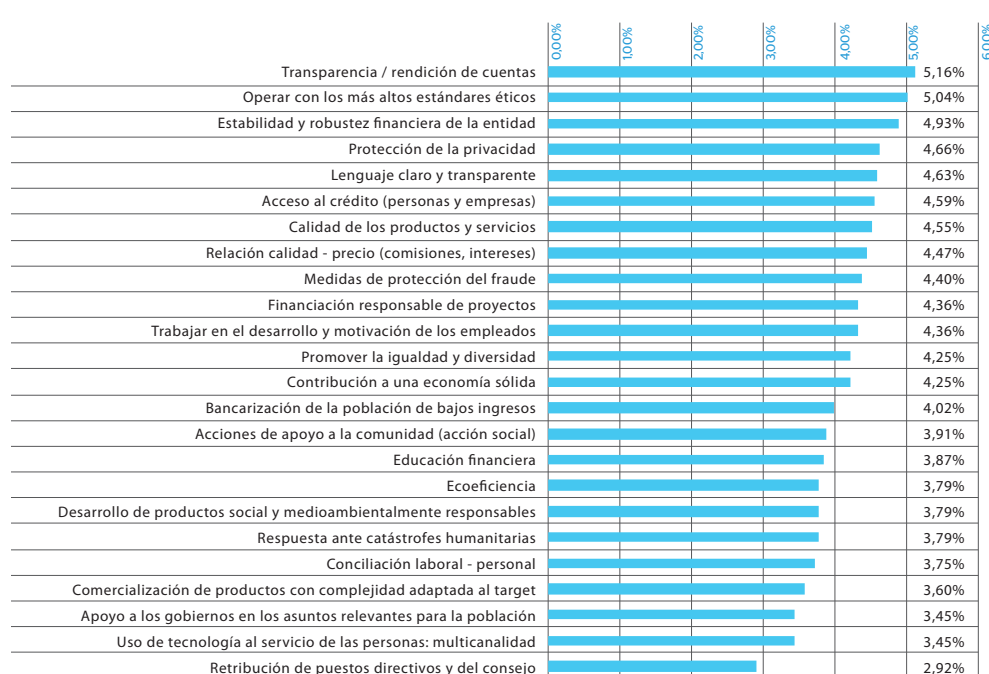
Priorización de temas relevantes por el Grupo Operativo

Como complemento de los estudios realizados por el Grupo BBVA a nivel global y en Argentina, invitamos a los miembros del Grupo Operativo a priorizar los temas identificados por en el Análisis de Materialidad del Grupo como relevantes tanto para el Banco como para sus grupos de interés.

Los miembros del Grupo Operativo - quienes conocen el negocio del Banco y sus grupos de interés debido a su continua interacción - ordenaron dicho temas según el grado de importancia de ser incluido en el IARC 2012. De esta manera, obtuvimos el enfoque local sobre los contenidos a comunicar en el Informe que son relevantes en el contexto de la Argentina.

Los primeros tres temas ubicados como más importantes fueron: "Transparencia / rendición de cuentas", "Operar con los más altos estándares éticos" y "Estabilidad y robustez financiera de la entidad". El listado total de asuntos priorizados quedó conformado de la siguiente manera:

Ejercicio de temas relevantes.



Investigaciones a nivel corporativo

Como complemento de los ejercicios realizados a nivel local, estudiamos y analizamos las diferentes encuestas e informes del Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, sobre las expectativas y temas de interés de nuestros públicos clave. Por ejemplo, consideramos las evaluaciones de los principales analistas de sustentabilidad, los informes y documentos de trabajo de la Unidad de Tendencias Globales perteneciente al Servicio de Estudios de BBVA, los sondeos de Consumer Insight y el sistema de monitorización de la reputación corporativa Reprack.

Presencia en redes sociales

Estamos presentes en las redes sociales Facebook, Twitter y Youtube como parte de nuestro compromiso de estar cerca de nuestros grupos de interés. De esta manera, brindamos información sobre el Banco, promociones y novedades; y recibimos consultas y dudas. También destacamos en 2012 el lanzamiento de nuestra página web www.compromisobbvafrances.com, en la cual damos a conocer todas las acciones que realizamos a favor de la sociedad.

A fin de 2012 contamos con los siguientes resultados de nuestra participación en las redes sociales:



7.200 seguidores

facebook

20.000 fans



9.200.000 reproducciones de nuestros 23 videos



Banca

Responsable

Orientación al cliente

El índice de satisfacción global del cliente se mantuvo en 8,2/10 en 2012.

Un 45% de nuestros clientes valora a BBVA Francés con puntajes de 9 y 10.

Calidad, satisfacción y orientación al cliente

En el transcurso de 2012, reafirmamos nuestro objetivo de "orientarnos al cliente", con la clara convicción de entender la calidad como el elemento clave del plan de diferenciación de BBVA Francés. Continuamos impulsando activamente los planes de mejora definidos en 2011, con la finalidad máxima de mejorar la experiencia del cliente en cada contacto que tiene con el Banco.

En relación con los Pilares del Plan de Calidad, realizamos los siguientes avances durante el año:

- **Entender mejor al cliente:** implantamos una nueva arquitectura de medición, que se basa en escuchar la voz del cliente, el Índice de Recomendación Neta (NPS, por sus siglas en inglés Net Promoter Score). Mensualmente encuestamos a clientes que pasaron por alguna de las experiencias definidas, en su interacción con el Banco.
- **Impulsar una cultura de servicio al cliente:** en octubre se llevó a cabo el primer Taller de Calidad, dirigido a todos los Gerentes de BBVA, en el cual participaron además los miembros del Comité de Dirección. El mismo tuvo como objetivo principal la toma de conciencia sobre la importancia de la Calidad como factor diferenciador del servicio que brindamos, razón por la cual se lo ha llamado actividad de "Sensibilización". En línea con lo anterior, trabajamos fuertemente en el contenido de los Protocolos de Calidad de Atención y de Servicio, los que serán de aplicación tanto para la relación con Clientes Externos como entre Clientes Internos. La distribución del material a todos los empleados del Banco, está prevista para 2013, la que irá acompañada de una serie de actividades y comunicaciones destinadas a reforzar los contenidos que se pretenden plasmar en toda la organización.
- **Mejorar los procesos con impacto en la calidad:** afirmamos el Modelo First Contact Resolution (FCR), bajo el cual resolvimos alrededor del 31% de los reclamos de clientes en el primer contacto y en un plazo máximo de 72 horas. Aprovechamos el impulso del nuevo modelo para acelerar la implementación de resúmenes electrónicos de tarjetas de crédito, que teníamos identificado como uno de los motivos de reclamos de mayor relevancia.
- **Definir un modelo de gobierno y una metodología de medición de la calidad:** logramos instalar el nuevo modelo de gobierno en los distintos Comités iniciados en 2011, e implantamos el Cuadro de Mando de Calidad BBVA, de seguimiento por la Alta Dirección, que integra indicadores operativos (KPI's) a los correspondientes a la voz del cliente.

Encuesta de Satisfacción - Indicadores clásicos ⁽¹⁾	2012	2011	2010	2009
Nivel de Satisfacción general del Banco (sobre 10 puntos)	8,2	8,2	8	8
Tiempos Medios de Resolución de reclamaciones (días) ⁽²⁾	8,1	13,96	18,31	16,08

(1) Encuesta de Satisfacción de Clientes, del Estudio Sindicado de Bancos 2012, realizado por la Consultora Knack Argentina S.A.

(2) El tiempo medio de resolución de reclamos, ha sido actualizado informando el promedio de resolución sobre el total anual de reclamos. Fuente de información: Informe de Calidad de Post Venta del mes de enero 2013 (con datos al 31 de diciembre de 2012).

Siempre con foco en la relación con nuestros clientes, el Plan de Calidad incluyó distintos aspectos comerciales y operativos que se plasmaron en toda la organización a lo largo del año. A través de la expansión y comunicación del plan hacia el resto de las áreas del Banco, logramos involucrar a toda la organización en una gestión integral de Calidad, compartiendo logros y responsabilidades.

Con el objetivo de profundizar en cada uno de los "pilares" definidos, avanzamos en la implantación del **Índice de Recomendación Neta** (NPS, por sus siglas en inglés Net Promoter Score) como métrica de seguimiento, la cual nos indica en qué medida el cliente está dispuesto a recomendar a BBVA Francés a sus amigos, colegas y familiares teniendo en cuenta su experiencia. A partir de la identificación de las experiencias críticas y con mayor sensibilidad de cara al cliente, utilizamos el indicador de seguimiento mensual, a fin de detectar los aspectos que impactan positiva y negativamente sobre la satisfacción y la recomendación.

En el afán de enriquecer el indicador de "percepción del cliente", trabajamos en el armado de un **Cuadro de Mando Integral de Calidad** incorporando métricas de gestión y negocio, que nos permitan encontrar una relación entre la recomendación del Cliente y la evolución de los mismos.

Recomendación de Clientes ⁽¹⁾	2012	2011	2010	Variación 2012-2011
NPS	36%	41%	32%	-12%
% Promotores (9 y 10)	45%	53%	45%	-15%
% Neutros (7 y 8)	46%	35%	39%	31%
% Detractores (0 a 6)	9%	12%	13%	-25%

(1) Fuente: Encuesta de Satisfacción de Clientes - Estudio Sindicado de Bancos 2012, Consultora Knack Argentina S.A. La baja del Indicador NPS en 2012 fue generalizada para todos los bancos que se miden en la Encuesta, debido a un cambio en la metodología del cuestionario.

Además, implementamos el **Comité Operativo de Calidad**, a través del cual, periódicamente, se reúnen los responsables de todas las áreas partícipes en los procesos de mayor impacto en el cliente a fin de tratar temas de agenda previamente acordados. El objetivo es la toma de decisiones, a través del consenso, que comprendan mejoras en el servicio al cliente, implicando a todos bajo la premisa de la calidad.

Mantuvimos el compromiso de trabajar en aquellos conceptos que más demandan los clientes, como "agilidad en la operatoria" y "resolución de peticiones en el primer contacto". Para ello, reforzamos lo definido en 2011, en dos aspectos principales:

- **Mejorar la experiencia en sucursales, a través de la reducción de los tiempos de espera**, por medio de:
 - ✓ La implantación de mejoras en los dispositivos de administración de filas.
 - ✓ La incorporación de nuevos equipos en oficinas, que agilizan los tiempos de operación en líneas de cajas (contadoras de billetes).
 - ✓ La actualización de los medios automáticos de mayor utilización, e incorporación de equipos con nuevas funcionalidades (depósitos online).
- **Resolución en el primer contacto con el cliente**, a través de:
 - ✓ Implantación definitiva del Modelo de Reclamos FCR (First Contact Resolution).
 - ✓ Mejora de herramientas informacionales en la unidad de atención telefónica, que permiten brindar una rápida respuesta/asesoramiento en línea.

Tiempos de espera (en minutos) ⁽¹⁾	2012	2011
Tiempo óptimo de espera según última encuesta (2)	7,70	7,30
Tiempo de espera habitual (percibido) (2)	11,60	13,60
Tiempo real de espera - Cartera General (3)	28,33	36,40
Tiempo real de espera - Clientes VIP (3)	7,55	16,54

(1) Los datos de Tiempo real de espera, han sido recalculados retroactivamente, ya que los números anteriores contenían errores.

(2) Encuesta de Satisfacción de Clientes-Estudio Sindicado de Bancos 2012, Consultora Knack Argentina S.A. (3) Fuente de información: Encoladores sucursales, Año 2012 (diciembre 2012), Año 2011 (Diciembre 2011)

En los últimos dos años hemos logrado afianzar la mejora en los Tiempos medios de resolución de Reclamos, alcanzando en 2012 un total de 8,1 días promedio desde el alta del reclamo hasta su resolución final.

La reducción de los Tiempos reales de Espera en Cajas, se refleja en la percepción del Cliente mediante menor tiempo de espera habitual percibido en relación a la encuesta del año anterior.

El 14% de los clientes valora la resolución de problemas en el primer contacto como atributo más importante en su relación con el Banco.

Mejoras en la Gestión de Reclamos

Durante 2012 continuamos consolidando el proceso de centralización de reclamos en el Servicio de Atención al Cliente (SAC) a través del cual se atienden todos los reclamos que ingresan por teléfono y correo electrónico. Actualmente, el SAC concentra el 80% de los reclamos de clientes y resuelve el 31% de los mismos dentro de las 72 horas hábiles.

Consecuentemente con el éxito de la centralización, continuamos trabajando en conjunto con el SAC para detectar a tiempo las incidencias relacionadas con los circuitos, procesos y productos que impactan en forma directa en la relación con el cliente. A través de los reportes que se comparten en los distintos foros relacionados con estas temáticas, impulsamos los cambios necesarios sobre los atributos más valorados, con el objetivo de lograr agilidad en la resolución de los problemas.

Respaldados en el Modelo de *First Contact Resolution* (FCR), a través del cual se resolvieron el 31% de los reclamos recibidos de manera online o en un plazo máximo de 72 horas, logramos reforzar nuestro compromiso de gestionar con agilidad y resolver eficazmente los reclamos, evitando que la demora en las respuestas genere insatisfacción previsible.

La mejora lograda (mayor eficiencia en la resolución de reclamos) se traduce en una mejora general de los tiempos medios de resolución de reclamos, pasando de 13,6 días promedio en 2011 a 8,1 días promedio en 2012.

Esta situación seguramente nos permitirá seguir avanzando en el desarrollo e implementación de nuevos cambios en el modelo de Atención y Resolución de Reclamos, que impactarán sin dudas en la percepción y recomendación del Cliente.

Modelo de Relación, y Canales de Atención y Servicio ⁽³⁾

Modelo de Relación

Con el objetivo de seguir desarrollando herramientas de gestión para una mejor atención al cliente, en 2012 nos focalizamos en simplificar el criterio de segmentación de clientes, y en la atención personalizada a través de canales de comunicación a su medida y el desarrollo de una oferta de productos adaptada a cada perfil y tipo de cliente.

Para prestar un mejor servicio de atención en sucursales, este año alcanzamos las 119 sucursales con el nuevo modelo de imagen incluyendo minoristas, unidades dependientes y sucursales empresas. Asimismo contamos con 239 sucursales con rampas o medios de acceso mecánico y 63 con baños especiales para discapacitados.

Herramienta “Escenarios Comerciales” (EECC)

Implementamos mejoras en la pantalla de visualización de datos de clientes, la posibilidad de ejecutar mayores filtros, más información en el módulo de carteras, simplificación y claridad en la forma de mostrar las calificaciones de los clientes que participan en campañas, y por otro lado se ajustaron temas de infraestructura operativa que permite mejorar el desempeño del aplicativo, y poder gestionar mejor a los clientes Pymes.

A su vez, estamos trabajando en la incorporación de conceptos de multicanalidad permitiendo a los gestores conocer lo que ocurre con los clientes en otros canales del Banco, ya sea de venta o de servicing,

(3) Para mayor información sobre este tema ver la Memoria y Balance 2012 de BBVA Banco Francés S.A.

la posibilidad de poder registrar gestiones por la fuerza de Venta a través de sus dispositivos, mejoras en reportes desde áreas centrales, y potencialidad en la asignación por parte de las líneas de supervisión.

Canales de atención

En el marco de nuestro modelo de atención basado en la multicanalidad, continuamos trabajando en pos de una mejor experiencia del cliente:

- La Banca electrónica siguió consolidándose como la herramienta fundamental de la Banca Minorista. Contamos con 115 azafatas que asisten a nuestros clientes en 102 sucursales. Más del 78% de las transacciones migrables realizadas por caja fueron derivadas a los canales de cajeros automáticos y de autoservicio.
- Continuamos con el plan de renovación de cajeros automáticos, con la designación de terminales de autoservicio (ATMs) exclusivos, y la expansión de los equipos "Plus", con reconocimiento de billetes, que permiten la realización de depósitos sin sobre, con y sin Tarjeta Visa Débito, en cuentas propias y de terceros, con acreditación en el momento y disponibilidad las 24 horas. En 2012 70 sucursales cuentan con estos ATMs y 200 equipos "Plus".
- Para la calidad de atención en las sucursales optimizamos el funcionamiento de los 38 gestores de filas con la funcionalidad de identificación de clientes y la creación de nuevos algoritmos y completamos la instalación de llamadores de caja en todas las sucursales. Además, llevamos a cabo un Focus de Calidad y como resultado realizamos mejoras y acciones correctivas. Contamos con un total de 243 Francés Express operativos a diciembre 2012.

Sucursales BBVA Francés

293 total de puntos de contacto con nuestros clientes

244 Sucursales Minoristas BBVA Francés

2 Puntos de venta

29 Sucursales Banca Empresa

11 Bancos en Planta

7 Unidades de negocio Banca Corporativa

Porcentaje de operaciones que se realizan por canales automáticos, por tipo de transacción	2012	2011
Depósito de efectivo	76,7%	75,8%
Depósito de cheque	83,1%	83,1%
Retiro de efectivo	94,9%	95,5%

Volumen de transacciones realizadas por canal	2012	2011	2010
Cajeros Automáticos	67.659.369	124.831.116	63.649.768
Francés Autoservicio	14.713.622	15.301.759	15.647.696
Francés Móvil	1.676.051	442.085	172.355
Francés Inversiones	1.015.887	1.170.127	1.308.158
Francés Net	196.430.926	176.193.161	163.369.729
Línea Francés	8.820.478	9.233.884	10.249.586
Francés net cash	10.263.504	254.955	45.645

Consultas realizadas a través de canales tecnológicos	2012		2011		2010	
	Consultas	Operaciones	Consultas	Operaciones	Consultas	Operaciones
Fnet Individuos	176.435.413	19.995.513	159.721.490	16.471.671	126.641.077	12.771.963
Fnet Empresas (1)	-	-	9.563.494	622.550	22.685.006	1.271.683
ATM's	22.873.624	44.785.745	40.244.179	84.586.937	20.662.356	42.987.412
Francés Autoservicio	3.261.680	11.451.942	3.676.700	11.625.059	4.460.031	11.187.665
Línea Francés	8.327.394	493.084	8.761.118	472.766	9.460.225	789.361
Francés Móvil	1.536.478	139.573	399.794	42.291	150.106	22.249
Francés Inversiones	897.701	118.186	1.028.738	141.389	1.143.980	164.178
Francés net cash	9.780.250 (1)	483.254	(2)	254.955	(2)	45.645

(1) En 2012 el canal Fnet Empresas se reemplazó por Francés net cash.

(2) Dichos datos no están disponibles dado que el canal Francés net cash se habilitó a los clientes el 23 de marzo de 2010. La migración de las bancas electrónicas anteriores (BBVA Cash y Francés net empresas) comenzó en abril de 2010 y finalizó en diciembre de 2011, afectando los volúmenes operados.

Beneficios para nuestros clientes

En 2012 brindamos a nuestros clientes una amplia gama de beneficios, entre los que se encuentran promociones para tarjetas de débito y de crédito, alianza con LANPASS, amplia grilla de shows con beneficios especiales para nuestros clientes de tarjeta y acceso a tasas de préstamos personales preferenciales. Además, incorporamos al Club Atlético Boca Juniors y al Club Atlético River Plate a efectos de sumar a más beneficios con tarjetas de crédito para nuestros clientes, ya que de esta manera tienen la posibilidad de vivir el mundo Boca y el mundo River desde adentro, potenciados a través de la tarjeta Xeneize y la tarjeta River.

Como todos los años, realizamos el sorteo anual de El Libretón con la entrega de diferentes premios, del cual participaron todos los clientes que poseen caja de ahorro en pesos o dólares El Libretón y aquellos con acreditación de haberes en el Banco. Se entregaron 46 premios de distintos montos, con acreditación en la cuenta correspondiente.

Seguridad, protección al cliente y continuidad del negocio

En 2012 continuamos con el desarrollo y despliegue del Plan Director de Seguridad Informática 2.0, que busca optimizar procesos y herramientas relacionados con la protección de los datos de los clientes y del Banco, y el combate del fraude por los canales alternativos. A fines de 2012 su desarrollo se encuentra por encima del 80% de la fase de ejecución.

Para continuar fortaleciendo la seguridad de nuestros procesos, iniciamos y avanzamos durante este año con la migración de la plataforma de los firewalls hacia una tecnología muy superior en potencia, escalabilidad y versatilidad que la anterior, siendo que éste es el primer "escudo" que tiene el Banco para parar los intentos de intrusión en nuestros sistemas.

A su vez, seguimos difundiendo el Programa "Dale Valor a tu Información", dirigido a nuestros empleados, mediante el envío de newsletters mensuales sobre temas de seguridad. Este año incorporamos un curso presencial sobre seguridad en Internet y Redes Sociales, destinado a empleados sin conocimientos técnicos. Hacia fin de año lanzamos la campaña "¡Sí, Seguro!" para reforzar las acciones de comunicación, que concluyó con la jornada del Día de la Seguridad de la Información en el Campus del BBVA, con ocho conferencias sobre temas de seguridad informática. Las mismas fueron dictadas por personal interno y conferenciantes invitados, y estuvieron dirigidas a todo el personal de BBVA Francés.

Con respecto a las acciones relacionadas con la prevención del fraude, en la Banca por Internet se robusteció el esquema de seguridad basado en doble factor, lográndose reducciones muy significativas de las cifras de fraude con relación al año anterior. También instalamos nuevas herramientas para el control del fraude, dentro del marco del proyecto ÉGIDA, cuyos procesos de explotación comenzarán a desplegarse durante el 2013. En la misma línea, unificamos la responsabilidad del proceso completo de gestión del fraude tecnológico (tarjetas y canales electrónicos) en el área de Seguridad de la Información, de manera de hacer más eficiente la coordinación de acciones en el tema.

Por último, el Plan Director de Continuidad del Negocio sigue ejecutándose según lo previsto, habiéndose avanzado en factores tales como personal crítico y proveedores.

Transparencia y publicidad

Durante 2012 continuamos reflejando en nuestras comunicaciones el posicionamiento global de BBVA. La simplicidad enmarca toda nuestra comunicación, con piezas sencillas, concretas, útiles y claras. Bregamos por la inclusión de la información legal necesaria, clave para nuestros clientes, así como el ofrecimiento de diferentes vías de contacto: gráfica, televisión, radio, vía pública, sitio institucional, telemarketers, mensajes de texto a teléfonos móviles a través de Francés Go, redes sociales, marketing directo, correo electrónico y material POP. Buscamos siempre estar lo más cerca posible de nuestros clientes a la par de la diversificación de los canales tecnológicos, contando con equipos especialmente capacitados que evacúan consultas derivadas de nuestra publicidad.

En este marco, continuamos desarrollando la campaña "Préstamos Simples", la cual representó un éxito el año anterior con una comunicación novedosa y atractiva a través de televisión, radio y gráfica. Por medio de los diferentes canales de ventas recibimos a los clientes derivados de las acciones comerciales, de marketing directo, newsletters, mails y demás. De esta manera, buscamos la simplicidad en todos los procesos de otorgamiento, por lo cual los clientes siguen contando con la pre-evaluación de préstamos personales, con el objetivo de tener en todo momento ofertas aprobadas, pudiendo solicitarlas cuando las requieran y a través de cualquier canal: Francés Net, Telemarketing, toda la red de cajeros automáticos Banelco y sucursales.

Durante 2012 se potenció el uso de las calificaciones pre-aprobadas de clientes ya que se implementó una herramienta a través de la cual se permite balancear la calificación del cliente entre diferentes productos que pueden resultar de su interés o necesidad. Es así que de un esquema rígido donde las ofertas se resolvían al momento de generar las calificaciones, se pasó a poder ajustar las propuestas en el contacto con el cliente, pudiendo el mismo seleccionar la marca de su tarjeta, o el tipo de préstamo, o acuerdo, e incluso usar límites entre los productos con los controles crediticios incorporados.

La simplicidad
enmarca
toda nuestra
comunicación,
con piezas
sencillas,
concretas, útiles
y claras.

El modelo de gestión de BBVA Francés se encuentra enfocado, tanto en la mejora continua de la relación con sus clientes como en la generación de valor para sus accionistas.

Accionistas

El modelo de gestión de BBVA Francés se encuentra enfocado, tanto en la mejora continua de la relación con sus clientes como en la generación de valor para sus accionistas, ya que comprende la importancia de lograr un crecimiento sostenido, cuidando también la calidad de sus activos y maximizando los recursos.

El área de Relaciones con Inversores mantiene una estrecha relación con la comunidad inversora mediante la publicación de comunicados de prensa con periodicidad trimestral, detallando la estrategia de negocio y los resultados obtenidos durante el período. Se realizan también reuniones periódicas con analistas locales e internacionales, brindándoles información precisa, transparente y oportuna sobre el desarrollo de la actividad, situación económica financiera del país y posición competitiva del Banco.

Además, se mantiene una estrecha relación con las calificadoras de riesgo del Banco; *Fitch Ratings* y *Standard & Poors*, así como también con los entes de control en los países donde cotizamos acciones: *Securities & Exchange Commission* y *New York Stock Exchange* en Estados Unidos, Comisión Nacional de Valores, Bolsa de Buenos Aires y Mercado Abierto Electrónico en Argentina y Bolsa de Madrid en España.

Durante 2012 llevamos a cabo la renovación de la página web del área, mejorando el acceso, haciéndolo más intuitivo y simple, a la vez que ampliamos la base de información en función de los pedidos más frecuentes de nuestros accionistas y analistas.

Por último es importante destacar que, con el objetivo de mantenerse activo en el mercado de capitales, en enero de 2012 el Banco colocó exitosamente la segunda emisión de Obligaciones Negociables bajo el programa vigente por 700 millones de dólares. La misma obtuvo un alto nivel de demanda, mostrando una vez más la confianza de sus accionistas en la institución.

Para mayor información sobre la estructura accionaria, propiedad y forma jurídica de la organización ver la Memoria y Balance 2012 de BBVA Banco Francés S.A.

	2012	2011	2010
Accionistas	6.450	7.259	6.244
Acciones	536.877.850	536.877.850	536.361.306
Propiedad Acciones % sobre capital			
Particulares			
Menor e igual a 4.500 acciones	1,05%	1,15%	0,97%
Mayor a 4.500 acciones	4,10%	4,25%	4,02%
Inversores Institucionales			
Nacionales	10,57%	9,69%	10,41%
Extranjeros	0,38%	0,39%	0,47%
BBVA	75,96%	76,00%	75,97%
BONY (ADRs)	7,94%	8,51%	8,16%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Finanzas responsables

Principio de precaución: gestión del riesgo

Dado que el riesgo es un elemento inherente al negocio bancario, en BBVA Francés pretendemos mitigar los riesgos extrafinancieros que pudieran afectar al perfil crediticio de un prestatario o de un proyecto financiado y consecuentemente poner en peligro tanto el repago de la deuda como los principios corporativos de integridad, prudencia y transparencia. En esta línea, aplicamos el principio de precaución en todas nuestras operaciones, siguiendo los lineamientos del Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia.

Con el fin de preservar la solvencia de la entidad trabajamos con la exposición al riesgo de manera que se mantenga en límites controlados, basados en parámetros previamente establecidos y con un perfil equilibrado. En tal sentido el Riesgo Reputacional es mitigado a través del cumplimiento de normas corporativas que conforman el Manual Corporativo de Riesgo Reputacional. Dicho Manual contiene el marco de actuación que el Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, requiere para hacer frente al Riesgo Reputacional, incluyendo procesos para la identificación, evaluación y gestión de los diversos riesgos reputacionales.

En este proceso resultan claves las siguientes normas corporativas:

- **Financiación de armas y material de defensa.** En BBVA Francés establecemos los principios, criterios y normas de actuación a seguir frente a las solicitudes de financiación relacionadas con el sector de fabricación de armas y municiones, así como con operaciones de comercio exterior relativas a material de defensa y productos de doble uso. Se trata de una facultad no delegada, y la Dirección de Riesgos es la encargada de analizar, conforme la normativa vigente, si es posible o no otorgar la financiación.
- **Personas de Relevancia Pública-facultad no delegada.** Se considera bajo este concepto a los miembros de los poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial de aquellos países en los que el Grupo desarrolla su actividad bancaria, cuando su cargo representa cierta capacidad de influencia o decisión en asuntos que puedan afectar al Grupo o a cualquiera de sus sociedades. Ante estos casos, toda solicitud de financiación es analizada individualmente por las áreas de Riesgos, quienes determinarán la viabilidad o no de la operación.

Estos principios básicos de actuación definidos con su respectivo control del riesgo a lo largo de todo nuestro negocio permiten que las decisiones que tomemos contribuyan a crear valor mediante la minimización de situaciones desventajosas para el Banco.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de actividades terroristas

Uno de nuestros objetivos prioritarios es la prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, y se relaciona directamente con el compromiso que tenemos de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrollamos actividades.

En este marco, trabajamos para evitar que nuestros productos y servicios sean utilizados con finalidad delictiva. Esto constituye un requisito indispensable para preservar la integridad y con ello, uno de nuestros principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que nos relacionamos diariamente.

El principio de precaución que aplicamos en todas nuestras operaciones está vinculado no sólo con aspectos financieros sino también sociales, ambientales y reputacionales.

La prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación de Actividades Terroristas se relaciona directamente a nuestro compromiso de favorecer y preservar el bienestar de los distintos entornos sociales en los que desarrollamos actividades.

Para la consecución de estos objetivos en BBVA Francés contamos con un Modelo de Gestión del Riesgo de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación de Actividades Terroristas. Este Modelo tiene en consideración el modelo corporativo del Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, y no sólo toma en consideración las regulaciones en materia de prevención de blanqueo sino que también incorpora las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia. Se compone principalmente de los siguientes elementos:

- Una estructura organizativa que dispone de los recursos necesarios para gestionar esta función y una clara asignación de responsabilidades.
- Un cuerpo normativo que determina las obligaciones y cautelas en este ámbito; de especial relevancia son las relativas a las medidas de identificación y conocimiento del cliente.
- La implantación de medidas de monitorización de los clientes, orientadas a identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte a las autoridades competentes.
- La ejecución de planes de comunicación y formación de los empleados. Estos planes se diseñan en función del nivel de exposición de cada colectivo al riesgo de blanqueo de capitales y su finalidad consiste en mantener un nivel de sensibilización apropiado y en dotar de las capacidades necesarias para cumplir con la normativa aplicable.
- Una revisión independiente con el objeto de verificar y comprobar la implantación y eficacia del resto de los elementos del Modelo.

Durante 2012 continuamos con la potenciación del mencionado Modelo de Gestión del Riesgo de Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas mediante las siguientes actividades:

- Adaptación de las políticas y procedimientos a los **cambios normativos** producidos e incorporando las mejores prácticas en estas materias.
- Perfeccionamiento de los **sistemas de monitorización** y de gestión e investigación de alertas que constituyen una aportación relevante a las capacidades de detección de actividades sospechosas de la entidad financiera.
- **Colaboración** con organizaciones internacionales, organismos gubernamentales y otras instituciones en la lucha contra el crimen organizado, el terrorismo y otras formas de delincuencia.
- **Capacitaciones** por medio de e-campus a **732 empleados en 4.776 horas de formación** (curso de 6 horas de duración).
- **Charlas de inducción de cumplimiento normativo**, dirigido a las nuevas incorporaciones, de carácter presencial, con un total de 68 empleados.
- **Cursos y visitas a la red de sucursales** realizadas por nuestros analistas, abarcando tanto el colectivo de atención a clientes como así también a gerentes y zonales. Dentro de este marco se realizaron 4 reuniones zonales, con un total de 58 empleados capacitados y 13 visitas a diferentes sucursales con un total de 166 empleados capacitados.

Gestión, control y prevención del fraude

En materia de prevención de fraude, en BBVA Francés continuamos realizando innovaciones en nuestros productos para impedir o dificultar la comisión de fraude por terceros y además permitir a los clientes reforzar su confianza en la oferta financiera del Grupo. Este año trabajamos en la mejora de los procesos y políticas relacionados a la temática, que serán implementados de manera completa en 2013.

Principios de Ecuador: financiación de proyectos

Los Principios de Ecuador, a los que el Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, adhiere de forma voluntaria desde el año 2004, son un conjunto de estándares para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en la financiación de proyectos.

En BBVA Francés contamos con un Procedimiento de Principios de Ecuador mediante el cual todas las financiaciones de proyectos y actividades de asesoría en la financiación de proyectos quedan reguladas

y describe la metodología de valoración, y administración del riesgo ambiental y social. A tal fin exige la Categorización de Principios de Ecuador a la propuesta del proyecto y el Informe del asesor técnico.

Las categorías de acuerdo al riesgo que puede surgir son las siguientes:

- **Categoría A:** proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos significativos que son diversos, irreversibles o sin precedentes.
- **Categoría B:** 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.
- **Categoría C:** proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o inexistentes.

En 2012 realizamos la primera jornada de formación para concientizar en temas medioambientales a 30 empleados del área de Riesgos, en particular de los sectores de Riesgo Empresas y Mayoristas, Gestión Global y Secretaria Técnica y Global Transactional Banking. La capacitación tuvo como tema central "Riesgo Medioambiental y Los Principios de Ecuador", aspectos que tienen aplicación sobre los proyectos de inversión y actividades de asesoramiento, además de ser temas con los que desde el Grupo y BBVA Francés se mantiene un fuerte compromiso. La actividad se desarrolló en conjunto con la Fundación Ambiente y Recursos Naturales (FARN), y contó con la guía de prestigiosos instructores como los Dres. Daniel Sabsay y Daniel Ryan.

Gestión de Control Interno

Concebimos la función de Auditoría Interna como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta y evaluación de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización. Con el objetivo de asegurar una razonable efectividad y eficiencia en el desarrollo de las operaciones y un adecuado cumplimiento de las leyes y normas aplicables, la principal función de la gestión de Auditoría Interna es la evaluación y el monitoreo en forma permanente del normal y adecuado funcionamiento del sistema de control interno del Banco.

En este contexto, tendiente a mejorar la eficiencia y la calidad de servicio interno, en 2012 llevamos a cabo una reorganización del área, creando así la gerencia de Auditoría Continua y Procesos.

En 2012 verificamos el cumplimiento del Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo y los controles relacionados verificando que los mismos resultan adecuados, no surgiendo aspectos relevantes que mencionar.

Además, como todos los años, testeamos el sistema de Control Interno y por medio de la permanente evaluación de los procesos se identificaron los riesgos inherentes y los controles que los mitigan. Estas actividades se realizaron considerando los lineamientos y recomendaciones emitidos por los distintos entes reguladores.

Como resultado del trabajo, en 2012 elaboramos un total de 88 Informes de Auditorías de Red de Oficinas In Situ, 6 Informes de Auditorías de Red a Distancia, 15 Informes de Antifraude, 17 Informes de Auditoría de Procesos (incluyendo procesos del Banco, Pensiones y Seguros, Negocios Globales y Sociedades Vinculadas), 8 de Auditoría de Sistemas y 30 Trabajos Regulatorios que comprenden también los de Auditoría de la Tecnología. Por su parte, el Comité de Auditoría a través de reuniones mensuales tomó conocimiento de la totalidad de los informes emitidos y de las debilidades en ellos señaladas, y puso énfasis en los temas relevantes y en el seguimiento y control de la implantación de las recomendaciones efectuadas a las distintas áreas auditadas.

A nivel global, y a fin de asegurar la homogeneidad y calidad de los trabajos realizados en materia de control interno, en 2012 se realizó a nivel del Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, una evaluación externa independiente que incluyó revisiones en Argentina.

En 2012 capacitamos, junto con la Fundación Ambiente y Recursos Naturales, a 30 empleados del área de Riesgos en temas de "Riesgo Medioambiental y Los Principios de Ecuador".

La finalidad de la actividad de Auditoría Interna es agregar valor, mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos y apoyar a BBVA Francés en la consecución de sus objetivos.

Productos y Servicios responsables

En BBVA Francés creemos que favorecer el acceso a productos y servicios financieros a la mayor cantidad de segmentos de población es una de las expresiones más genuinas de la responsabilidad corporativa de una entidad financiera.

Buscamos integrar la máxima responsabilidad en todos los procesos de nuestra cadena de valor, que cubre desde el desarrollo de productos y servicios hasta el mantenimiento de los mismos. Abarcamos tanto productos y servicios destinados a colectivos con necesidades específicas como aquellos masivos y de mayor alcance.

En este sentido, ofrecemos una amplia variedad de soluciones para pequeñas y medianas empresas (PyMes), quienes cumplen un rol significativo en el desarrollo del país, así como también generamos y desarrollamos diversos acuerdos de colaboración con organismos e instituciones.

Apoyo a las pequeñas y medianas empresas

Comprometidos con la inclusión financiera, y con el objetivo de incentivar el crecimiento, ofrecemos diferentes productos y servicios adaptados a este segmento del mercado, buscando satisfacer sus necesidades de financiamiento de corto y largo plazo.

Durante 2012 continuamos manteniendo alianzas con organismos gubernamentales, e instituciones nacionales e internacionales trabajando conjuntamente en líneas de préstamos con financiamiento especial para PyMes: Agencia Calidad San Juan, Instituto Nacional de la Yerba Mate (INYM) en la provincia de Misiones, Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE), Banco Central de la República Argentina (BCRA), el Ministerio de Economía y el Ministerio de Industria.

Una importante contribución que realizamos para el desarrollo de las PyMes es a través de capacitación en temáticas relevantes para este tipo de organizaciones. El plan de capacitación para empresas tiene por objetivo tanto la fidelización de los clientes así como un servicio de valor agregado, al hacerle llegar a las empresas clientes y no clientes información profesional de interés para su día a día y sus estrategias de negocio.

En relación a la temática de comercio exterior continuamos brindando capacitaciones sobre comercio exterior en conjunto con el Centro de Despachantes de Aduana, la Universidad del Salvador y la Cámara Argentino Brasileña. En 2012 alcanzamos una convocatoria de más de 350 empresas (entre PyMes y Corporativas), lo que nos sigue posicionando como banco referente en la formación de profesionales del Comercio Internacional.

También participamos de la 23ª edición del Premio Emprendedor Agropecuario, que estimula y premia a la innovación de empresarios emprendedores. *Para más información sobre el Premio, ver el capítulo "Compromiso con la Sociedad".*

En millones de pesos ARG	2012	2011	2010
Stock de financiamiento a PyMES	8.610.980	6.871.165	4.324.000

Préstamos a Empresas con Líneas de Financiamiento Especial (en miles de pesos ARG)	2012		2011	
	Operaciones realizadas	Total liquidado	Operaciones realizadas	Total liquidado
Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR)	3	8.300.000,00	2	754,19
Mendoza Productiva	-	-	12	1.680,00
Calidad San Juan	16	6.950.000,00	21	10.895,00
Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional (Sepyme)	-	-	359	76.316,42
Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE) PESOS - Proyectos de inversión	70	27.000.000,00	69	33.476,76
SGR	24	28.810.000,00	22	18.227,00
Programa del Bicentenario	5	70.034.000	1	15.000,00
INYM Misiones	10	15.100.000,00	-	-

Acuerdos de colaboración

Con el fin de generar acuerdos de colaboración que beneficien a sectores vulnerables, continuamos con las alianzas con organismos e instituciones nacionales e internacionales. Sigue vigente nuestro acuerdo realizado con la Fundación Carolina para la financiación de estudios de postgrado para residentes argentinos a través de una línea con tasa subsidiada, que posee 12 meses de carencia de capital más intereses y se comienza a pagar en el segundo año de otorgado el préstamo.

Como novedad de este año, BBVA Francés y Boca Juniors anunciaron un convenio de cooperación orientado a contribuir al mejoramiento de la sociedad con el fin de que jóvenes de entre 12 y 19 años de hogares de bajos ingresos económicos puedan finalizar sus estudios secundarios.

Para mayor información sobre el convenio firmado con Boca Juniors ver capítulo "Compromiso con la Sociedad".

Resumen online

Buscando contribuir al desarrollo sustentable del entorno ambiental donde desarrollamos nuestras actividades y al mismo tiempo profundizando el acercamiento con clientes actuales y potenciales, incorporamos la opción del resumen online.

En junio de este año implementamos la primera etapa de la acción Resumen Online que consiste en la implementación del resumen digital de Tarjetas de Crédito resaltando en la comunicación enviada que se trata de un medio ecológico, al no utilizar papel para la impresión de los mismos. Durante el segundo semestre de 2012 implementamos la segunda etapa que consiste en premiar con la participación en un sorteo por importantes premios, a todo cliente que se suscriba al resumen online.

Buscamos contribuir al desarrollo sustentable del entorno ambiental incentivando entre nuestros clientes la posibilidad de optar por recibir el resumen online en vez de en papel. En 2012, nuestros clientes suscribieron 155.062 de sus productos al resumen online.

Gestión responsable de Recursos Humanos

Desde BBVA Francés el objetivo es atraer, retener y potenciar el talento de nuestros empleados siempre desde el respeto a la diferencia y la inclusión.

Compromiso con nuestros empleados

Nuestros empleados constituyen uno de los grupos de interés más relevantes para nuestra Compañía, ya que son el motor del crecimiento de BBVA Francés. Por ello nuestra gestión de capital humano hace foco en la equidad de género, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la libertad de asociación, generando un ambiente laboral propicio para el desarrollo de las personas.

Indicadores de Recursos Humanos	2012	2011	2010
Cantidad de empleados (1)	5.146	5.005	4.576
Por categoría			
% Comité Dirección y Direc. Corporativos	0,19%	0,22%	0,22%
% Equipo Directivo	0,87%	0,88%	0,79%
% Mandos Medios	12,96%	11,37%	11,80%
% Especialistas	18,87 %	21,64%	22,81%
% Fuerza Ventas	34,05%	35,80%	33,26%
% Puestos Base	33,06%	30,09%	31,12%
Por edad			
Edad Promedio Mujeres	36	35	36
Edad Promedio Hombres	41	41	41
Menores a 25 años	4,37%	5,05%	5,31%
De 25 a 45 años	70,95%	71,43%	70,76%
Más de 45 años	24,68%	23,52%	23,93%
Por género			
Mujeres	2.340	2.266	2.027
Hombres	2.806	2.739	2.549
Por región			
AACC (Áreas Centrales)	2.387	2.324	1.887
Suc - Cap y GBA	1.554	1.511	1.546
Suc - Interior	1.205	1.170	1.143
Por tipo de contrato			
Contratos plazo fijo	35	15	15
Efectivos	5.111	4.990	4.561
Por jornada laboral			
Parcial	276	271	245
Completa	4.870	4.734	4.331
Otros indicadores			
Antigüedad promedio	12,21	12,00	12,02
Número de altas de empleados	214	519	395
Rango entre el salario inicial y SMVM	2,70	2,52	2,57

(1) No incluye empleados coyunturales y Comisión de Servicios PSA/RCA

Índice de Rotación	2012	2011	2010
Índice de Rotación total	3,75%	4,38%	3,23%
Rotación no deseada total	1,61%	1,84%	1,20%
Por género			
Mujeres	50,26%	46,12%	31,76%
Hombres	49,74%	53,88%	68,24%
Por edad			
Menores a 30 años	1,22%	1,10%	0,52%
Entre 30 y 50 años	2,18%	1,94%	1,62%
Mayores de 50 años	0,33%	1,34%	1,09%
Por región			
AACC (Áreas Centrales)	2,20%	2,24%	2,01%
Sucursales de CABA y Provincia de Buenos Aires	0,86%	1,12%	0,76%
Sucursales del Interior	0,70%	1,02%	0,46%

No discriminación e igualdad de oportunidades

Durante 2012 implementamos nuevas iniciativas para reforzar y asegurar el cumplimiento de nuestra Política de Equidad de Género, basada en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, la formación y el desarrollo profesional; la conciliación de la vida familiar y laboral, la prevención del acoso sexual y la promoción de una imagen diversa.

El talento no tiene género y es por eso que en BBVA queremos garantizar la eliminación de cualquier freno que pudiese existir en el desarrollo profesional de la mujer en nuestra empresa. Por ello, participamos activamente en el Programa de Diversidad de Género de BBVA que integra y unifica a todos los países del Grupo con la intención de continuar desarrollando espacios y equipos cada vez más afines a la diversidad. El Comité Estratégico y el Comité Operativo de Diversidad son los encargados del despliegue de la Política Corporativa de Diversidad, el diseño de planes, la definición de prioridades, así como también de la medición del impacto de las acciones desarrolladas.

Actualmente contamos con un Comité Operativo de Argentina integrado por 8 representantes de distintas áreas de BBVA Francés, que es el responsable de impulsar, proponer, apoyar, adaptar y dinamizar las iniciativas corporativas en nuestro país. En 2012, se llevaron a cabo 3 reuniones que trataron diversos temas como la situación de las iniciativas corporativas; el análisis, determinación y aprobación de iniciativas locales alineadas a las corporativas; las Nuevas Formas de Trabajo; y el lanzamiento de la comunicación del Programa de Diversidad Global.

Las iniciativas desarrolladas durante 2012 en el marco del Programa de Diversidad de Género están relacionadas con la maternidad y paternidad, promoción y desarrollo profesional, y sensibilización:

- **Maternidad y Paternidad:** contamos con un sistema de cobertura de bajas, un modelo de tutorización para las mujeres que se reincorporan tras su licencia, y seguimiento de su evolución profesional. De las 132 bajas por maternidad, cubrimos 127, obteniendo un porcentaje de cobertura del 98,4%. También extendimos la licencia por paternidad de dos a cinco días y, desde su implementación, fueron 33 los padres beneficiados.
- **Promoción y desarrollo:** estamos desarrollando un conjunto de métricas ad-hoc, además de los programas de coaching y mentoring, este último en vías de implementación.
- **Sensibilización:** incorporamos la gestión de la Diversidad de Género como una nueva habilidad dentro de la Valoración Básica Anual (VBA), y continuamos reforzando estos conceptos a través de la formación presencial y on-line.

Todos nuestros procesos de recursos humanos son diseñados y gestionados de manera tal que garanticen la igualdad de oportunidades.

Asimismo, llevamos a cabo diversas reuniones operativas, a nivel corporativo y local, con el objetivo de impulsar e implementar medidas concretas, como el Proyecto Nuevas Formas de Trabajo que consiste en instrumentar modalidades flexibles de trabajo. Las colaboradoras que estén terminando su periodo de licencia por maternidad pueden optar por realizar jornadas de tiempo parcial o teletrabajo. Por un lado, hemos desarrollado una prueba piloto de jornada reducida en 11 mujeres de Áreas Centrales y sucursales, lo cual ha obtenido una repercusión positiva. Por otra parte, implementamos una prueba piloto de teletrabajo con seis madres pertenecientes a Áreas Centrales con el objetivo de que la colaboradora pase la mayor parte de su tiempo, de 2 a 5 días por semana según el caso, trabajando fuera de la oficina y desde su casa, que también impactó positivamente tanto en las beneficiadas como en sus equipos de trabajo. Las madres pudieron estar cerca de sus hijos en su primer año de vida. A partir de los resultados obtenidos, se analizará la posibilidad de ampliar ambas iniciativas durante el año 2013.

Además, continuamos avanzando con la red de *networking*, denominada General!, una iniciativa corporativa que sirve de fuente inspiradora de ideas y debates. En 2012 ampliamos la matriculación de este programa corporativo al colectivo de empleados de Recursos Humanos en Argentina.

Por último, el Curso de Diversidad de Género forma parte de los cursos de bienvenida obligatorios que se imparten a través de nuestra plataforma de *e-learning* a todos los colaboradores que se incorporan en nuestra organización.

Indicadores de Diversidad	2012	2011	2010
Por diversidad laboral			
% Empleados Hombres	55%	55%	56%
% Empleados Mujeres	45%	45%	44%
Otros indicadores			
Mujeres en cargos gerenciales	9	9	11
Empleados con capacidades especiales	9	9	9

Empleados por segmento	2012		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Equipo Directivo	83,64%	16,36%	85,45%	14,55%
Mandos Medios	73,61%	26,39%	78,03%	21,97%
Especialistas	56,23%	43,77%	54,29%	45,71%
Fuerza de Ventas	53,42%	46,58%	52,06%	47,94%
Puestos Base	46,27%	53,73%	48,27%	51,73%

Libertad de asociación

Tenemos un profundo respeto por la libertad sindical y por la legislación vigente en materia de derechos laborales que permite y facilita la representación gremial de todos nuestros empleados a nivel nacional. Esto se refleja en el hecho que el 100% de nuestros empleados están incluidos en algún convenio colectivo, aún cuando las negociaciones y acuerdos salariales alcanzan hasta la categoría de Jefe Principal de Departamento.

El diálogo y la negociación colectiva constituye para BBVA Francés la mejor manera de solucionar conflictos y alcanzar consensos y es por eso que buscamos mantener una comunicación fluida con las Comisiones Gremiales Internas (CGI) de las diferentes localidades del país y con todas las seccionales de la Asociación Bancaria a nivel Nacional.

Empleo, selección y política de remuneraciones

El proceso de selección de nuevos empleados de la Compañía continúa rigiéndose por los Principios Básicos de actuación corporativos dirigidos a garantizar: la igualdad de oportunidades, la no discriminación de los candidatos, la profesionalidad de los intervinientes, y la objetividad y confidencialidad en los procesos de selección. Actualmente nos encontramos en proceso de revisión y redacción de la nueva política de Selección Interna y Externa que otorga un marco regulatorio al proceso de selección de nuevos colaboradores con mayor información, requisitos y delimitaciones.

Trabajamos para asegurar que todas las decisiones de selección se basen en el mérito y la capacidad profesional, asegurando las mismas oportunidades para todos los postulantes. Por ello, como parte de nuestro compromiso con la equidad de género, buscamos evitar que las ofertas de empleo contengan requisitos no acordes al criterio de idoneidad para cada puesto, y prestamos especial atención a la redacción de los avisos de búsqueda de personal con el fin de no alterar la igualdad de oportunidades de los trabajadores en el acceso al empleo. En el mismo sentido, toda presentación de candidatos para cubrir una vacante incluye, siempre que sea posible, al menos una candidata mujer.

Mediante el Modelo de Valoración por Competencias desarrollado por el Grupo BBVA, distinguimos y evaluamos las habilidades y conocimientos claves de cada puesto y facilitamos el crecimiento profesional de cada uno de nuestros empleados, a partir de la construcción de un Plan de Desarrollo Individual (PDI). Este Modelo busca asegurar una correcta sinergia entre los procesos de reclutamiento y los procesos de desarrollo de nuestros empleados, propiciando la detección y el mejor aprovechamiento de las capacidades y talentos individuales. En 2012 se hizo un ajuste de la oferta global de desarrollo disponible a través del PDI.

Plan de atracción de talentos

Promocionamos las búsquedas laborales disponibles por medio de nuestra feria virtual de empleo BBVA, las más reconocidas redes sociales como Facebook, LinkedIn y Twitter y ferias de empleo presenciales y virtuales.

En 2012 logramos mayor posicionamiento en las redes sociales, a través del relanzamiento del sitio de Facebook cuyo objetivo es interactuar con los seguidores, divulgar ofertas de trabajo y promocionar eventos en los que participará BBVA Francés de manera institucional.

Por otra parte, desde 2006 la organización participa en ferias y exposiciones de diferentes universidades y escuelas de negocios, consolidando y destacando su lugar dentro del mercado laboral y reforzando el vínculo con estudiantes y jóvenes profesionales. Este año, extendimos la participación en estos encuentros a todo el país.

Además, estamos implementando la campaña Yo Elijo BBVA como Plan de Cultura para los candidatos y posibles ingresantes como propuesta de valor para la atracción de candidatos, y como plan de inducción a la cultura BBVA una vez que se incorporan como ingresantes. En las instancias de entrevistas a los candidatos externos, los selectores comentan los beneficios y oportunidades que brinda BBVA Francés junto a la presentación de la campaña. Contamos con piezas comunicacionales que explican los ejes principales del mensaje Yo Elijo BBVA y también los datos para ingresar el Curriculum Vitae a nuestro Campus Virtual de empleo. Estas piezas se entregan a los candidatos participantes de búsquedas y se distribuyen en las Ferias de Empleo presenciales. También se ha publicado la presentación institucional de la campaña en nuestra fanpage de Facebook. Por último, en la instancia final de firma del legajo, se entrega a los ingresantes una pieza con los mismos ejes de Yo Elijo BBVA pero en lugar de incluir los datos para la carga del Curriculum, se indican los datos del Servicio de Atención al Empleado, a fin de darlo a conocer como primer canal donde pueden derivar consultas como empleados.

Trabajamos para asegurar que todas las decisiones de selección se basen en el mérito y la capacidad profesional, asegurando las mismas oportunidades para todos los postulantes.

El objetivo del Programa de Búsquedas Internas es promover el desarrollo profesional de los colaboradores, cualquiera sea su posición dentro del Grupo, al tiempo que identifica a los mejores talentos en cualquier lugar de la organización.

En cuanto al Programa de Búsquedas Internas continuamos utilizando la herramienta de *job posting* que sirve para generar condiciones oportunas para que los empleados puedan desarrollar al máximo su potencial. En la medida de lo posible, todas las vacantes existentes en el Grupo independientemente de su nivel, naturaleza o área, deben darse a conocer en toda la organización y cualquier empleado interesado puede solicitar ser tenido en cuenta en el proceso interno de selección que le interese.

En 2012 ampliamos las oportunidades para nuestros empleados, brindando propuestas para que se postulen a puestos del Grupo en otros países.

Este Programa tiene por objetivo fomentar el autodesarrollo de quienes integran BBVA y generar un espacio "abierto" en el proceso de cobertura de vacantes que aliente una cultura participativa, promueva la toma de decisiones individuales y estimule la igualdad de oportunidades entre varones y mujeres. Además, aumenta el grado de motivación colectiva al transparentar y democratizar procesos de búsqueda y selección interna, facilita la movilidad geográfica en aquellos casos en los que coincida un requerimiento personal con la mejor calificación para un puesto y, por sobre todo, retiene a los mejores talentos alentando la cultura del "poder desarrollarse profesionalmente dentro de nuestra organización".

Indicadores de búsquedas internas 2012	Búsquedas internas publicadas	Cobertura interna	% de cobertura
Nacionales	91	58	63,74%
Internacionales	63	0	0,00%
Total	154	58	-

Además, por medio del Plan de Presentación de Candidatos, invitamos a los empleados a colaborar en la incorporación de los mejores candidatos a trabajar en el Banco, recomendando a personas de su entorno personal, familiar o social que cumplan con los perfiles requeridos por la organización.

Evaluaciones de candidatos

Dentro de la batería de estudios preocupacionales a nuevos ingresantes, incluimos el Control de Terroristas, debido a la reglamentación del Banco Central de la República Argentina. Esto tiene como objetivo verificar la no inclusión de nuestros futuros empleados en las nóminas correspondientes. En este marco, todos los ingresantes reciben un cuadernillo informativo sobre la Política Corporativa en el Ámbito de los Mercados de Valores y Código de Conducta, comprometiéndose en el mismo acto a asumir una conducta responsable en este aspecto.

Acciones de mentoring y coaching para empleados.

La Política de Desarrollo del Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, incorpora prácticas de este tipo para garantizar a través del *mentoring* la máxima eficiencia en la integración de las nuevas incorporaciones, y mediante el *coaching*, el fortalecimiento de las competencias personales y profesionales de los colaboradores. Las acciones de *mentoring* están en vías de implementación, mientras que las acciones de *coaching* se desprenden de la iniciativa de Diver-

sidad de Género y Talentos. Se ha implementado el programa de coaching dirigido a 11 mujeres seleccionadas del pool de talento y que cuentan con capacidad para generar impacto y liderar cambios. La valoración de las participantes se ubicó en niveles de "muy bueno" a "excelente", considerando que podrán darle utilidad tanto en sus puestos de trabajo como en su vida personal. Además, mostraron un gran agradecimiento por poder haber tenido la oportunidad de ser participantes de la propuesta, considerando que es altamente recomendable y que sería muy positivo extenderlo hacia otros empleados.

Política de Remuneraciones

Consideramos la política de remuneraciones como un elemento clave para la creación de valor, que refuerza nuestra capacidad de atraer y retener al capital humano, y facilitar la generación de un ambiente de trabajo adecuado. Es por eso que nuestra política de remuneraciones tiene en cuenta los siguientes principios: compensar a las personas de acuerdo a su nivel de responsabilidad, actuación individual y obtención de resultados. Contamos con un esquema de administración salarial que contempla los principios de transparencia y equidad y aseguramos la competitividad externa y equidad interna de las remuneraciones.

Además, a efectos de compensar la aportación de resultados tangibles, el sistema de retribución variable se mantiene como un incentivo adicional que abarca a toda la plantilla. En este tema, como es consecuente con los principios de igualdad que conforman la política de BBVA, tampoco existe ninguna diferencia en el trato dispensado a hombres y mujeres.

Durante 2012, continuamos participando en encuestas de mercado salarial, tanto del sector bancario como del mercado general, para asegurar la competitividad externa de nuestra compensación total. La posición del Banco respecto al mercado es de 75 percentil para el Equipo Directivo y 50 percentil para el resto de la población.

Evaluación de actuación

La evaluación de la actuación alcanza a todos los empleados de BBVA Francés que cumplen con los requisitos de antigüedad, con el fin de evaluar el desempeño profesional y la consecución de los objetivos planteados a principios de año. Se realiza en dos etapas, en el mes de marzo se establece por parte de la supervisión la fijación de objetivos y el 31 de enero del año siguiente se cierran las evaluaciones consignando el cumplimiento de objetivos de cada empleado.

Desde 2010 se incluyen objetivos relacionados con las actitudes definidas en el plan BBVA x 3:

Ambición → No nos conformamos

Sencillez → Hazlo Sencillo

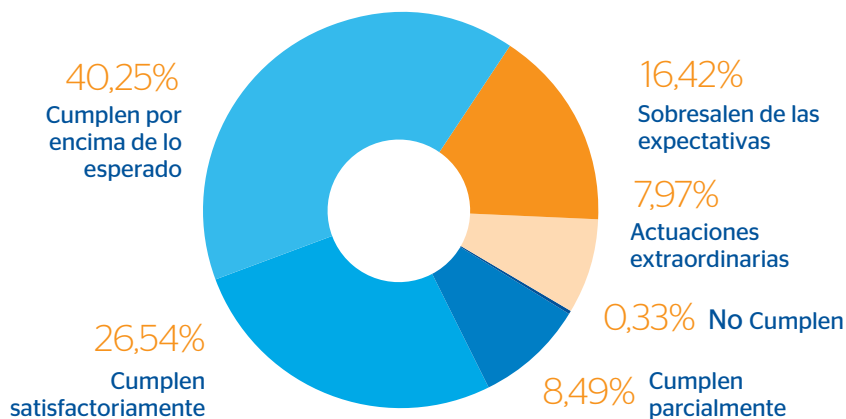
Foco en el cliente → El cliente, primero

Cooperación → Todos juntos

En 2012 se mantuvo el mismo modelo que en el año anterior, con valoración de resultados de objetivos cuantitativos, tácticos y de cultura corporativa.

Porcentaje de Cumplimiento objetivos evaluación de la actuación

Datos publicados correspondientes a 2011. Los datos del 2012 no están disponibles al cierre de esta publicación debido a que la evaluación se realiza luego de finalizado el año.



Programas de formación en conocimientos y habilidades

Campus BBVA

Durante 2012 hemos avanzado en la consolidación del modelo Campus BBVA como estrategia de formación de BBVA Francés. Se trata de una iniciativa que busca reunir y estandarizar las propuestas de formación de los empleados, impulsar el intercambio entre países y promover la capacitación global y especializada, apalancándose en el uso intensivo de la tecnología. El modelo mantiene la clasificación de las escuelas de conocimiento: Management y Habilidades, Finanzas, Negocio Cliente, Tecnología y Operaciones, e Idiomas.

El concepto Campus BBVA hace referencia a la globalización del conocimiento para todos los empleados del Grupo, quienes tienen la posibilidad de acceder a cursos presenciales o virtuales que les permiten especializarse, actualizarse y contactarse. Durante 2012 trabajamos en consolidar a este canal como el principal vehículo de formación, contribuyendo así a elevar el nivel de eficiencia del Grupo y disponer de una herramienta que fomente la gestión del conocimiento.

Planes de Desarrollo Individual

Continuamos apostando a la formación de nuestros empleados por medio de los Planes de Desarrollo Individual (PDI). Esta herramienta permite gestionar las acciones de formación de cada empleado, por medio de cursos brindados en la plataforma *e-campus*. La matriculación de los cursos se realiza de acuerdo con la información proporcionada por el sistema de competencias, como resultado de la elección de cada jefe con sus colaboradores en el caso de existir brechas de competencias entre los conocimientos y habilidades específicas para el puesto de trabajo y el grado de desarrollo de las mismas. A nivel presencial, 349 participantes alcanzaron un total de 5.024 horas de formación, y por medio de *e-campus*, 436 empleados dedicaron 2.120 horas de aprendizaje. En el interior del país no se realizaron actividades por PDI, en estos casos se tratan de demandas específicas del negocio que son pactadas con los territoriales de cada zona.

E-campus

Continuamos promoviendo el uso de nuestra plataforma online de capacitación *e-campus* como una herramienta disponible para todos los empleados. Ofrecemos tanto cursos corporativos como de desarrollo enteramente local y foros cerrados asociados a una actividad de capacitación presencial y este año desarrollamos nuevos cursos que profundizan en diferentes aspectos del Negocio. La plataforma fue utilizada por 1.535 empleados que alcanzaron un total de 46.411,83 horas de capacitación.

Programas de Management

Durante 2012 organizamos y desarrollamos diversas acciones con el objetivo de impulsar los Programas de Management. A nivel local, realizamos la capacitación sobre Toma de Decisiones (29 asistentes) y llevamos a cabo 5 ediciones del "Programa Liderazgo Positivo" dirigido a supervisores, jefes y gerentes de la organización, en las cuales participaron 53 colaboradores que representaron un total de 1.272 horas de formación. Asimismo, dictamos en forma presencial y online una nueva edición del Programa de Desarrollo Directivo (PDD) en la Universidad de San Andrés del cual participaron 40 personas alcanzando un total de 1.700 horas de formación.

Por otro lado, algunos de nuestros colaboradores tuvieron la posibilidad de viajar a la Escuela de España para capacitarse en el Programa Corporativo de Dirección, Building Customer Centric Organization, Liderazgo basado en Valores y Programa Corporativo en Liderazgo, entre otros.

Becas para Posgrados

En BBVA Francés seguimos aplicando la Política de becas y descuentos para estudios de posgrado. Las universidades con las que tenemos becas o descuentos son la UCA, UADE, UP, UCES y ESEADE. 11 empleados fueron beneficiados, quienes cursaron 2.943 horas de clase.

Diversidad de género

Continuamos inscribiendo en el curso de Diversidad de Género a todas las personas que ingresan en la organización. En 2012, 111 empleados realizaron este curso, para lo cual dedicaron 555 horas de capacitación.

Responsabilidad Corporativa

Continuamos llevando adelante el Plan de Responsabilidad Corporativa y sus proyectos relacionados. En 2012 implementamos el curso Responsabilidad y Reputación Corporativa (RRC) que forma parte del Plan de Inducción Corporativo.

Cursos de inglés

Nuestra "Escuela de Inglés" local está dirigida a empleados que poseen el idioma como competencia crítica. Los contenidos de los distintos niveles se desarrollan en clases presenciales de una hora y media, dos veces por semana y se complementan con lecciones a través de la plataforma e-campus. Para aprobar un nivel se rinden exámenes parciales escritos y un examen final oral y escrito. A nivel presencial, 156 participantes alcanzaron un total de 8.733 horas de formación, mientras que por medio de e-campus, ya sea que lo tengan o no como competencia crítica, 232 empleados dedicaron 837,5 horas de aprendizaje.

Cantidad de horas de Formación			
Por Modalidad	2012	2011	2010
Presencial	80.662,75	86.081,50	85.157,8
E-learning	46.411,83	68.463,7	67.442,93
Total	127.074,58	154.545,2	152.600,7

Promedio de Horas de formación al año por empleado			
Por Segmento	2012	2011	2010
Equipo Directivo	55	30	38
Especialistas	28	28	33
Fuerza de Ventas	32	23	37
Mandos Medios	34	27	45
Puestos base	18	33	29

Cantidad de horas de formación por género 2012		
Por género y modalidad	Hombres	Mujeres
Horas de formación		
Presencial	46.439,60	34.223,15
E-learning	24.389	22.032,83
Total	70.828,60	56.255,98
Porcentaje de horas de formación		
Presencial	58%	42%
E-learning	53%	47%

Durante 2012 invertimos un total de \$6.960.854 en formación, lo que representa un promedio de \$1.443,86 por empleado (4.618 empleados capacitados).

La evaluación de satisfacción arrojó como resultado en la capacitación presencial 4,38 puntos y en la formación online 4,05 (sobre un total de 5 puntos).

A lo largo del año, el 67% de los empleados capacitados han recibido formación presencial, y el 83% a través de la plataforma e-campus.

Clima laboral

Este año realizamos nuevamente la Encuesta de Satisfacción del Empleado, de carácter bianual, que alcanza a todos los empleados con una antigüedad en la Compañía superior a los seis meses. Se tomaron en simultáneo las encuestas de Great Place to Work, indicador emocional, y Class Fornell International, indicador racional. Desde ambas consultoras se invitó a participar a todos los empleados por mail, generando aleatoriamente para cada persona un acceso individual.

Luego de compartir los resultados de la Encuesta de Clima Laboral 2010 con los principales responsables de cada área, en 2012 desarrollamos los siguientes planes de acción con el objetivo de trabajar en áreas de mejora y en el fortalecimiento de los aspectos valorados por nuestros colaboradores:

- **Calidad de servicio:** optimizar la gestión y la inversión de recursos para mejorar el servicio interno y la percepción de los clientes.
- **Liderazgo innovador:** revalorizar la imagen y las funciones de los jefes.
- **Compensación:** equidad y transparencia.

En 2012, desde Recursos Humanos, realizamos una intensa campaña de comunicación interna para explicar la importancia de participar en el proceso. En esta nueva medición se logró un índice de participación récord que alcanzó al 90% de los colaboradores, y se obtuvieron incrementos superiores a los cinco puntos en los índices generales de satisfacción respecto de la encuesta 2010. Cada una de las dimensiones relevadas mejoró notablemente, ubicándonos como uno de los bancos del Grupo con mayor ascenso en la región y dejándonos muy cerca de ingresar al ranking de las mejores empresas para trabajar de Argentina.

Pasión por las personas

Nuestro compromiso con el personal se plasma en una serie de iniciativas que se recogen dentro del Programa "Pasión por las personas", una iniciativa corporativa constituida por diferentes beneficios que se les brindan a los empleados, y se encuentran enmarcados dentro de la nueva campaña "Yo Elijo BBVA". A través de esta iniciativa se busca impulsar el orgullo de pertenencia organizados en cuatro ejes conceptuales: Elijo estar acá, Elijo la excelencia, Elijo ser buena gente y Elijo crecer.

Durante 2012, realizamos diversas iniciativas en el marco de este Programa:

- **Sorteo de entradas para espectáculos y eventos de Fútbol:** realizamos sorteos de entradas para los empleados en función a los diferentes shows de primer nivel que auspiciamos. A partir de que somos auspiciantes de las camisetas de Boca y River hemos incorporado a los sorteos entradas para partidos de fútbol en la Bombonera y estadio Monumental, así como visitas al entrenamiento del equipo de Boca con ingreso al museo y a la cancha. Sorteamos 523 pares de entradas correspondientes a 20 shows y 176 entradas correspondientes a 14 partidos y eventos de fútbol.
- **Alianza BBVA Francés y LAN:** continuamos brindando el beneficio que permite acumular puntos y canjearlos por kilómetros según políticas LAN.
- **Beneficio telefonía móvil:** continuó vigente este beneficio que incluye precio preferencial para empleados, el servicio de Blackberry Profesional para empleados que cuenten con un equipo Blackberry propio.
- **Liga de Fútbol Profesional:** realizamos nuevamente un sorteo para que hijos de empleados participen de una semana de entrenamiento en uno de los mejores campus de fútbol de España. Entre 152 postulantes salieron sorteados 10 chicos que vivieron una experiencia inolvidable en el complejo "El Montayá", a pocos kilómetros de Barcelona y realizaron una excursión a los estadios Camp Nou y Espanyol de Barcelona y Santiago Bernabeu, en Madrid.
- **Beneficio Hotelopía:** continuamos comunicando los descuentos y beneficios a la vez que se realizaron campañas especiales para los fines de semana largos y vacaciones. Durante 2012 se realizaron 131 reservas, que dieron como resultado un monto total de 40.680,2 euros.
- **Talleres de salud:** seguimos desarrollando talleres destinados a mejorar el bienestar de los empleados y sensibilizarlos de la importancia de tener una calidad de vida saludable.
Para más información ver la sección Salud y Seguridad en este capítulo.
- **Torneos deportivos:** realizamos torneos deportivos de diferentes disciplinas (voley, fútbol femenino y masculino, bowling, tenis, paddle y golf). En los mismos se inscribieron 933 empleados. Además, se disputaron partidos de Clientes versus Empleados en la Bombonera y en el Monumental.
- **Concurso de Dibujo Infantil:** este año llevamos adelante la versión local del Concurso de Dibujo Infantil para hijos de empleados. Participaron 367 chicos en dos categorías, junior (164) y pre-junior (203), y los ganadores recibieron importantes premios.
- **Concurso de Fotografía:** en su edición local, bajo la consigna "Las personas hacen la diferencia", se desarrolló el sexto concurso de fotografía, el cual consistió en mostrar imágenes que reflejen la incidencia positiva del ser humano en distintos ámbitos. Participaron 238 empleados con 364 fotografías, y 1.292 colaboradores votaron para elegir a los ganadores.
- **Día del maestro en Campus BBVA:** el 11 de septiembre, con motivo de la celebración del Día del Maestro, más de 100 hijos de empleados de las áreas centrales se acercaron al Campus BBVA a disfrutar de una tarde a pura diversión con juegos, kermesse, espectáculos y sorpresas.

Las iniciativas desarrolladas en "Pasión por las personas" buscan la satisfacción del personal, generando un excelente ambiente laboral para que se sientan orgullosos de trabajar y ser parte de BBVA Francés.

Buscamos mejorar los productos crediticios, préstamos personales, cuentas corrientes y tarjetas de crédito.

Beneficios personales

A través de nuestro Sistema de Beneficios ofrecemos una auténtica red que busca cubrir todas las necesidades personales y frente a la cual el empleado se sienta contenido y respaldado aún fuera del ámbito laboral.

Durante 2012 trabajamos para unificar todos los beneficios otorgados a las distintas empresas del Grupo BBVA en Argentina. De esta forma logramos la homogenización de los mismos, favoreciendo la igualdad de condiciones de nuestros empleados. A su vez, continuamos trabajando para implementar una tarjeta transaccional y así asegurar una mayor comodidad para el empleado a la hora de utilizar el beneficio en los comercios que se encuentran en el Programa. También redactamos la Política de Beneficios, detallando las características de cada uno de los beneficios y el procedimiento para su otorgamiento en tiempo y forma, especificando los actores y sectores que intervienen en el circuito.

A su vez, buscamos mejorar los productos crediticios, préstamos personales, cuentas corrientes y tarjetas de crédito. Otorgamos beneficios crediticios y ayuda financiera a empleados, brindando flexibilidad en cuanto a montos, tasas y pre-cancelación de los préstamos. Durante 2012, 87 empleados recibieron ayuda financiera.

Adicionalmente, ofrecemos una mayor cantidad de días de vacaciones por sobre lo establecido en el Convenio Colectivo de Trabajo y tenemos convenios corporativos con diferentes medicinas preparadas, tanto en los costos de los planes como en la prestación de los servicios. Los empleados tienen la opción de contratar los servicios de alguna de las encuadradas en los planes corporativos, o bien alguna que no se encuentre contenida en el mismo.

Comunicación interna

Con el fin de estar en contacto con las necesidades de nuestros empleados y mantenerlos informados, continuamos desarrollando y ampliando los canales de comunicación. Entre los canales de diálogo que desarrollamos y gestionamos durante 2012 se destacan los siguientes:

- **Revista interna "Protagonistas"**: la publicación tiene por objetivo informar, entretener e integrar a quienes conforman BBVA Francés. En 2012 editamos cuatro números impresos con una tirada promedio de 6.000 ejemplares por revista. La versión digital de esta publicación ha evolucionado a una versión 2.0, con la posibilidad de votar y comentar las noticias, además de generar un espacio más interactivo. De esta forma buscamos aumentar la lectura, participación y feedback de nuestros colaboradores.
- **Servicio de Atención al Empleado (SAE)**: Durante el transcurso del 2012 el Servicio de Atención al Empleado logró consolidarse como el canal por excelencia para realizar todas las consultas en materia de Recursos Humanos. Los empleados tienen la posibilidad de obtener información de manera autogestionada a través del Portal SAE, o de canalizar sus inquietudes y recibir asesoramiento por parte de las operadoras ya sea telefónicamente o vía mail. Para aquellas consultas que requieren de un análisis superior por ser un tema demasiado específico o crítico, relacionado con el desarrollo o los intereses puntuales de nuestros empleados, se implementó el Centro de Gestión integrado por un *pool* de profesionales que recibe desde el SAE dichas consultas y una vez gestionadas se contacta con los empleados para brindarles respuesta.
- **"Encuentros BBVA"**: continuamos desarrollando esta serie de desayunos ofrecidos a distintos colaboradores y coordinados por los miembros del Comité de Dirección en calidad de anfitriones. Allí, los invitados dialogan de manera franca y abierta con un director y con una agenda libre de temas. Este año incorporamos encuentros temáticos en donde dos directores comparten un tema en común facilitado por un colaborador especialista y se tratan aspectos específicos del negocio, tenidos en cuenta a partir de los desayunos organizados el año pasado. Durante 2012 realizamos 47 encuentros tradicionales y 5 encuentros temáticos, que contaron con un total de 426 invitados.

- **Plan de cercanía:** iniciado en 2011, cobró fuerza de la mano de una nueva etapa de las visitas del Presidente Ejecutivo y el Comité de Dirección a los diferentes territorios, sumando además nuevos encuentros junto a gerentes y subgerentes de la organización. De esta manera, se renovó el compromiso asumido y se generó un espacio de escucha y debate entre los líderes de BBVA Francés de todo el país. Durante el año, se realizaron seis eventos, manteniendo contacto directo con más de 960 colaboradores.
- **Intranet:** continuamos fomentando y desarrollando este espacio de información, a través de noticias locales y globales, tribunas, encuestas, que están complementadas con fotografías, videos, banners. Se publicaron en el año 296 noticias y tribunas. También realizamos encuestas semanales online con el objetivo de indagar sobre aspectos de interés general o acerca de la Comunicación, como feedback para optimizar nuestros canales.
- **Casilla de mail de comunicaciones internas:** un tradicional medio a través del cual se difunden temas de interés general para todos los colaboradores del Grupo en nuestro país. Este año enviamos 452 mails, siempre intentando optimizar los tiempos de los colaboradores.

A su vez, utilizamos las siguientes herramientas: línea anónima y confidencial para el tratamiento de temas referidos al Código de Conducta, encuestas online, cartelería, blogsfera, espacio de avisos clasificados y Google.

Salud y seguridad laboral

La atención de la salud laboral es administrada con un cuerpo médico para todo el país. Disponemos de consultorios médicos instalados en los edificios centrales con mayor nómina del Banco y también contamos con ambulancias de emergencias por servicio de área protegida, contratados para todas nuestras instalaciones con el fin de brindar atención de emergencia a todas las personas presentes en el Banco. En 2012 agregamos un médico a la dotación básica e iniciamos chequeos en salud, comenzando por el Comité de Dirección.

Bajo el Programa Salud Para Vos, continuamos dictando en el Centro de Desarrollo BBVA los talleres de Abandono de Tabaquismo, al que asistieron 13 personas, Estrés con 2 participantes y Primeros Auxilios con 15 asistentes. Además, brindamos el curso Higiene y Seguridad Laboral por medio de la plataforma *e-campus*, conformado por cinco módulos y una evaluación final.

En relación a la prevención de la Gripe H1N1, publicamos en la Intranet información sobre el tema incluyendo medidas preventivas y brindamos el beneficio del reintegro del costo de la vacunación a los empleados que quisieran vacunarse voluntariamente. También se brindó asesoría en ocasión de la nube tóxica que asoló la ciudad de Buenos Aires el 06 de diciembre.

A su vez, contamos con una política libre de humo que rige para todos los edificios corporativos en los cuales no se está permitido fumar, existiendo áreas restringidas y acondicionadas para aquellos que desean hacerlo.

En relación a la seguridad de los empleados, trabajamos sobre dos aspectos claves:

- En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, acorde a lo exigido en la Ley 1346/04, "Plan de evacuación y simulacros en caso de incendio, explosión o advertencia de explosión", capacitamos en forma anual al personal de seguridad y empleados del Banco en temas relacionados a: "Plan de evacuación, uso de matafuegos y sistemas de alarma". Asimismo, en forma semestral llevamos a cabo ejercicios de simulacros de evacuación de los distintos edificios. De manera periódica se efectúan controles de todos los elementos de lucha contra incendios (matafuegos, nichos hidrantes, sensores de humo, equipos de extinción automáticos, máscaras con filtro de protección contra humo). En el ámbito de la Provincia de Buenos Aires y resto del País, la Gerencia de Seguridad elabora Planes de Evacuación acorde a la Ley 19587/72. A tal efecto capacitamos a la totalidad

Contamos con una política libre de humo que rige para todos los edificios corporativos.

Compartimos los valores de equipo, compromiso y solidaridad con la sociedad de la que formamos parte.

de nuestro personal, y los formamos en el manejo correcto de los distintos equipos de lucha contra incendios y planificamos las medidas necesarias para el control de emergencias y evacuaciones, para luego realizar un ejercicio de simulacro.

- El segundo aspecto apunta a la prevención de seguridad en todos los accesos de los edificios, con el propósito de evitar el ingreso de personas y elementos que atenten en forma directa contra la integridad física y/o material de los empleados. Dichos controles son realizados diariamente por la guardia de seguridad de los edificios corporativos, informando las novedades a la gerencia de Seguridad y a los proveedores según se trate. Contamos con equipos de seguridad destinados a tal fin (sistema de control de acceso mediante molinetes con lectoras, tarjetas de ingreso, computadoras con acopio de información, detectores de metales manuales, etc.).

Salud y Seguridad ⁽¹⁾	2012	2011	2010
Tasa de accidentes	1,14	1,21	1,35
Tasa de enfermedades profesionales	0,05	0,06	0,09
Tasa de absentismo	470,59	377,52	455,34
Tasa de días perdidos	29,55	23,75	30,37
Total accidentes y enfermedades profesionales	89	91	94
Víctimas mortales	0	0	0

(1) Los cálculos se hicieron teniendo en cuenta los protocolos GRI, utilizando para los cálculos días naturales (365)

Voluntariado Corporativo

Voluntarios BBVA nació con el objetivo de promover y canalizar el espíritu solidario de los que hacemos BBVA Francés. Por eso es que, a través de las acciones propuestas por Voluntarios, todos tenemos la posibilidad de fomentar y aumentar la integración social, invertir tiempo y energía por una causa mayor, lo cual implica compartir los valores de equipo, compromiso y solidaridad con la sociedad de la que formamos parte.

De esta forma, y con el fin de incentivar y concientizar a nuestros empleados, implementamos el Sitio Web *Voluntarios*, un espacio que reúne toda la información relacionada al Programa. Asimismo, desarrollamos el curso de voluntariado online a través de la plataforma e-campus, en donde los colaboradores tienen la oportunidad de profundizar acerca de la realidad que nos rodea y cómo contribuir a lo que nuestra sociedad demanda y necesita día a día, ofreciendo un momento para reflexionar sobre la situación actual y las distintas maneras en las que pueden involucrarse.

En este marco, llevamos a cabo "Adelante con tus sueños", un taller educativo con formato de obra de teatro multimedia dirigido a niños de escuelas primarias, cuyo objetivo es enseñar la importancia de una administración responsable del dinero, el valor del ahorro, el consumo responsable y la función de los bancos en la sociedad. Desde su lanzamiento en octubre, se realizaron 35 talleres en escuelas primarias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Gran Buenos Aires y Rosario, gracias a la participación voluntaria de 44 colaboradores, alcanzando a más de 15.046 chicos aproximadamente.

Asimismo, realizamos la campaña "Destapá tu Solidaridad" por medio de la cual empleados del Banco entregaron 291 kilos de tapitas plásticas a la Fundación Garrahan.

En 2012 concluimos el Concurso de Proyectos Sociales, habiendo logrado la presentación de 20 proyectos. La recepción de consultas demostró el interés de los empleados por participar del Concurso y el sentido de solidaridad presente en quienes participan activamente de actividades de volunta-

riado en sus círculos de influencia. Destacamos también el rol de los empleados que presentaron proyectos y que a la vez sumaron a sus compañeros de equipo para que los acompañen en su participación en el Concurso.

De los 20 proyectos presentados, se preseleccionaron cinco proyectos finalistas que se sometieron a la votación de todos los empleados. Estas cinco ideas presentadas contaron con la participación de 38 colaboradores. Finalmente 1.066 personas votaron por las tres propuestas ganadoras que recibieron financiación para sus proyectos y contaron con el trabajo voluntario de 18 colaboradores:

- **1° premio de \$50.000:** "Asociación Civil Casita del Sol" (Córdoba).
- **2° premio de \$30.000:** "Programa de Prevención de la Desnutrición Infantil".
- **3° premio de \$20.000:** "Asociación Civil Encuentro Familiar" (GBA).

Compras Responsables

Política y principios de gestión con proveedores

Contamos con un Código de Conducta que determina el vínculo de BBVA Francés con nuestros proveedores, y apuesta por una relación basada en el respeto a la legalidad, el compromiso con la integridad, la concurrencia, la objetividad, la transparencia, la creación de valor y la confidencialidad.

En BBVA Francés buscamos transmitir la importancia de la Responsabilidad Corporativa en la gestión de los negocios. En este marco, continuamos difundiendo entre nuestras empresas proveedoras los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al cual adherimos desde 2004. A su vez incorporamos estos temas en el proceso de homologación de proveedores y les entregamos una Carta de Adhesión con la cual las empresas firmantes manifiestan su compromiso con la iniciativa de las Naciones Unidas.

Sistema de homologación de proveedores

Realizamos un procedimiento de homologación que comprende el llenado por parte de los proveedores de un cuestionario que incluye preguntas relacionadas a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y sobre mejores prácticas sociales y ambientales; con la entrega de documentación adicional.

Para su evaluación y control, realizamos auditorías a las empresas proveedoras. La homologación tiene una vigencia de 2 años y se mantiene actualizada en forma dinámica a partir de novedades que puedan surgir de entes u organismos como por ejemplo el Banco Central de la República Argentina (BCRA), la AFIP, etc. Esto quiere decir que contamos con un legajo actualizado permanentemente.

Este proceso aplica a todos nuestros proveedores con excepción de los no residentes, con facturación inferior a 50.000 dólares anuales, y las compras no recurrentes o de carácter urgente.

También se exige del proceso a los proveedores que revistan las siguientes situaciones:

- Empresas de Medicina Prepaga y Obras Sociales bajo regulación y control de la Superintendencia de Servicios de Salud.
- Universidades y sus fundaciones.
- Directores y Síndicos del Banco.

Trabajamos para transmitir nuestros valores, los principios de Responsabilidad Corporativa y cultura corporativa entre nuestros proveedores, generando un vínculo de largo plazo.

El proceso de evaluación y control de la gestión de nuestros proveedores en materia social y ambiental alcanzó a 242 empresas en 2012.

- Escribanos.
- Auditores.
- Proveedores con los cuales el Banco formalizó acuerdos Comerciales de Banca Corporativa.
- Personas físicas y/o jurídicas con los cuales el Banco contrata alquileres de locales.
- Proveedores participando en Operaciones de Leasing.
- Firmas en las cuales el Banco integra participación societaria.
- Proveedores que son regulados y supervisados por entes gubernamentales de control (entes tales como BCRA).
- Empresas que cotizan en Bolsa.
- Empresas de servicios públicos.

Sistema de homologación de proveedores ⁽¹⁾	2012	2011
Proveedores a Homologar ⁽²⁾	324	271
Proveedores analizados ⁽³⁾	272	264
Proveedores Homologados	242	211
Proveedores rechazados	7	2
Porcentaje analizados	83,95%	97,42%

(1) Los indicadores corresponden a datos numéricos de proveedores gestionados por el área de compras. (2) No se incluyen aquellos proveedores homologados con una facturación menor a U\$S 50.000. (3) Incluye proveedores homologados, rechazados y en proceso de homologación.

Herramientas de gestión y de aprovisionamiento

La plataforma Adquire de Comercio Electrónico es una herramienta de administración que utilizamos para la gestión de compras que permite tramitar los pedidos en forma automática, acelerando y simplificando los procesos. Además, brinda información para el armado de un estudio comparativo de precios y servicios de diferentes empresas, que facilita la decisión de compra por parte de los responsables del Banco, y permite ingresar las cotizaciones a través de Internet dando mayor transparencia al proceso de selección de proveedores.

En 2012 el Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, continuó con la implementación de un sistema de aprovisionamiento (GPS - Global Procurement System), bajo una misma plataforma tecnológica. En la Argentina, durante este año llevamos a cabo un trabajo de campo con equipos interdisciplinarios formados por distintas áreas del Banco (Sistemas, Tecnología, Organización, Compras, Cuentas a Pagar, Contabilidad, Impuestos, Asesoría Jurídica) con reuniones de seguimiento semanales para lograr el éxito del proyecto. Tenemos planificada su implementación en enero de 2013.

Para 2013 tenemos previsto realizar una nueva encuesta de satisfacción a proveedores.

Diálogo con nuestros proveedores

Como parte de nuestro compromiso con las empresas proveedoras del Banco, fomentamos el diálogo permanente para estar informados de sus inquietudes, necesidades y expectativas; generando así un clima de confianza y un vínculo a largo plazo.

Desde el área de Compras continuamos realizando encuentros de diálogo en los cuales abordamos temas en función a las demandas de los proveedores o según las necesidades del Banco. Los principales aspectos tratados en 2012 estuvieron relacionados al impacto de los índices de inflación y paritarias sobre los contratos de servicios. También se mantuvieron reuniones con los principales proveedores para presentar formalmente el proyecto GPS, que modifica radicalmente la forma de presentación de las facturas.

Medio Ambiente

Política medioambiental y sistema de gestión ambiental

Entendemos que como entidad financiera nuestra actividad tiene sobre el medio ambiente un impacto directo, a través del consumo de recursos naturales en el desarrollo diario de la actividad empresarial, y un impacto indirecto, a través de las actividades de financiación, gestión de activos y nuestra cadena de valor.

Conscientes de ello, asumimos nuestro compromiso con el medio ambiente y la eficiencia en el uso de recursos naturales en todos los ámbitos de nuestra actividad, como una de las dimensiones de nuestra Estrategia de Responsabilidad Corporativa.

Alineados al Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, adoptamos su Política Medioambiental de carácter transversal, alcanzando a toda la organización. Este año el foco estuvo puesto en uno de sus objetivos principales: el mantenimiento y ampliación del sistema de gestión ambiental.

En este marco, implementamos el sistema de gestión bajo normas ISO 14001 en 30 nuevas sucursales de nuestra red, que se suman a las 30 sucursales certificadas en 2010. Esta acción nos sigue posicionando líderes en el tema, al constituirmos como el primer banco iberoamericano en haber implementado y certificado su sistema de gestión ambiental en la red de sucursales. Participamos en organizaciones ambientales, foros interdisciplinarios, talleres y alianzas estratégicas con organismos vinculados con temas ambientales. Este año estuvimos presentes en la Jornada de Sustentabilidad convocada por Ser Sustentable y Sudentator, y en el encuentro "Producción más limpia" organizado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

El compromiso de BBVA Francés con el desarrollo sostenible y su preocupación por el medioambiente se manifiesta públicamente con su adhesión a iniciativas vinculadas con temas ambientales.

Plan Global de Ecoeficiencia 2008-2012

El Plan Global de Ecoeficiencia desarrollado por el Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, tiene como objetivo optimizar el uso de los recursos naturales y así minimizar el impacto directo sobre el medioambiente.

Siendo 2012 el último año del Plan, realizamos una evaluación sobre el avance y cumplimiento de los objetivos propuestos en materia de reducción de impactos ambientales directos:

- reducir un 20% las emisiones de CO2 por empleado
- reducir un 10% el consumo de papel
- reducir un 7% el consumo de agua y un 2% el consumo de energía
- certificar la Norma ISO 14001 en edificios donde trabaje el 20% de la plantilla de empleados del Grupo: actualmente hemos implementado y certificado el sistema de gestión ambiental en 5 edificios centrales y 60 sucursales de la red, lo que representa a 3.741 empleados, lo que equivale a un total de 56,28% de empleados bajo normas ISO 14001.

Adoptamos la Política Medioambiental del Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, que expresa el compromiso que tenemos con la gestión ambiental sostenible del negocio y nuestra contribución en la lucha contra el cambio climático.

El Plan Global de Ecoeficiencia desarrollado por el Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, tiene como objetivo optimizar el uso de los recursos naturales y así minimizar el impacto directo sobre el medioambiente.

Líneas de actuación en la Argentina del Plan de Ecoeficiencia

- Segregación y reciclado de residuos sólidos urbanos y residuos peligrosos.
- Segregación y reciclado de residuos informáticos.
- Reducción del consumo eléctrico por empleado.
- Reducción del consumo de agua por empleado.
- Reducción del consumo de papel por empleado.
- Política de compras sostenibles.
- Certificación de la norma internacional ISO 14001.
- Uso de videoconferencias y reducción de viajes.
- Compensación de emisiones de CO2.
- Programas de formación, difusión y sensibilización.

Entre las acciones que realizamos para contribuir con el Plan Global de Ecoeficiencia se encuentran:

- **Eficiencia energética.** En la red de sucursales reemplazamos 240 marquesinas con iluminación fluorescente por tecnología a Led. Esta acción nos permite reducir la generación de residuos peligrosos que contienen mercurio y desechos tecnológicos como los balastos electrónicos, además de contribuir con el proyecto de ahorro de energía. En los edificios de Venezuela 540 y Reconquista 40 realizamos la instalación de 150 sensores de presencia para el encendido y apagado de luminarias.
- **Sistema de supervisión y control de las instalaciones.** Actualmente estamos ampliando el sistema para poder controlar el funcionamiento de 130 equipos de aire acondicionado tipo splits en los edificios de Venezuela 540 y Reconquista 40.
- **Certificación ISO 14001.** Desde 2010, nuestro sistema de gestión ambiental cuenta con la certificación conforme con la Norma ISO 14001. Este año se realizaron las auditorías de verificación del sistema de gestión ambiental en los 6 edificios centrales y 30 sucursales certificadas durante 2010. Adicionalmente, ampliamos el sistema de gestión bajo normas ISO 14001 en 30 sucursales, lo que incrementó la cifra de edificios certificados a 60, alcanzando un total de 3.741 empleados.

Alineados al Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, realizamos un estudio de factibilidad de inversión en obras de ecoeficiencia para el periodo 2013-15.

Indicadores Medioambientales

BBVA Banco Francés	2012	2011	2010	Coeficiente Emisión CO2	Emisiones CO2 2012	Emisiones CO2 2011
Consumo de Agua (en m3)	41.503,84 (1)	76.395,76 (2)	171.768,42 (2)	-	-	-
Consumo de Energía Eléctrica (en KWh)	31.991.900,17	30.624.043,33	27.691.068,75	0,306 * Kg CO2 / KWh (Argentina)	9.789.521,45	9.370.957,26

(1) No se reportan las sucursales que no cuentan con sistema de medición.

(2) Los resultados publicados para 2010 son estimaciones, mientras que los datos de 2011 son reales.

Proyecto Telegestión

Como resultado del éxito en la auditoría realizada en 2012 para 60 sucursales, iniciamos el proyecto de telegestión del consumo de energía en nuestra red de sucursales. Actualmente contamos con un sistema de monitoreo online en la red de sucursales, que además de las funciones de video y alarmas, provee el equipamiento tecnológico necesario para controlar, a través de planillas horarias, el consumo de energía de las sucursales. En esta primera etapa el sistema habilita y deshabilita los servicios de iluminación y aire acondicionado, de acuerdo al horario de ocupación de la sucursal. En 2013 continuaremos avanzando en las funciones del Proyecto de Telegestión, realizando una prueba piloto en una sucursal del Banco.

Emisiones atmosféricas

Como entidad prestadora de servicios financieros generamos emisiones atmosféricas producto del uso de calderas o calefactores que se utilizan en la temporada de frío y las cocinas de los comedores del Banco.

Con el objetivo de reducir nuestras emisiones, la utilización de gas natural se ha reducido a su mínima expresión. Para ello, reemplazamos los sistemas de calefacción a gas natural por equipos electrónicos, procuramos no utilizar agua caliente e instalamos termotanques electrónicos para algunas áreas que lo requieren por su actividad específica.

Además, en 2012 realizamos las evaluaciones de chimeneas acorde a lo requerido por la Agencia de Protección Ambiental del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Con el fin de evitar el uso de transportes a base de hidrocarburos y de fomentar la actividad física, el edificio de Venezuela 538/40 cuenta con espacios para guardar bicicletas.

Indicadores Medioambientales

	2012	2011	2010	Coefficiente Emisión CO2	Emisiones CO2 2012
Consumo Gas Natural (en m3)	22.793,33 (1)	71.332,22	83.158,00	2,19 Kg CO2/m ³	49.917,39
Consumo Diesel (en litros) (2)	2.200,00	400,00	1.257,00	2,74 Kg CO2/l	6.028,00
Kilómetros recorridos Flota vehículos Directivos	153.200,00	149.000,00	117.121,00	0,20 Kg CO2 por pasajero Km	30.640,00
Kilómetros recorridos Flota vehículos Servicios	55.322,77	50.411,30	121.237,23	0,20 Kg CO2 por pasajero Km	11.064,55
Kilómetros recorridos Vehículos propiedad empleados	1.160.366,20	984.195,60	948.825,00	0,20 Kg CO2 por pasajero Km	232.073,24
Kilómetros recorridos Avión en tramos hasta 452 Kms	252.028,90	185.122,80	202.330,80	0,18 Kg CO2 por pasajero Km	45.365,20
Kilómetros recorridos Avión en tramos hasta 1.600 Kms	3.478.339,10	3.043.331,30	2.838.076,60	0,15 Kg CO2 por pasajero Km	521.750,87
Kilómetros recorridos Avión en tramos sup. a 1.600 Kms	6.075.121,40	4.846.064,90	4.002.848,90	0,11 Kg CO2 por pasajero Km	668.263,35
Videoconferencias (cantidad)	269	370	314	-	-
Telepresencias (cantidad)	35	60	69	-	-

(1) No se reportan las sucursales que no cuentan con sistemas de medición. No se realizaron estimaciones. (2) No incluye consumo de vehículos.

Gestión de Residuos

Reciclado de papel

Realizamos una división de los residuos en cada oficina mediante contenedores ubicados en espacios estratégicos, dando cumplimiento a lo indicado en la Ley de basura cero del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Esto nos permite reciclar papel y cartón a través de un proceso de destrucción y enfardado que luego es vendido a una empresa, destinando lo recaudado al Club del Banco que es utilizado por nuestros empleados.

A su vez, seguimos cumpliendo con la entrega del cupo diario de papel y cartón acordado con la Dirección General de Reciclado del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para colaborar con el plan de erradicación de cartoneros.

En Tucumán, continua vigente el acuerdo con la Fundación León (www.fundacionleon.org.ar), por medio del cual le donamos el papel que se recicla en las sucursales de esta Provincia.

Como parte del sistema de gestión ambiental, realizamos capacitaciones de clasificación de residuos a las empresas de limpieza y mantenimiento.

Baterías

El 90% del parque de baterías que utiliza el Banco proviene de los equipos UPS (fuentes de energía ininterrumpibles), que son retiradas por empresas de servicios que las comercializan para el reciclado de plomo y plástico; y el resto son de grupos electrógenos.

Por otra parte, las baterías generadas por los sistemas de iluminación de emergencia así como las pilas comunes, son gestionadas como residuos peligrosos por una empresa homologada ante la Secretaría de Medio Ambiente de la Nación. En 2012 recolectamos 5 kg de baterías y 68 kg de pilas comunes.

Adicionalmente, firmamos un acuerdo con la firma Scrap y Rezagos SRL que se dedica al reciclado y reutilización de materiales y equipos electrónicos, y se encuentra habilitada por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Durante 2012 entregamos 23.352,19 kg de material tecnológico en desuso.

Indicadores Medioambientales

Materiales utilizados y valorizados	2012	2011	2010
Papel A4 (en kg) (1)	378.610,40	360.363,00	365.877,40
Papel Oficio (en kg) (1)	12.112,10	13.399,10	12.755,60
Papel utilizado en folletería, formularios, sobres, carpetas, etc. (en kg)	658.233,59	808.365,90	649.290,20
Reciclado de Papel (en kg)	181.180,00	76.980,00	165.170,00
Tonners reciclados (2)	2.953,98	4.823,50	3.920,04

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

Formación y sensibilización medioambiental

Utilizamos la Intranet como principal herramienta de comunicación y sensibilización en materia medioambiental con el objetivo de mantener informados y actualizados a nuestros empleados.

En 2012, realizamos campañas educativas a través de este medio sobre reciclado de residuos, racionalización del uso del agua y energía eléctrica. Difundimos consejos simples para ser ambientalmente responsables en casa y otras temáticas como las piletas sostenibles y la hora del planeta.

Certificaciones ambientales para la gestión de residuos

Contamos con las inscripciones como generadores de residuos peligrosos de 29 sucursales y en trámite de una sucursal adicional. Las inscripciones como generadores de residuos patogénicos se encuentran en proceso, estimamos que estarán finalizadas para febrero de 2013.



Compromiso con la Sociedad

El Programa Becas de Integración BBVA Francés consiste en la integración y permanencia en el sistema educativo de jóvenes de familias de bajos ingresos económicos.

Como muestra del compromiso que tenemos con el desarrollo de las sociedades en las cuales estamos presentes gestionamos programas para la comunidad haciendo foco en el apoyo a la educación y la inclusión financiera.

Buscamos crear y participar en programas de inversión social que sean sustentables en el tiempo y estén ligados con nuestro negocio, de manera de poder ofrecerles a las comunidades donde operamos nuestra experiencia, impulsando e implementando iniciativas que generen valor social y económico.

Programa Becas de Integración BBVA Francés “Un futuro mejor para todos”

Por sexto año consecutivo, desarrollamos el Programa Becas de Integración BBVA Francés que consiste en la integración y permanencia en el sistema educativo de jóvenes de familias de bajos ingresos económicos. En este marco, fomentamos la inclusión financiera con la entrega de un producto bancario para administrar la beca, incorporando a sectores vulnerables en el mercado financiero.

El Programa consiste en becas anuales individuales y monetarias, que se hacen efectivas mediante la transferencia del monto de la beca a la cuenta corriente, utilizada únicamente para la recarga de tarjetas de los becarios. Los destinatarios son jóvenes de entre 12 y 19 años de hogares de bajos ingresos económicos que se encuentran cursando el nivel medio de educación formal y cuyo contexto socioeconómico los pone en riesgo de deserción escolar. También incluye a aquellos que están fuera del sistema educativo, a fin de integrarlos a partir del desarrollo de habilidades técnicas. Además, los becarios cuentan con un tutor quien realiza un seguimiento personalizado, con el objetivo de asesorarlos en el cumplimiento de los compromisos asumidos con el Programa, tales como la buena administración de la beca en función de la orientación educativa de la misma, el buen desempeño escolar y su colaboración en las actividades que lleve adelante la ONG a la cual pertenece.

En 2012 logramos otorgar un total de 1.273 becas a alumnos, en 26 centros educativos, en 21 localidades del país, y a través de alianzas con 21 ONG. Ello requirió una inversión de \$6.979.511, incluyendo en el mismo el Programa Artistas por la Educación y el Programa de Investigación y Análisis.

Durante este año se incorporaron seis nuevos centros: tres en la localidad de Córdoba (la Fundación Pan de Vida, la Asociación Católica de Empleadas y la Institución Salesiana San Francisco Solano), uno en la localidad de San Miguel de Tucumán (Municipalidad de San Miguel de Tucumán / Federación Económica de Tucumán), uno en la provincia de Buenos Aires (Fundación Mano Amiga) y uno en Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Club Atlético Boca Juniors).

Además, como en 2011, continuamos ofreciendo a personas físicas y jurídicas la posibilidad de que puedan convertirse en protagonistas de la transformación, realizando una donación para cubrir el dinero de “bolsillo” que recibe el becado. El resto de los costos correspondientes a la gestión de las becas son asumidos por BBVA Francés. Bajo este sistema 41 alumnos se vieron beneficiados con la beca: 20 de ellos por medio de la donación de directivos y empleados de BBVA Francés, 1 becado por donación particular y 20 becados por la donación de personas jurídicas. Aquellas organizaciones que contribuyeron con este tipo de donaciones fueron la Fundación Vicente Lucci (San Miguel de Tucumán), el Club Atlético Boca Juniors (CABA) y la Federación Económica de Tucumán (San Miguel de Tucumán).

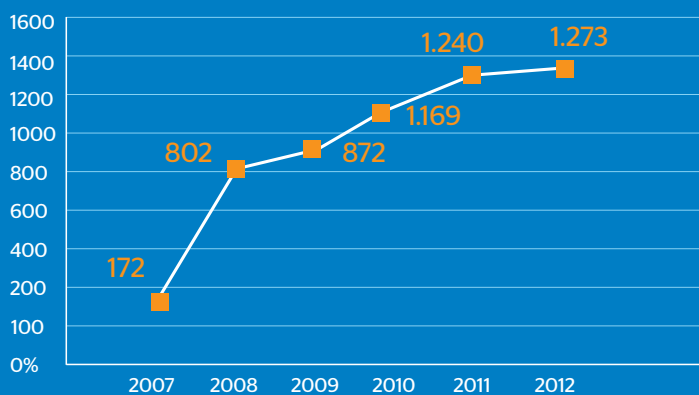
Como parte de nuestro objetivo de continuar mejorando la gestión del Programa, avanzamos en el desarrollo de un software para el Programa Becas de Integración y comenzamos con las pruebas de los procedimientos de incorporación de becados y recargas de tarjetas así como también realizamos la capacitación inicial a un grupo de ONGs del Programa.

Programa Becas de Integración BBVA Francés

Entidades asociadas al Programa Becas de Integración BBVA Francés							
ONG	CENTRO	LOCALIDAD	PCIA.	CANTIDAD DE BECADOS			
				Donación directivos y empleados del Banco	Donación particulares	Donación personas jurídicas	Total por ONG
Fundación Cláritas	Centro Integral "Casa del Niño de Lourdes"	Berazategui	Buenos Aires	0	0	0	70
Las Tunas ONG	Las Tunas ONG	Gral. Pacheco	Buenos Aires	0	0	0	60
Fundación Brazos Abiertos	Fundación Brazos Abiertos	Posadas	Misiones	3	0	0	33
Colegio Carmen Arriola de Marin	Colegio Plácido Marín	Boulogne	Buenos Aires	0	1	0	62
Fundación Maristas	Casa Corazón de María	Merlo	Buenos Aires	1	0	0	63
	Escuela Marcelino Champagnat	Rosario	Santa Fe	2	0	0	
Institución Salesiana Nuestra Señora del Rosario	Institución Salesiana Nuestra Señora del Rosario	Rosario	Santa Fe	1	0	0	56
Parroquia Sagrada Familia	Centro Comunitario de Promoción Social La Casita	Berazategui	Buenos Aires	0	0	0	35
Colegio Madre Teresa	Colegio Madre Teresa	Virreyes - San Fernando	Buenos Aires	5	0	0	95
Asociación Civil La Educadora Compañía de Jesús	Centro Educativo Padre José María Llorens	Mendoza	Mendoza	0	0	0	95
Fundación Nuestra Señora de la Paz	Colegio Nuestra Señora de la Paz	B° Villa Lugano	C.A.B.A.	0	0	0	48
Asociación Civil Fe y Alegría	Fe y Alegría I.P. 54	B° Ongay Corrientes	Corrientes	0	0	0	104
	Centro Educativo Fe y Alegría N° 8171	B° Solidaridad Salta	Salta	1	0	0	
Institución Salesiana San Francisco Javier	Colegio Ceferino Namuncurá, Centro de Formación Integral Don Bosco, Colegio Salesianos de la Patagonia	San Carlos de Bariloche	Río Negro	0	0	0	288
	Colegio San José Obrero	Neuquén	Neuquén	0	0	0	
	Obra La Piedad	Bahía Blanca	Buenos Aires	0	0	0	
Cáritas San Isidro	Obra Comunitaria Marcelino Champagnat	Tigre	Buenos Aires	0	0	0	77
	Centro Familiar San Juan Bautista	El Talar de Pacheco	Buenos Aires	7	0	0	
Fundación Vicente Lucci	Fundación Vicente Lucci	San Miguel de Tucumán	Tucumán	0	0	5	25
Asociación Civil María del Rosario de San Nicolás	Hogar María del Rosario de San Nicolás	B° Agronomía	C.A.B.A.	0	0	0	10
Fundación Mano Amiga	Colegio Mano Amiga	Pilar	Buenos Aires	0	0	0	35
Institución Salesiana San Francisco Solano	Institución Educativa Salesiana San Antonio de Padua	B° Chateau Carreras	Córdoba	0	0	0	22
Asociación Católica de Empleadas	Instituto Monseñor de Andrea	B° Centro	Córdoba	0	0	0	25
Fundación Pan de Vida	Parroquia San Ramón Nonato	B° Gral. Paz	Córdoba	0	0	0	25
Club Atlético Boca Juniors	Club Atlético Boca Juniors	La Boca	C.A.B.A.	0	0	5	25
Federación Económica de Tucumán	Jóvenes Empresarios de la Federación Económica de Tucumán	Tucumán	Tucumán	0	0	10	20
Total				20	1	20	1.273

Mediante el Programa Becas de Integración BBVA Francés beneficiamos a **1.273 alumnos** en 2012, en 10 provincias + CABA, en 26 centros educativos, en 21 localidades del país y a través de alianzas con 21 ONG, en vinculación con 125 colegios.

Cantidad de Becas de Integración



Becas de Integración BBVA Francés en el país



TOTAL 1.273

Gestión, evaluación y auditoría del Programa de Becas

Como todos los años, junto con la Fundación Grupo Sophia, realizamos la evaluación del Programa Becas de Integración en las localidades del interior del país, Gran Buenos Aires y Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se desarrolló la iniciativa mediante encuestas que relevaron información respecto del Programa, brindada por los padres, becados y tutores.

De la evaluación realizada destacamos las siguientes conclusiones:

¿Cuáles son las características de los padres de los becados?

* El 22,6% de los jefes de hogar son asalariados informales.

* El 32,4% de los padres de los becados tiene primario completo y sólo el 19,2% finalizó sus estudios secundarios.

“Favorece el interés no sólo del alumno becado sino de posibles aspirantes quienes se esfuerzan en mejorar para poder acceder a la beca”

Tutor.

“Con la beca se pudo comprar cosas que no estaban a nuestro alcance y aparte pueden aprender nuevas cosas, como el taller de coro”

Padre de un becado

“Impactó en mi familia cuando recibí la beca, una sensación de que yo puedo lograr mucho más”

Becado.

Testimonios del Programa Becas de Integración BBVA Francés

“Me parece re bien que ayuden a los chicos jóvenes en sus proyectos de estudio para que puedan cumplir con sus proyectos”

Padre de un becado

“Porque permite hacer un seguimiento del becado. Además, es un espacio en el que los becados pueden hablar de lo que les está pasando, lo que implica una comprensión mayor de la situación general”.

Tutor

“Es una ayuda más ya que no dependo tanto de mi familia por mis necesidades. Y me aconsejan que estudie y siga una carrera ya que me dan una oportunidad de tener una beca”

Becado.

¿Qué opinan los padres de los becados sobre el Programa?

- * Los padres de los becados consideran que el Programa contribuye a mejorar el compromiso con el estudio y la presentación de las rendiciones de gastos a la ONG en tiempo y forma.
- * Los padres consideran el Programa, como algo muy importante en el desarrollo educativo del becado, debido a que posibilita la compra de los materiales de estudio necesarios.
- * Con respecto al grado de satisfacción del desarrollo del Programa, los padres lo consideran muy satisfactorio.

¿Cuáles fueron las fortalezas del Programa en 2012?

- * Ayuda al desarrollo personal y social del becado. Contribuye al bienestar de la familia, ya que los padres pueden destinar un porcentaje de su dinero a otras inversiones.
- * Autoestima mejorada del becado.
- * Los criterios de selección, la buena predisposición de todo el personal y responsables. Que sea un Programa de carácter mensual.
- * Favorece el interés no sólo del alumno sino también de posibles aspirantes quienes se esfuerzan en mejorar para poder acceder a la beca. Mayor compromiso con el estudio de los becados y de los no becados.
- * Fuente de financiamiento para sostener la escolaridad.
- * Disminución de deserción, ausentismo e índice de repitencia.
- * La tutoría es fructífera para: acompañar en el desarrollo escolar (66,3%), orientar en la utilización del dinero de la beca (63,9%), guiar al becado en las materias (53,6%) y aconsejar al becado en problemas personales (53%).

Asimismo, junto al Estudio Contable Friz, se realizaron tres informes anuales de auditoría cuya evaluación y resultados fueron los siguientes:

- En líneas generales, y luego de varios años de mejorar los tiempos y procesos, se puede concluir que en el último año se ha notado un gran porcentaje de rendición positiva de los becados, siendo en promedio del 95% al 98%.
- Cada centro ha cumplido con casi el 100% de las rendiciones, en tiempo y forma, adjuntando comprobantes relativos al motivo de la beca y su utilización.
- Los alumnos se han familiarizado con la utilización de su tarjeta, del orden administrativo y las planillas para su rendición, haciendo ellos una primera imputación de los gastos rendidos, con prolijidad y muy completas.

Talleres de Expresión Artística

Con el objetivo de integrar aún más a los becarios, brindarles contención y crear nuevos canales de comunicación, en 2012 continuaron realizándose los Talleres de Expresión Artística en instituciones vinculadas al Programa Becas de Integración.

En 2012, esta actividad se realizó en 16 de los 26 centros educativos donde se implementa el Programa. En todas las instituciones, acompañamos y realizamos el seguimiento de cada taller, dando respuesta a las necesidades de cada entidad (viáticos, remeras distintivas, afiches) y participamos de las diferentes actividades llevadas a cabo por los mismos.

Los distintos grupos de trabajo llevaron a cabo presentaciones formales de los Talleres dictados, donde los alumnos dieron a conocer a la comunidad el resultado de su aprendizaje en cada disciplina.



Una iniciativa que convoca a artistas destacados y de reconocida trayectoria a testimoniar a favor del Programa Becas de Integración BBVA Francés.

Programa Artistas por la Educación

En el marco del Programa Becas de Integración realizamos nuevamente el Programa Artistas por la Educación, una iniciativa que convoca a artistas destacados y de reconocida trayectoria a testimoniar a favor del Programa Becas de Integración BBVA Francés.

En 2012, renovando su adhesión al Programa, el músico Pedro Aznar y el joven pianista Horacio Lavandera afirmaron su compromiso con la educación. En este marco el Maestro Horacio Lavandera presentó un concierto en la Universidad del Salvador, en el campus Nuestra Señora del Pilar. Por otro lado, al inicio del concierto que brindó el músico Pedro Aznar en el teatro Gran Rex, se emitió el Video Institucional del Programa Becas de Integración BBVA Francés.

Asimismo, durante este año, BBVA Francés fue el principal patrocinante de las actividades del Instituto Superior de Arte (ISA) del Teatro Colón. Se patrocinó la gira de la Orquesta Académica del ISA del Teatro Colón, cuyo repertorio incluyó obras del maestro Piazzolla en el aniversario de su fallecimiento. La misma recorrió el litoral argentino brindando conciertos bajo la dirección del Maestro Francisco Noya, en las ciudades de Posadas, Corrientes, Resistencia, Paraná y Rosario, finalizando el ciclo con un importante concierto en la Sala Principal del Teatro Colón. La orquesta tuvo como artista invitado a Mario Parmisano Trío.

Además, por segundo año consecutivo patrocinamos el programa de canto lírico "Del Colón al País" del Instituto Superior de Arte (ISA) del Teatro Colón, que incluyó presentaciones en las ciudades de Córdoba, San Juan, Neuquén, Tucumán y Ushuaia. En cada una de las ciudades visitadas se llevaron a cabo almuerzos con la participación de importantes empresarios y clientes del Banco, en los cuales se presentó el Programa Becas de Integración BBVA Francés.

También se patrocinó la segunda edición del "Festival San Isidro Jazz & Más". Dicho festival fue organizado por la Dirección de Cultura del Municipio de San Isidro, de la Provincia de Buenos Aires, con BBVA Francés como patrocinante principal. Con esta acción continuamos promoviendo nuestro

Programa Becas de Integración, brindando un espacio amplio a los artistas locales, tanto a los ya consagrados como a los nuevos jóvenes talentos.

Programa Deportistas por la Educación

BBVA Francés y Boca Juniors anunciaron, en el marco de la 1ª Cena Anual Solidaria de Boca Juniors en conjunto con UNICEF, un convenio de cooperación orientado a contribuir al mejoramiento de la sociedad con el fin de que jóvenes de entre 12 y 19 años de hogares de bajos ingresos económicos puedan finalizar sus estudios secundarios.

Esta alianza estratégica implicó la adhesión de Boca Social al Programa Becas de Integración BBVA Francés, a través del otorgamiento de 25 becas en el barrio de La Boca. Llevamos a cabo varios encuentros con Boca Social en diferentes ciudades del interior del país con el fin de convocar a potenciales donantes para sumar más becas y continuar con la difusión del Programa de Becas.



Programa Investigación y análisis

En 2012 organizamos el ciclo de Jornadas "Calidad Educativa e Inclusión Social" con la Coordinación Académica del Centro Latinoamericano de Aprendizaje y Servicio Solidario (CLAYSS), con el propósito de crear un nuevo ámbito de diálogo y debate, con el aporte de algunos de los principales expertos en el tema para analizar la manera en la que se está trabajando en el país para lograr la mejor calidad educativa, y a su vez lograr la mayor integración social posible. El principal objetivo de este ciclo es "crear y facilitar un espacio de diálogo y discusión plural" en el marco de la actual extensión de la obligatoriedad de la escuela secundaria, de acuerdo con la Ley de Educación Nacional 26.206/06 y de los desafíos sociales argentinos.

Se desarrollaron cuatro encuentros en la sede de la Fundación del Banco, las cuales fueron declaradas de interés educativo por el Ministerio de Educación de la Nación y por el Ministerio de Educación de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Premio BBVA Francés al Emprendedor Agropecuario

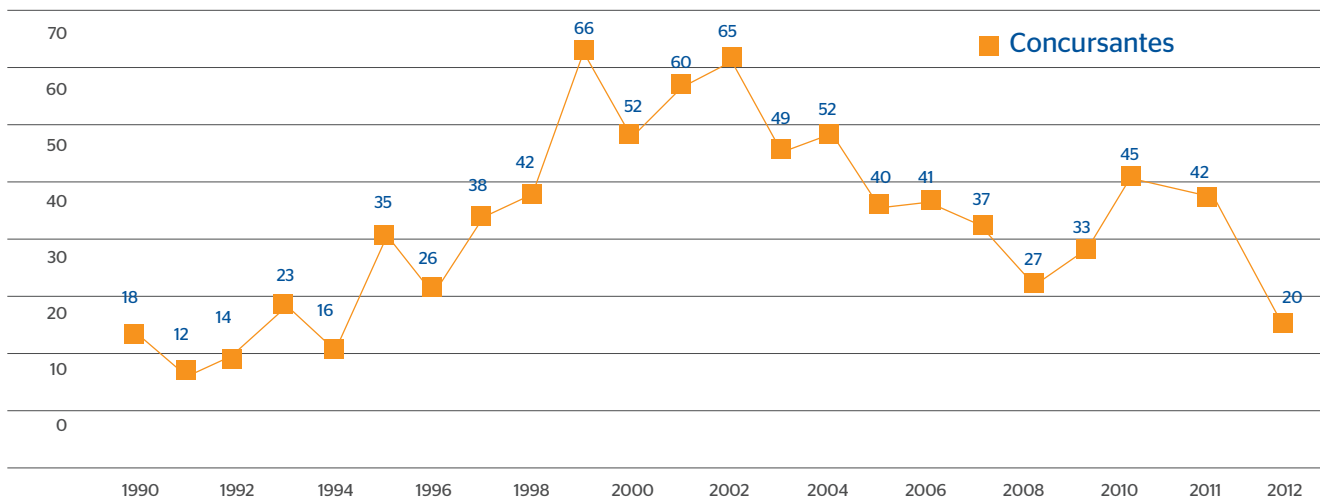
Con el fin de estimular a aquellos empresarios emprendedores que hubieran innovado y mejorado su rentabilidad a través de esa innovación, realizamos como todos los años la entrega del Premio al Emprendedor Agropecuario.

Esta 23ª edición contó con 20 trabajos presentados y el premio Gran Emprendedor Agropecuario 2012 fue otorgado a "Tierra Gresa S.A. Agregando Valor a la actividad primaria" de María Cristina Chaves, de Entre Ríos. Este emprendimiento se inició en 1980 con una pequeña actividad de comercialización de semillas de hortalizas y forrajes y luego fue evolucionando, incorporando nuevas actividades como venta de maquinarias e insumos, comercialización de granos, producción de semillas fiscalizadas, siembra de cultivos en forma asociada con productores y producción de alimentos balanceados. A partir de 2004 se inicia la etapa de transformación de los granos, incorporando la crianza de pollos parrilleros en gran escala en modernas instalaciones con la aplicación de un conjunto de normas y prácticas estandarizadas, y a partir de 2010 se inicia la producción porcina con las mejores prácticas disponibles. Es destacable la visión de agregar valor a la producción primaria (granos) mediante la transformación en productos de mayor valor (carnes), con la apropiación de ese mayor valor por parte de la empresa, así como de los beneficios de la reducción de costos en el proceso de integración.

También se entregaron 8 distinciones y 1 mención especial en las distintas categorías del Certamen a trabajos pertenecientes a las provincias de Buenos Aires, Entre Ríos, Río Negro, Córdoba, Santiago del Estero, Salta y Misiones.

El premio tiene como fin estimular a aquellos empresarios emprendedores que innovan y mejoran su rentabilidad a través de la innovación.

Premio BBVA Francés al Emprendedor Agropecuario



Fundación BBVA Francés

La Fundación BBVA Francés es una institución sin fines de lucro que inició sus actividades en 1987 y es sustentada por BBVA Francés. Tiene como sede la "Casona Alsina" declarada Monumento Histórico Nacional y ubicada frente a las barrancas de Belgrano. Esa misma sede funciona como museo donde se exhibe una muestra permanente del artista plástico Líbero Badií.

Su objetivo general es contribuir con el mejoramiento del bienestar de la comunidad en su conjunto mediante la promoción del arte como expresión cultural, el desarrollo de acciones de fomento de la actividad empresarial y de la Responsabilidad Corporativa.

A partir de este año, la Fundación dejó de asumir la gestión de relación y seguimiento con ONG y becarios del Programa Becas de Integración BBVA Francés y la misma pasó a manos del Banco.

La Fundación continúa administrando el Programa de Donaciones del Banco por medio del cual donamos 219 elementos (entre mobiliario, Hardware, insumos y artículos varios) a 10 establecimientos educativos e instituciones sin fines de lucro en diferentes localidades de las provincias de Buenos Aires, Chaco y Río Negro. Asimismo, cedió el espacio del Auditorio de la Fundación BBVA Francés para la realización de 103 actividades, entre comités y eventos institucionales del Banco.

Por otra parte, la Fundación BBVA Francés brinda su espacio físico para eventos institucionales de BBVA Francés relacionados al ámbito empresarial, agropecuario, educativo, la promoción de la responsabilidad social y la cultura.

Programa de Promoción de la Colección Badií

La sede de la Fundación funciona como museo donde se exhibe la obra del artista plástico Líbero Badií. El Museo encontró su adecuado marco físico en la histórica Casona Alsina. En sus instalaciones, la muestra permanente sobre el artista Líbero Badií nos ofrece un recorrido por su vasta obra. Entre las obras más emblemáticas se exhiben "Ariadna" (1969), "Testamento artístico" (1974), "La madre" (1976) y "El punto" (1967), junto a destacadas obras de pintura, dibujo y grabado.

La Noche de los Museos

Se participó en la novena edición de "La Noche de los Museos" con el Museo Líbero Badii, organizada por la Dirección General de Museos del Ministerio de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que ofreció una programación especial de actividades con entrada libre y gratuita con el objetivo de acercar nuevos públicos a los museos. En el marco de este evento, el Museo Líbero Badii ofreció visitas guiadas a la muestra permanente del artista y a las dependencias de la Casona Alsina. Alrededor de 900 personas visitaron el museo. Asimismo, como actividad complementaria se brindaron dos Conciertos Líricos del Instituto Superior de Arte del Teatro Colón.

Programas del Grupo BBVA, con adhesión de BBVA Francés

Metas Educativas 2021

Nuestro compromiso con la educación queda patente con la alianza, firmada en el 2010, entre la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) y el Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario, en el marco del proyecto "Metas educativas 2021: La educación que queremos para la generación de los bicentenarios". El objetivo final es lograr, a lo largo del próximo decenio, una educación que de respuesta satisfactoria a demandas sociales inaplazables: conseguir que más alumnos estudien, durante más tiempo, con una oferta de calidad reconocida, equitativa e inclusiva y en la que participe la gran mayoría de las instituciones y sectores de la sociedad. Este proyecto se está llevando a cabo con la concesión de becas educativas a través del programa "Niños Adelante" en los once países de Latinoamérica donde el Banco está presente (localmente el nombre del programa es Programa Becas de Integración BBVA Francés).

Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento y la Cultura

La Fundación BBVA apoya a la investigación avanzada entendida como palanca estratégica para afrontar los retos de comienzos de siglo y constituye el principal elemento diferenciador de la Fundación, expresando el compromiso de BBVA con hacer posible "un futuro mejor para las personas" a través del impulso al conocimiento y la innovación. La Fundación BBVA centra su actividad en el fomento de la investigación, prestando especial atención al análisis de cuestiones emergentes en siete áreas estratégicas: Ecología y Biología de la Conservación; Biomedicina; Economía, Finanzas y Gestión de Empresas, Ciencias Básicas; Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); Cooperación al Desarrollo; y Música Contemporánea.

Asimismo, concede los Premios Fundación BBVA Fronteras del Conocimiento y la Cultura que reconocen las contribuciones científicas y artísticas que hacen posible desplazar hacia delante las fronteras del conocimiento y ampliar las posibilidades para un futuro mejor. Están dotados con 400.000 euros, un diploma y un símbolo artístico en cada una de sus categorías. Por dotación pueden considerarse los segundos más importantes del mundo, tras los Nobel. La Fundación BBVA, de forma conjunta con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), designa una comisión técnica de evaluación para cada una de las categorías de los Premios Fundación.

Los galardonados en la edición 2011 fueron Alexander Varshavsky, por identificar los mecanismos implicados en la destrucción de las proteínas; Isaac Held, por sus descubrimientos sobre la circulación atmosférica y el papel del vapor de agua en el cambio climático; Michel

Mayor y Didier Queloz, por descubrir el primer planeta extrasolar; Ciro de Quadros, por su labor en la erradicación de la viruela; Angus Deaton, por su contribución a la teoría del consumo y del ahorro y a la medida del bienestar económico; Daniel Janzen, por desentrañar el funcionamiento de los ecosistemas tropicales y por los logros en su conservación; Carver Mead, por hacer posible la construcción de los microchips con miles de millones de componentes y Salvatore Sciarrino, por renovar las posibilidades de la música vocal e instrumental. Los resultados de la edición 2012 se anunciarán en febrero de 2013.

Ruta Quetzal

Desde el año 1993 el Grupo BBVA patrocina y organiza el Programa formativo "Ruta Quetzal", que promueve la educación en valores asociados al esfuerzo, la igualdad de oportunidades, el respeto mutuo y la superación de las desigualdades. Declarado de interés cultural por la UNESCO (Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), el Programa ha permitido que más de 8.000 jóvenes de entre 16 y 17 años amplíen sus conocimientos y desarrollen un espíritu de cooperación internacional.

La XXVII edición llevada en 2012, recorrió Colombia y España. Un total de 225 jóvenes expedicionarios procedentes de 54 países, siguieron la estela de José Celestino Mutis, que impulsó la Real Expedición Botánica del Nuevo Reyno de Granada, desarrollada entre 1783 y 1816 y que propició avances en la minería e importantes progresos en el conocimiento de la fauna y la flora colombiana. En esta edición, participaron 7 jóvenes argentinos. La Embajada de España en Argentina junto con el Ministerio de Educación y BBVA Francés integran el jurado de selección de los estudiantes argentinos que se postulan.

Patrocinios y alianzas

En el ámbito educativo

- **Azul Solidario.** Esta asociación civil tiene como objetivo principal mejorar la educación rural. En este sentido nuestra donación ha financiado la capacitación y acompañamiento de las docentes rurales en informática.
- **Colegio Madre Teresa.** Participamos en la 1ª comida solidaria, que se llevó a cabo el 14 de agosto, en el Tattersall San Isidro.
- **CEEJIR (Comisión Episcopal de Ecumenismo, Relaciones con el Judaísmo, el Islam y las Religiones).** Nuestro aporte contribuyó con las actividades interreligiosas que lleva a cabo la Comisión Episcopal.
- **Colegio Las Lomas Oral.** El colegio brinda servicios educativos a niños con pérdidas auditivas desde el momento de su nacimiento. Es uno de los nuevos colegios Curricula Moog en todo el mundo. Nuestro aporte contribuyó con un aviso en el programa de la Noche Solidaria que se llevó a cabo el día 25 de octubre en el Salón Tattersall del Hipódromo de San Isidro.
- **Fundación Grupo Educativo María De Guadalupe.** Participamos con un aviso en la primera Cena Solidaria "Su futuro se construye hoy", que se realizó el día 16 de octubre en Espacio Darwin, Hipódromo de San Isidro. El fin de la cena fue recaudar fondos para construir dos aulas para el ciclo lectivo 2013, y lograr cubrir el equivalente a 81 becas anuales.
- **Junior Achievement.** Auspiciamos diversas actividades educativas a fin de colaborar con la formación de jóvenes de Argentina e incentivar el espíritu emprendedor que les permita alcanzar sus objetivos y mejorar su calidad de vida en un marco de responsabilidad y libertad.
- **Museo Nacional de Bellas Artes.** Auspiciamos junto a otras empresas al proyecto "obra invitada" El Greco, San Juan Evangelista, que del 17 de septiembre al 2 de diciembre de 2012, se presentó en la

sala de Barroco de la planta baja del Museo Nacional de Bellas Artes.

- **Tigre Educa.** Realizamos un aporte institucional en la Cena Anual de Recaudación de Fondos para Tigre Educa, el programa Municipal de Becas Educativas que articula acciones de apoyo a alumnos de carreras universitarias y terciarias en situación de vulnerabilidad.
- **Universidad Torcuato Di Tella.** Participamos con un aviso en el programa de la 2° Cena de Recaudación de Fondos para la Construcción del Campus Alcorta realizada el 12 de septiembre en La Rural.

En el ámbito de acción social

- **Asociación Amigos del Museo de Bellas Artes.** Participamos con un aviso en el programa de la comida anual "El lejano oriente en el Bellas Artes", que se llevó a cabo el día 3 de septiembre, en el Pabellón de muestras temporarias del MNBA.
- **Boca Social.** Participamos como main sponsor en la primera Cena Anual Solidaria de Boca Juniors y UNICEF, que se llevó a cabo el día 4 de junio en el Hotel Sheraton.
- **Círculo de Ajedrez de Villa Martelli (Centro matemáticas "Pierre Fernat").** Realizamos una donación para el apoyo educativo en matemática y la olimpiada de Matemáticas que lleva adelante dicho centro.
- **Foro Nacional de RSE y Sostenibilidad.** Auspicio en el Foro Nacional de RSE y Sostenibilidad que se llevó a cabo en la Bolsa de Comercio de Rosario el 6 de septiembre de 2012, organizado por MoveRSE junto a la Red Argentina de RSE.
- **Fundación Ayudar a Soñar.** Realizamos un aporte institucional para la realización de talleres de Orquestas, Coros y Panadería.
- **Fundación Banco Francés.** La Fundación recibe una donación mensual de BBVA Francés.
- **Fundación Conin - Cooperadora para la nutrición infantil.** Contribuimos con un aporte para la 2° Cena Anual Solidaria que se llevó a cabo el 13 de septiembre, en Espacio Pilar.
- **Fundación Ruta 40.** Realizamos un aporte para la 3ra. Comida Solidaria, que se llevó a cabo el 3 de octubre con el objeto de recaudar fondos para los proyectos de la Fundación, cuya misión es la de contribuir al desarrollo integral de las escuelas rurales próximas a la Ruta Nacional 40, constituyendo un puente y generando vínculos entre quienes pueden y quieren ayudar y quienes más lo necesitan.
- **Fundación RECIDUCA.** Participamos con un aviso en el programa de la IV Cena Anual de Recaudación de fondos, celebrada el 19 de junio en Espacio Darwin. Lo recaudado en la noche permitió cumplir con el objetivo de la Fundación de seguir incrementando cada año la cantidad de jóvenes que participan en sus diversos programas.
- **Fundación Santa Rafaela María.** Contribuimos con un aporte en el programa de la XVII Noche a beneficio de los hogares de la Fundación, que se llevó a cabo el pasado 16 de agosto, en el Salón Tattersall del Hipódromo de San Isidro.
- **La Casa de Ronald McDonald - Asociación Argentina de Ayuda a la Infancia.** Participamos en la 18° Cena Anual 2012, con el objetivo de recaudar fondos para los diferentes proyectos a favor de la infancia.
- **Observatorio Social.** Nuestro aporte institucional contribuye a la realización de diversos programas e investigaciones que lleva adelante la ONG.
- **Parroquia Nuestra Señora De Loreto.** Realizamos una donación para el gran locro patrio que se llevó a cabo en la Parroquia el 9 de julio.

En el ámbito empresarial

- **CARI Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales.** Realizamos un aporte institucional para contribuir con las tareas académicas que el CARI llevó a cabo durante el 2012.
- **Estudio Balter & Asociados.** Auspiciamos el Ciclo de Conferencias "Contexto 2012".
- **FARN Fundación Ambiente y Recursos Naturales.** Donación para el "Informe Ambiental 2012".
- **Fundación FIEL (Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas).** Realizamos un aporte institucional para las diferentes actividades que realiza la Fundación y para la Conferencia

Anual de FIEL 2012 que se llevó a cabo el 13 de noviembre, como así también ofrecimos una bienvenida en la sede de nuestra Fundación a los expositores que participaron en dicha Conferencia.

- **Fundación Libertad.** Realizamos un aporte para contribuir en las actividades llevadas a cabo durante el año 2012, con el objetivo de difundir los valores de la Libertad a través de la investigación y la difusión de los temas más relevantes en políticas públicas, dirigido en particular al ámbito socioeconómico y empresarial.
- **Fundación Mediterránea.** Contribuimos con un aporte institucional para el 35° aniversario de la Fundación que se llevó a cabo el 7 de septiembre, en la Ciudad de Córdoba.
- **Fundación Red de Acción Política (RAP).** Es una fundación plural y apartidaria que tiene como misión hacer un aporte hacia la formación y el fortalecimiento de la dirigencia política en Argentina a partir de un auténtico espíritu republicano, una vocación de fortalecer el marco institucional y un conjunto de valores, principios y conductas compartidas. Realizamos un aporte institucional para contribuir en las actividades que lleva adelante la Fundación RAP (Red de Acción Política)
- **Fundación Universitaria Rio de la Plata (FURP).** A merced del apoyo de diversas empresas posibilita que los jóvenes argentinos con capacidad de liderazgo obtengan un mayor conocimiento en materia política, económica y social, a fin de contribuir a su mejor desempeño en los ámbitos del quehacer nacional en que participen. Contribuimos con un aporte institucional a los diferentes programas que lleva a cabo la Fundación.

Promoción de la Responsabilidad Corporativa

Desde la Dirección de Relaciones Institucionales del Banco y dentro del marco de la Responsabilidad Corporativa, en 2012 participamos como disertantes en diferentes foros y charlas entre los cuales se encuentran:

- **Foro Ecuménico Social.**
- **Fundación Universitaria del Rio de La Plata (FURP).** Se participó en el seminario organizado por la FURP en la ciudad de Washington, sobre las elecciones presidenciales en Estados Unidos de América donde asistieron referentes políticos a nivel nacional y provincial e importantes empresarios.
- **Fundación Red de Acción Política (RAP).** Asistimos al simposio cuyo objetivo fue generar análisis y diálogos sobre temas relevantes para la promoción del desarrollo del país y el fortalecimiento de su sistema político institucional, asistieron referentes políticos de todo el país e importantes empresarios. El mismo se llevó a cabo en la Universidad de Columbia (Nueva York, Estados Unidos).

Como miembros fundadores del Foro Ecuménico Social y promotores del Premio al Emprendedor Solidario continuamos con la difusión y participación de las distintas actividades de dicha institución:

- **Premio al Emprendedor Solidario:** busca reconocer a organizaciones que hayan realizado acciones para el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad y estimular el espíritu solidario. Se otorga en las categorías Empresas, Instituciones y ONG, y consiste en un diploma emitido por el Foro y firmado por el Jurado. En 2012 se presentaron 50 trabajos, y en BBVA Francés obtuvimos el Premio al Emprendedor Solidario en el rubro "Empresas, categoría Educación" por nuestro Programa Becas de Integración, categoría en la cual nos abstuvimos de ser jurados. Además, fuimos jurado en el Premio al Mejor Reporte de RSE de la Argentina en la categoría de "Integración con la comunidad" y en el Premio Calvez a la Responsabilidad Ciudadana.
- **Campaña de Inserción Laboral de Jóvenes:** esta Campaña es auspiciada por la Secretaría de Culto y el Ministerio de Trabajo de la Nación, y cuenta con el aporte de un grupo de empresas, entre las que se encuentra BBVA Francés. En este marco, cuatro organizaciones capacitaron a centenares de jóvenes para el trabajo: Fundación Reciduca, la Casa del Niño Lourdes, Centro de Estudios y Acción Social (CEAS) de Mar del Plata y la Fundación Misión Esperanza de Córdoba.
- **Cátedra Abierta de Responsabilidad Social y Ciudadana:** el 25 de abril el presidente ejecutivo de BBVA Francés, Ricardo Moreno, presentó las tres líneas de trabajo a favor de la sociedad y expuso el presupuesto destinado a los diferentes programas que conforman nuestro compromiso social.

Durante 2012, hemos invertido un total de 10,6 millones de pesos en proyectos para la comunidad, incluyendo BBVA Francés y su Fundación.

Detalle de los proyectos en apoyo a la comunidad Fundación BBVA Francés (en pesos)

Área de actuación	Número de proyectos	Aportación monetaria	Contribución en especie	Valor del tiempo	Otros gastos de gestión	TOTAL
Educación y juventud	1	84.710,88	0,00	64.972,80	0,00	149.683,68
Arte y cultura	2	251.402,22	0,00	87.532,80	0,00	338.935,02
Otros	2	664.124,16	0,00	86.630,40	0,00	750.754,56
TOTAL	5	1.000.237,26	0,00	239.136,00	0,00	1.239.373,26

Detalle de los proyectos en apoyo a la comunidad BBVA Francés (en pesos)

Área de actuación	Número de proyectos	Aportación monetaria	Contribución en especie	Valor del tiempo	Otros gastos de gestión	TOTAL
Educación y juventud	18	7.321.032,00	0,00	44.037,12	0,00	7.365.069,12
Salud	1	6.000,00	0,00	1.082,88	0,00	7.082,88
Desarrollo económico	4	73.000,00	0,00	4.331,52	0,00	77.331,52
Medio Ambiente	1	40.000,00	0,00	1.082,88	0,00	41.082,88
Arte y cultura	4	64.889,00	0,00	11.370,24	0,00	76.259,24
Bienestar social	9	1.200.358,00	0,00	268.554,24	0,00	1.468.912,24
Ayuda humanitaria	1	30.000,00	0,00	1.082,88	0,00	31.082,88
Otros	3	959.486,00	0,00	326.759,04	0,00	1.286.245,04
TOTAL	41	9.694.765,00	0,00	658.300,80	0,00	10.353.065,80



Fundación
Microfinanzas
BBVA



(1)

En el marco del compromiso de BBVA con la inclusión financiera, se creó en el 2007 la Fundación Microfinanzas BBVA, con el objetivo de promover el desarrollo económico y social sostenible de las personas más desfavorecidas, a través de las Finanzas Productivas (la provisión de productos y servicios financieros y acompañamiento en el desarrollo de actividades productivas).

A finales de 2012, la Fundación Microfinanzas BBVA atiende a 1.293.514 clientes en América Latina, lo que representa impactar directamente en la vida de 5,2 millones de personas con su trabajo. A la misma fecha, y desde su constitución, el valor de los créditos que había otorgado se elevaba a 3.774 millones de dólares, en términos acumulados, con un promedio de importe de 1.300 dólares.

En relación a sus clientes, el 60% son mujeres y el 43% perciben ingresos menores a 9 dólares al día, contando a cierre de año con 6.829 empleados y una red de 476 oficinas en los siete países de la región en los que está presente actualmente.

Con la integración en 2012 de Banco ADOPEM en República Dominicana, entidad con gran reconocimiento internacional y multipremiada por su atención a los segmentos más pobres, la Fundación cuenta ya con nueve entidades microfinancieras en América Latina: el Banco de las Microfinanzas-Bancamía en Colombia; Caja Nuestra Gente y Financiera Confianza en Perú; la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico; Emprede Microfinanzas y Fondo Esperanza en Chile; Contigo Microfinanzas en Argentina; y Microserfin en Panamá.

Un grupo de entidades especializadas en finanzas productivas que han situado a la Fundación Microfinanzas BBVA como el primer operador en número de clientes con metodología individual y por cartera en América Latina.

En Argentina, donde la Fundación Microfinanzas BBVA está presente a través de su entidad Contigo Microfinanzas, la Fundación ha apoyado a 2.158 emprendedores desfavorecidos del país, clientes cuyo 58,7% son mujeres, y cuyo importe de préstamo medio se sitúa en \$ 5.493 ARS.

Personas en situación de vulnerabilidad del país que, gracias a los créditos y acompañamiento de la Fundación, han podido emprender o desarrollar modestas actividades productivas que les han permitido mejorar su nivel de vida y el de sus familias, de manera sostenible.

Personas como el caso de Óscar Aguirre, cliente de Contigo Microfinanzas que en 2012 recibió el "Premio al Microempendedor 2011" otorgado por la Fundación Avina, en reconocimiento a su actividad de ecoladrillos (fabricados a partir de piedra granítica y botellas de plástico recicladas), actividad iniciada y desarrollada gracias a los créditos otorgados por la entidad de la Fundación.

(1) La Fundación Microfinanzas BBVA nace de la Responsabilidad Corporativa del Grupo BBVA, pero como entidad sin ánimo de lucro, es independiente del mismo, tanto en su gobierno como en su gestión. Por ello, es intención del Grupo BBVA reflejar en su Informe Anual la circunstancia de que la Fundación Microfinanzas BBVA no forma parte del grupo financiero BBVA. Como consecuencia de lo anterior, el Grupo BBVA ni gestiona ni responde la actividad desarrollada por la fundación o por las entidades financieras que la fundación adquiera para el cumplimiento de sus fines.

El Sr. Aguirre, antes de contar con la financiación de Contigo Microfinanzas, se ganó la vida durante 20 años como cartonero en la zona sur de Mar de Plata, donde ahora lleva adelante su propio emprendimiento de ecobloques, generando además inclusión y empleo ya que da trabajo a vecinos del lugar que colaboran llevando plástico y armando los bloques.

El jurado del galardón destacó el caso de Óscar Aguirre como un ejemplo de trabajo y ganas de progresar para aquellos que con una ayuda quieren hacer sus sueños y también colaborar con su comunidad.

Por otra parte, como complemento a su actividad principal, la Fundación Microfinanzas BBVA también llevó a cabo iniciativas durante 2012 para impulsar y transformar altruistamente el desarrollo del sector microfinanciero en Argentina.

En esta línea de trabajo, la Fundación continuó realizando su Programa de Formación de Especialistas en Microfinanzas en el país, en colaboración con la Universidad del Congreso, la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España (UNED), y el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo- FOMIN-, capacitando a 105 personas desde su puesta en marcha.

Además de la Argentina, la Fundación llevó a cabo este programa en Colombia (Universidad Javeriana); Perú (Universidad del Pacífico); Chile (Instituto de Estudios Bancarios); y Panamá (Universidad Latina y Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)), permitiendo la formación de 1.669 personas desde la creación del programa en 2009.

En relación a su actividad institucional, la Fundación Microfinanzas BBVA recibió en noviembre de 2012 el Premio "Social Investment Pioneers" otorgado por The Principles for Social Investment Secretariat, a United Nations Global Compact initiative, en la categoría de Social Business. El jurado de los premios valoró la "impresionante" escala y éxito alcanzado por la Fundación en América Latina en sus apenas cinco años de actividad, así como sus planes de crecimiento y expansión a otros mercados de la región.

Más información:

www.mfbbva.org

www.contigofinanzas.com.ar



Pacto Mundial y Objetivos de desarrollo del Milenio

Pacto Mundial de Naciones Unidas

En 2004 adherimos a la Red Argentina del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y desde entonces presentamos anualmente la Comunicación sobre el Progreso (COP). Esta publicación corresponde a la COP 2012, donde damos a conocer el cumplimiento a los diez principios basados en los derechos humanos, laborales y medioambientales y de lucha contra la corrupción a través de las acciones realizadas durante este período.

La COP 2012 está disponible en la web www.pactomundial.org.

Categorías	Principios	Indicadores GRI
Derechos Humanos	Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	
	Principio 2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	
Trabajo	Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	
	Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
	Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	
	Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	
Medio Ambiente	Principio 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	
	Principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	
	Principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	
Anti-corrupción	Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	

Los Objetivos del Milenio

En BBVA Francés seguimos los lineamientos del Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, y desarrollamos acciones de Responsabilidad Social Corporativa vinculadas con los Objetivos del Milenio (ODM). Estas metas para 2015 son promovidas por las Naciones Unidas a partir de un acuerdo internacional sobre la reducción de la pobreza y las desigualdades que afectan a millones de personas en el mundo.

Objetivos del Milenio	Iniciativa principal de BBVA Francés
1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Programa Becas de Integración BBVA Francés
2. Educación universal	Plan de Acción social de BBVA
	Plan Estratégico de RRC
	Programa Becas de Integración BBVA Francés
3. Igualdad entre los géneros	Programa de Certificación en Equidad de Género (MEGA 2009) promovido por el Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI)
4. Reducir la mortalidad de los niños	No existen iniciativas específicas
5. Mejorar la salud materna	No existen iniciativas específicas
6. Combatir el VIH/SIDA	No existen iniciativas específicas
7. Sostenibilidad del medio ambiente	Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)
8. Fomentar una asociación mundial	Participación en la Mesa Directiva de la Red local del Pacto Mundial

Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión Limitada del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2012 de BBVA Banco Francés

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los contenidos del Informe anual de Responsabilidad Corporativa 2012 (en adelante "Informe RC") del BBVA Banco Francés S.A. (en adelante "BBVA Francés") y su adaptación a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 3.0 (G3), así como los indicadores centrales propuestos por dicho estándar. Dicho examen se efectuó sobre el conjunto de las actividades del BBVA Banco Francés en Argentina, llevadas a cabo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

Nuestra revisión ha sido planteada como una Revisión Limitada, basada en el *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Responsabilidades de la Dirección de BBVA Banco Francés y de Deloitte

La preparación del Informe RC, así como el contenido del mismo, son responsabilidad del Departamento de Relaciones Institucionales del BBVA Francés, el cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe RC.

Procedimientos realizados

Nuestra revisión consistió en la formulación de preguntas al Departamento de Relaciones Institucionales del BBVA Francés, así como a los diversos sectores que han participado en la elaboración del Informe RC, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del BBVA Francés para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe RC.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación de que el contenido del Informe RC no contradice ninguna información relevante suministrada por el BBVA Banco Francés S.A. en su Informe Anual sobre los Estados Contables al 31 de diciembre de 2012.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe RC a los recomendados en la Guía G3 de GRI.
- Comprobación de que los indicadores centrales incluidos en el Informe RC se corresponden con los recomendados por dicho estándar y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión sobre bases selectivas, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluida en el Informe RC y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del BBVA Francés.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión podemos concluir que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga presumir que la información incluida en el Informe RC por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2012 contenga errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo al nivel B+ establecido por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI en su versión 3.0 (G3).



Recomendaciones

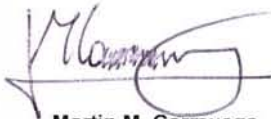
Adicionalmente, en el día de la fecha hemos presentado al Departamento de Relaciones Institucionales del BBVA Francés nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa. Las recomendaciones más relevantes se refieren a:

- Continuar mejorando el sistema de reporte -administración de la información- de los datos de Responsabilidad Corporativa (RC),⁸ ampliando el alcance y profundizando la calidad de la información, además del número de indicadores a presentar cada año.
- Definir formalmente procesos de capacitación correspondientes a gestión de la sostenibilidad concientizando a los todos los empleados del banco sobre la importancia de una gestión socialmente responsable.
- Extender los procesos de gestión de la sostenibilidad promoviendo iniciativas dentro de la cadena de valor del BBVA Francés, que ayuden a mejorar el rendimiento de la sostenibilidad de las partes interesadas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de BBVA Banco Francés S.A. de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Compromiso.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 25 de febrero de 2013

DELOITTE & Co. S.A.
(Registro de Sociedades Comerciales
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 1 - F° 3)



Martin M. Carmuega
Contador Público (UBA)
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 264 - F° 198



Criterios del Informe

Alcance y cobertura de la memoria

Desde 2007 elaboramos anualmente informes de responsabilidad corporativa en la Argentina, siendo esta publicación nuestro sexto Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (IARC). En esta oportunidad rendimos cuentas a nuestros grupos de interés clave – empleados, clientes, accionistas, proveedores, la comunidad y el medioambiente – de nuestras acciones en materia económica, social y ambiental realizadas por BBVA Francés en el año 2012. A su vez, para fines comparativos, mostramos la evolución de nuestra gestión de Responsabilidad Corporativa a través de indicadores cuantitativos de períodos anteriores.

Proceso de selección de contenidos y elaboración del Informe

La estructura y contenidos del IARC 2012 fueron seleccionados en base a consultas a los grupos de interés que realiza el Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia, y su estrategia de Responsabilidad Corporativa. A su vez, realizamos una encuesta a los responsables de cada área del Banco en la cual cada empleado ordenó por importancia los ocho temas seleccionados por el estudio de nuestra casa matriz, con el objetivo de darle una mirada local al proceso de selección de contenidos a nivel corporativo.

Para la elaboración del Informe fue clave el compromiso del Grupo de Trabajo compuesto por miembros de todas las áreas del Banco quienes trabajaron en el relevamiento de la información relevante para los grupos de interés y la empresa.

Referencias básicas y estándares internacionales

En este proceso utilizamos los lineamientos y principios de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative- GRI) con el Suplemento Sectorial para la Industria Financiera (Versión final, noviembre de 2008), adaptando los indicadores al contexto local, al negocio de BBVA Francés, y a los perfiles particulares de los grupos de interés. En cuanto a los protocolos GRI, en el caso de los indicadores de Recursos Humanos, Comunidad y Medioambiente, estos fueron tomados de adaptaciones de los originales al negocio del Banco realizadas por el Grupo BBVA, nuestro accionista mayoritario.

A su vez, tuvimos como referencia los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Objetivos del Milenio, la ISO 26000 y la serie AA1000 de Accountability.

El IARC 2012 alcanzó un Nivel de Aplicación B+, y fue presentado ante el Pacto Mundial de Naciones Unidas como la Comunicación sobre el Progreso 2012.

Rigor y verificación

El IARC 2012 fue revisado y validado por el Comité de Auditoría compuesto por los Directores del Banco y también por el Presidente de esta entidad. A su vez, fue auditado externamente por Deloitte Argentina.

Este proceso es de gran valor para el Banco ya que nos permite seguir mejorando año a año la rendición de cuentas a partir de las recomendaciones y oportunidades de mejora identificadas.

Los datos cuantitativos de nuestra gestión ambiental y relaciones con la comunidad son datos cerrados a diciembre de 2012, siguiendo con lineamientos de sistematización pautados por el Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia. Siendo que esta metodología es usada desde el inicio de la publicación del IARC, dicha estimación no afecta la comparabilidad de la información en las tablas presentadas.



DDVA Francés

T...rietas

e ben

Indicadores

GRI

SIT: Solapas internas de la tapa RC: Retiración de contratapa N/D: no disponible N/A: no aplica		
INDICADORES GRI		PÁGINA IARC 2012
1. VISIÓN Y ESTRATEGIA		
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	SIT, 7-8, 10-11, 14-17, 27-29, 90-93
2. PERFIL		
2.1	Nombre de la organización.	SIT
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	SIT, 22-26, 30-31
2.3	Estructura operativa de la organización.	SIT, 8-10
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	(1)
2.5	Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.	SIT
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	SIT
2.7	Mercados servidos.	SIT, 26, 30-31
2.8	Dimensiones de la organización informante.	SIT, 11, 26, 94, (2)
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	26
2.10	Premios y distinciones recibidos.	94
3. PARÁMETROS DEL INFORME		
<i>Perfil del Informe</i>		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el Informe.	79
3.2	Fecha del Informe anterior más reciente.	79 (3)
3.3	Ciclo de presentación de informes.	(3)
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al Informe o su contenido.	96
<i>Alcance y cobertura del Informe</i>		
3.5	Proceso de definición del contenido del Informe.	79
3.6	Cobertura del Informe.	79
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del Informe.	79
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.	(4)
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	79
3.10	Efecto de la reexpresión de información de informes anteriores.	(4)
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el Informe.	(5)
<i>Índice del contenido GRI</i>		
3.12	Tabla de contenidos GRI.	82-87
<i>Verificación</i>		
3.13	Política y práctica sobre verificación externa.	74-75, 79

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		
<i>Gobierno</i>		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	8-10 (2)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	(2)
4.3	Indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	(2)
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	26, 42-43, (2)
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	8-10, (2), (6)
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	8-11, (2)
4.7	Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano en temas de sostenibilidad.	10
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	6-8, 10-11, (7)
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	9-11
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	8-10
<i>Compromisos con iniciativas externas</i>		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	27-29, 47-48
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	30-31, 44-45, 47-48, 54-65, 68-69
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	10-11, 28-29, 31, 62-64, 72-73
<i>Participación de los grupos de interés</i>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	14-17
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	14-17
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	14-17, 20-24, 26, 40-43, 46, 56-58
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	14-17, 20-24, 26, 40-43, 46, 56-58
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO		
<i>ENFOQUE DE GESTIÓN</i>		SIT, 11, 26, 30-31, (2)
<i>Desempeño económico</i>		
EC1 (P)	Valor económico directo generado y distribuido	SIT, 11
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	N/D
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	(8)
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/D
<i>Presencia en el mercado</i>		
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	32-33
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	(9)
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	(10)
<i>Impactos económicos indirectos</i>		
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	N/D
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	26, 30-31, 54-62, 68-69

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE		
ENFOQUE DE GESTIÓN		32-38
<i>Empleo</i>		
LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región.	32
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	33
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal.	41-42
<i>Relaciones empresa/trabajadores</i>		
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	34
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	(11)
<i>Salud y seguridad en el trabajo</i>		
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	(12)
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	44
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	43-44
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	(13)
<i>Formación y educación</i>		
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	39-40
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	38-40
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	37-38, (14)
<i>Diversidad e igualdad de oportunidad</i>		
LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	9-10, 32
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	37
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
ENFOQUE DE GESTIÓN		10-11, 33-37, 45, 68- 69
<i>Prácticas de inversión y abastecimiento</i>		
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	N/D
HR2 (P)	Porcentaje de los distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	45-46
HR3 (A)	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	39-40
<i>No discriminación</i>		
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	(15)
<i>Libertad de asociación y convenios colectivos</i>		
HR5 (P)	Actividades en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas.	34, (16)
<i>Explotación infantil</i>		
HR6 (P)	Actividades que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	72-73, (17)

<i>Trabajos forzados</i>		
HR7 (P)	Operaciones con riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas.	72-73, (15), (16)
<i>Prácticas de seguridad</i>		
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	N/D
<i>Derechos de los indígenas</i>		
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	(15)
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD		
<i>ENFOQUE DE GESTIÓN</i>		54
<i>Comunidad</i>		
SO1 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	54-62
<i>Corrupción</i>		
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	8-11, 27-29
SO3 (P)	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	27-28
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	(15)
<i>Política pública</i>		
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	N/D
SO6 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	N/D
<i>Comportamiento de competencia desleal</i>		
SO7 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	(15)
<i>Comportamiento normativo</i>		
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	(15)
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO		
<i>ENFOQUE DE GESTIÓN</i>		20, 27-28, 30
<i>Salud y seguridad del cliente</i>		
PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	24-25
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	(15)
<i>Etiquetado de productos y servicios</i>		
PR3 (P)	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	24-26, (17)
PR4 (A)	Nº total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	(15)
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	20-26
<i>Comunicaciones de marketing</i>		
PR6 (P)	Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.	(17)
PR7 (A)	Nº total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	(15)

<i>Privacidad del cliente</i>		
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	(15)
<i>Cumplimiento normativo</i>		
PR9 (P)	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	(15)
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL		
<i>ENFOQUE DE GESTIÓN</i>		47-48
<i>Materiales</i>		
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	50-51
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	50-51
<i>Energía</i>		
EN3 (P)	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	50
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	49
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	N/D
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	N/D
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	47-49
<i>Agua</i>		
EN8 (P)	Captación total de agua por fuentes.	49
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	(9)
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A
<i>Biodiversidad</i>		
EN11 (P)	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	(9)
EN12 (P)	Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	(9)
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	(9)
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	(9)
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	(9)
<i>Emisión, vertidos y residuos</i>		
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	49-50
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	49-50
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	47-51
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	(9)
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	(9)
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	(9)
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	50-51, (18)
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	(9)
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	N/D
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	(9)

<i>Productos y servicios</i>		
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	N/D
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	(9)
<i>Cumplimiento normativo</i>		
EN28 (P)	Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	(15)
<i>Transporte</i>		
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	49-50
<i>General</i>		
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D

SUPLEMENTOS SECTORIALES

FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas.	6-8, 27-29, 68-69
FS2	Procesos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio básicas.	27-29, 47-48
FS3	Procesos de monitoreo de la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	N/D
FS4	Procesos para mejorar las competencias de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas.	27-29, 51
FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	N/D
FS6	Porcentaje del total de unidades de negocio por región específica, tamaño y sector.	N/D
FS7	Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios sociales en las líneas de negocio básicas, por objetivo.	28-30, 68-69
FS8	Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios ambientales en las líneas de negocio básicas, por objetivo.	N/D
FS9	Alcance y frecuencia de las auditorías que evalúan políticas y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales.	47-48
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se hayan interactuado en temas ambientales y sociales.	68-69
FS11	Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo.	N/D
FS12	Políticas de voto en materias medioambientales y sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	N/D
FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo.	N/D
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.	6-8, 22-23, 30, 54-58
FS15	Políticas para el diseño justo y venta de productos y servicios financieros.	N/D
FS16	Iniciativas para realizar la educación financiera por tipo de beneficiario.	30, 54-62

(1) Nuestra casa matriz se encuentra en Buenos Aires, Argentina.

(2) Información en el Informe Anual 2012 de BBVA Francés.

(3) BBVA Francés publica el IARC anualmente, siendo el reporte anterior más reciente el IARC 2011.

(4) En caso de que algún indicador haya sufrido modificaciones en su cálculo o en la composición del mismo se indica en el Informe respectivamente.

(5) No se registraron cambios significativos en el alcance y cobertura del IARC.

(6) La retribución de los miembros del Directorio se rige por lo dispuesto en el Estatuto Social y en la normativa aplicable (art 261 Ley de Sociedades Comerciales) y Normas de la CNV. El Comité de Auditoría debe opinar sobre la razonabilidad de las propuestas acerca de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los directores y administradores de la Sociedad y elevar dicho informe al Directorio."

(7) El Banco cuenta además con un Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (RIC) que regula operaciones de BBVA S.A. y BBVA Banco Francés S.A. en este ámbito.

(8) BBVA Francés no emplea planes de pensión/ jubilación por sobre los exigidos por la ley.

(9) No material para el Grupo BBVA, nuestro accionista de referencia.

(10) Indicador no material para BBVA Francés ya que sus operaciones son en la Argentina y la mayoría de los miembros de la alta dirección son argentinos.

(11) BBVA Francés solo notifica los vencimientos de Contratos a Plazo Fijo.

(12) BBVA Francés no cuenta con un Comité de Salud y Seguridad.

(13) No existen acuerdo formal con sindicatos sobre asuntos de salud y seguridad.

(14) Al cierre del IARC, los datos sobre la evaluación de actuación del periodo correspondiente aún no se han procesado. Es por eso que en este informe se presentan los resultados de la evaluación de actuación 2011.

(15) Ninguno.

(16) Las horas extras se liquidan de acuerdo a la legislación vigente.

(17) Se opera según el entorno regulatorio argentino: Banco Central de la República Argentina (BCRA), Comisión Nacional de Valores (CNV), Defensa al Consumidor, Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB), Código de Conducta en ámbito de los mercados de valores y Código de Prácticas Bancarias.

(18) La información publicada corresponde únicamente a la gestión de residuos de papel.



Progresos 2012 y Objetivos 2013

Progresos 2012 y Objetivos 2013

	LÍNEAS DE TRABAJO	OBJETIVOS 2012		PROGRESOS 2012	OBJETIVOS 2013
PLAN DE ACCIÓN SOCIAL	Diseño y ejecución del Plan de Acción Social	Cumplimiento de los programas diseñados para 2012	100%	Desarrollamos el Programa de Becas, el Premio Emprendedor Agropecuario, el Programa Artistas por la Educación, brindamos patrocinio al Instituto Superior de Arte del Teatro Colón y realizamos el Programa Talleres de Expresión Artística.	Cumplir con los programas diseñados para el año 2013
DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE RRC	Matriz Local de RRC	Profundizar la implementación de la herramienta de medición de la reputación tanto interna como externa.	100%	Organizamos reuniones para analizar y profundizar los datos obtenidos por las mediciones y poder aplicar las mejores prácticas a los procesos internos y externos del Banco.	Continuar con la profundización de la implementación de la herramienta RepTrack.
	Grupos de Trabajo	Continuar con las reuniones periódicas con los grupos de trabajo.	100%	Realizamos reuniones periódicas con los grupos de trabajo, que también se efectuaron a través de los Comités de RRC.	Continuar con las reuniones periódicas con los grupos de trabajo.
	Informe Anual de Responsabilidad Corporativa	Realizar el proceso de elaboración y publicación del IARC 2011.	100%	Publicamos el IARC 2011 con la participación de los referentes de las diversas áreas del Banco, quienes son capacitados en estos temas.	Realizar el proceso de elaboración y publicación del IARC 2012.
	Formación en RRC para empleados	Continuar y profundizar la RRC a nivel interno a través de reuniones especiales, comunicación interna, los viajes a las diferentes provincias y sucursales.	100%	Continuamos difundiendo el Programa de Becas en los viajes realizados a las diferentes provincias, buscando generar un mayor conocimiento sobre las actividades de RRC que realizamos y haciendo partícipes a los empleados	Continuar y profundizar la RRC a través de reuniones especiales, comunicación interna, los viajes realizados a las diferentes provincias y a las sucursales.
COMPROMISO CON PRINCIPIOS DE RRC	Comunicación para el Progreso del Pacto Global en Argentina	Publicar y presentar la COP 2011. Cumplir con el plan de trabajo relacionado al Pacto Global.	100%	Participamos del programa de trabajo del Pacto Global y publicamos la COP 2012.	Cumplir con el plan de trabajo relacionado al Pacto Global.
	Foro Ecuménico Social	Continuar patrocinando a diversas entidades en las diferentes actividades que lleven adelante.	100%	Continuamos patrocinando a diversas entidades, entre ellas el Instituto Superior de Arte perteneciente al Teatro Colón.	Continuar patrocinando a diversas entidades en las diversas actividades que lleven adelante.
VOLUNTARIADO CORPORATIVO	Voluntariado Corporativo	Continuar con el desarrollo de "Voluntarios BBVA" y el Concurso de Proyectos Sociales, incorporando acciones que fomenten la participación de nuevos voluntarios en el Programa y la difusión de la inclusión social de los sectores marginados.	100%	Invitamos a nuestros colaboradores a ser voluntarios a través del sitio web y con iniciativas como el curso de voluntariado online, la finalización del concurso Proyectos Voluntarios, la campaña "Destapá tu solidaridad", el Taller educativo en escuelas primarias y la difusión de necesidades puntuales de los empleados.	Continuar fomentando la actitud solidaria de nuestros colaboradores, para desarrollar e implementar más acciones de voluntariado.

	LÍNEAS DE TRABAJO	OBJETIVOS 2012		PROGRESOS 2012	OBJETIVOS 2013
FORTALECIMIENTO DE REPUTACION EN LA GESTION COMERCIAL	Calidad de atención	Buscar una nueva solución técnica y funcional en relación a la Gestión de filas, con el objetivo de implementarlo en toda la red de sucursales.	100%	Optimización del funcionamiento de los gestores de filas con la funcionalidad de identificación de clientes, y la creación de nuevos algoritmos.	Continuar mejorando en las soluciones técnicas y funcionales en relación a la Gestión de filas.
	Reducción de riesgos, en la gestión comercial	Instrumentar el Manual de Riesgo Reputacional como herramienta de trabajo.	70%	Llevamos a cabo medidas de concientización a través de notas publicadas en la intranet sobre la temática. Mejoramos y actualizamos el ciclo de riesgos incluyendo el Manual de Riesgo Reputacional.	Continuar concientizando sobre riesgos a nivel general y focalizar en los grupos más sensibles.
	Mejora en el ambiente de trabajo	Continuar detectando áreas de mejora para fortalecer los aspectos cuya medición fue baja, y al mismo tiempo, mantener y mejorar aún más los aspectos relacionados al clima organizacional que fueron mejor valorados.	100%	Realizamos la encuesta de Clima, con un 90% de participación. Comenzamos el análisis de los resultados generales y por áreas y el proceso de comunicación.	Diseñar planes de acción y continuar comunicando los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Empleado 2012 a las diferentes áreas y niveles.
	Beneficios para clientes de Banca de Empresas	Continuar mitigando el riesgo reputacional y mejorar el vínculo y relación con el cliente actual y potencial.	100%	Se llevaron a cabo distintas actividades destinadas principalmente al asesoramiento en normativa de comercio exterior, convocando clientes actuales y potenciales. Avanzamos en profundizar la gestión especializada a través de Oficiales Institucionales en Rosario y La Plata.	Continuar desarrollando este Programa en 2013.
ACCESO AL SISTEMA DE SECTORES MENOS FAVORECIDOS	Bancarización de sectores menos favorecidos	Continuar con el Programa Becas de Integración y su difusión.	100%	Mediante el Programa Becas de Integración beneficiamos a 1.273 alumnos, en 10 provincias y CABA, en 26 centros educativos, en 21 localidades del país, a través de alianzas con 21 ONG.	Continuar con el Programa Becas de Integración y su difusión.
		Generar donaciones de becas por personas físicas y jurídicas.	100%	Obtuvimos un total de 41 becas por donaciones de personas físicas y jurídicas.	Generar nuevas becas por donaciones.
FACILITAR LA ACCESIBILIDAD A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS O NECESIDADES ESPECIALES	BBVA Francés y personas con discapacidad	Retomar la concreción de iniciativas particulares en el marco del programa de Diversidad.	100%	Desarrollamos un nuevo módulo de Diversidad en los Programas de Liderazgo, además de potenciar a las candidatas mujeres. Diseñamos programas globales de sensibilización a través de e-campus.	Impulsar el concepto de diversidad a través de la iniciativa de teletrabajo, y continuar profundizando en la transparencia y equidad
DESARROLLO DE LA EQUIDAD DE GÉNERO	Promover la igualdad de oportunidades entre varones y mujeres	Retomar la instalación de lactarios en edificios centrales	100%	Instalamos un lactario en uno de los edificios centrales, Reconquista 40.	-

Progresos 2012 y Objetivos 2013

	LÍNEAS DE TRABAJO	OBJETIVOS 2012		PROGRESOS 2012	OBJETIVOS 2013
DESARROLLO DE LA EQUIDAD DE GÉNERO	Promover la igualdad de oportunidades entre varones y mujeres	Implementar programa de Teletrabajo y Jornada reducida para mujeres en excedencia.	80%	Aprobamos el proyecto Nueva Forma de Trabajo (NFT), acompañado por tutorización y seguimiento específico. Ampliamos la Jornada reducida para madres de sucursales u operadoras telefónicas, y realizamos una prueba piloto a algunas mujeres de Áreas Centrales para implementar el teletrabajo.	Analizar si es posible ampliar el programa de Teletrabajo y Jornada reducida a mayor cantidad de mujeres, a partir de los resultados de la prueba piloto.
POSICIONAMIENTO DE BBVA FRANCÉS	Observar y analizar desde la óptica de los valores corporativos y condicionamientos del entorno los mensajes emitidos por BBVA Banco Francés	Continuar con la actualización de la página web. Realizar una mayor difusión de las novedades (enfocarse en RRC).	100%	Lanzamos la página web www.compromisobvvafrances.com , en la cual se dan a conocer todas las acciones a favor de la sociedad que se realizaron durante 2012.	Continuar con la actualización de la página web. Realizar una mayor difusión de las novedades.
POLITICA DE FINANCIACION DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	Política de financiación de armamento, prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo	Continuar con el proceso de inducción al personal que ingresa al Banco (en Política de financiación de armamento, prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo).	100%	Realizamos charlas de inducción de cumplimiento normativo, dirigido a las nuevas incorporaciones, de carácter presencial, con un total de 68 empleados.	Capacitar al personal que ingrese al banco en Política de financiación de armamento, prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo.
		Focalizar los cursos divididos por zonas centralizando sucursales; y segmentando la capacitación a Gerentes y Jefes de Gestión Administrativa.	90%	Organizamos charlas zonales y talleres dirigidos a Gerentes zonales, gerentes de sucursales y Jefes de Gestión Administrativa.	Continuar con el dictado de charlas zonales y talleres dirigidos especialmente a Gerentes zonales, gerentes de sucursales y Jefes de Gestión Administrativa.
		Realizar cursos en sucursales conforme a los testeos realizados durante 2011.	70%	Realizamos charlas en sucursales, a un total 166 empleados, enfocando en aquellas con calificación deficiente por parte de auditoría interna en el apartado blanqueo de capitales, y visitamos sucursales.	Realizar charlas y compliance testing en aquellas sucursales que se considere más necesario, ya sea por auditoría deficiente, falta de respuesta, cantidad de recursos, entre otras causas.
		Actualizar los cursos a distancia conforme a las normativas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.	50%	Actualizamos el manual de procedimientos que servirá de base para los cursos a distancia en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.	Actualizar el material de los cursos a distancia en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo en función a la normativa vigente.
		Poner en funcionamiento el Sistema Integral de Gestión de Alertas (SIGA).	100%	Finalizamos la etapa de pruebas, comunicamos el lanzamiento y la puesta en producción de manera definitiva del Sistema Integral de Gestión de Alertas (SIGA).	Incorporar al Sistema Integral de Gestión de Alertas (SIGA) todas las mejoras que se consideren necesarias, en base a la experiencia del primer año de ejecución.
		Continuar con los planes de redocumentación de nuestros clientes.	80%	Lanzamos la campaña de redocumentación para los segmentos de clientes establecidos por la Resolución UIF 121/11.	Continuar con los planes de redocumentación de nuestros clientes, actualizando la documentación presentada con anterioridad.

	LÍNEAS DE TRABAJO	OBJETIVOS 2012		PROGRESOS 2012	OBJETIVOS 2013
POLITICA DE FINANCIACION DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	Política de financiación de armamento, prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo	Continuar las acciones de formación, concientización y sensibilización relativas a temas de Integridad, Protección de Datos Personales y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.	100%	Capitamos a 732 empleados en 4.776 horas de formación relativas a temas de Integridad, Protección de Datos Personales y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.	Continuar las acciones de formación, concientización y sensibilización relativas a temas de Integridad, Protección de Datos Personales y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.
		Lograr que la mayor cantidad posible de empleados realice el curso de Protección de Datos Personales.	25%	Realizamos matriculación masiva a los recursos que no han realizado el curso.	Intensificar las acciones en relación a la capacitación de Protección de Datos Personales.
POLITICA DE DEFENSA	Principios, Criterios y Normas de actuación para solicitudes de Financiaciones relacionadas con el Sector de Defensa	Mantener actualizada la norma interna que regula esta política.	100%	Durante este año no hizo falta su modificación y/o actualización.	Actualizar la norma conforme el nuevo modelo corporativo.
		Brindar capacitación al personal de Riesgos que tiene que presentar las solicitudes al Comité de Gestión de Riesgos (CGR).	0%	El Grupo BBVA solicitó prorrogar esta acción hasta tanto se implementara la nueva norma corporativa que se efectuará durante 2013.	Brindar capacitación al personal de Riesgos que tiene que presentar las solicitudes al Comité de Gestión de Riesgos (CGR), conforme la nueva norma corporativa.
CONSIDERACIÓN DE FACTORES AMBIENTALES Y SOCIALES EN EL ANÁLISIS DEL RIESGO CREDITICIO	Factores ambientales y sociales en el análisis del riesgo crediticio	Desarrollar un check list donde los clientes sean evaluados según su nivel de riesgo, para lo cual se tendrá en cuenta la combinación de varios factores, siendo de gran importancia la actividad que realiza.	90%	Realizamos el check list de forma completa.	Implementar el check list de evaluación de los clientes según su nivel de riesgo.
COMPRAS Y GESTION AMBIENTAL	Ampliación de criterios RC en las compras	Inducir a todos nuestros proveedores a que implementen un sistema de gestión ambiental, certificable o no, que dé como resultado el cumplimiento de toda la legislación ambiental vigente. Selección de proveedores que demuestren ser ambientalmente responsables.	0%	No realizamos avances este año.	Retomar las iniciativas para inducir a todos nuestros proveedores a que implementen un sistema de gestión ambiental, certificable o no, que dé como resultado el cumplimiento de toda la legislación ambiental vigente. Selección de proveedores que demuestren ser ambientalmente responsables.
	Sistema de Gestión Ambiental	Difundir cursos sobre gestión de residuos, consumo responsable de la energía eléctrica, agua, papel y sistema de gestión ambiental.	100%	Realizamos campañas educativas a través de la Intranet. Difundimos consejos simples para ser ambientalmente responsables en casa y otras temáticas como las pilatas sostenibles y la hora del planeta.	Organizar cursos o talleres de medio ambiente
		Seguir sumando sucursales al sistema de gestión ambiental.	100%	Implementamos y certificamos 30 sucursales de la red.	Realizar las gestiones para el cumplimiento de requisitos legales de las 30 sucursales implementadas. Certificar el sistema de gestión en 10 sucursales de la red.

INDICADORES DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	2012	2011	2010
ECONÓMICOS			
Resultado neto	1.263.679	1.005.577	1.198.179
Resultado por acción	2,4	1,87	2,23
SOCIALES			
Tiempos Medios de Resolución de reclamaciones (días)	8,1	11,90	10,67
Mujeres en cargos gerenciales	9	9	11
Diversidad hombres y mujeres (%)	55/45	55/45	56/44
Rotación no deseada Total	1,61	1,84%	1,20%
Cantidad de horas de participación en formación anual	127.074,58	154.545	152.600
Recursos destinados a apoyo a la comunidad sobre beneficio atribuido (%)	0,96	0,72	0,97
MEDIOAMBIENTALES			
Reciclado de Papel (Kg)	181.180,00	76.980,00	165.170,00
Consumo Agua (m3) (1)	41.503,84	76.395,76 (2)	171.768,42
Consumo de Energía Eléctrica (kwh)	31.991.900,17	30.627.043,33	27.691.068,75

(1) No se reportan las sucursales que no cuentan con sistema de medición.

(2) Mientras que en el 2010 se realizó una estimación, a partir del 2011 el cálculo es con indicadores reales. 187 sucursales no tienen medidor o datos sobre el consumo.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2012

Premio al Emprendedor Solidario en el rubro empresas, categoría Educación por el Programa Becas de Integración BBVA Francés.

Foro Ecuménico Social

Para cualquier tipo de opinión, duda o sugerencia sobre la información de este Informe, se ruega contactar con:

Dirección de Relaciones Institucionales BBVA Francés
direc_rel_inst@bancofrances.com.ar
www.bancofrances.com.ar

Diseño:
Luz Fiumara | diseño + fotografía
www.luzfiumara.com.ar

Fotografía:
Luz Fiumara | Livio Giordano

Impresión:
Talleres Gráficos Valdez S.A.

Facilitadores externos en el Proceso de elaboración del IARC 2012:
ReporteSocial
www.reportesocial.com

BBVA Francés



adelante.