



BBVA

BBVA Francés
Creando Oportunidades

Informe de Banca Responsable **2018**

30% de ahorro en todos los restaurantes

Índice

CARTA DEL PRESIDENTE	3
1. ACERCA DE BBVA	5
1.1. Datos de Impacto	6
1.2. Organigrama y estructura de negocio	9
1.3. Hitos y reconocimientos	10
1.4. Compromisos internacionales suscritos	10
2. ESTRATEGIA	11
2.1. Visión y aspiración	12
2.2. Transformación de BBVA	14
2.3. Valores BBVA	15
2.4. Análisis de materialidad	17
2.4.1 Diálogo y participación de nuestros grupos de interés	18
2.5. Modelo de Banca Responsable	18
3. EL CLIENTE	19
3.1 Relación con nuestros clientes	20
3.2 Experiencia de cliente	24
3.3 Comunicación TCR	24
3.4 Gestión de quejas y reclamaciones	25
3.5 Protección del cliente	25
4. PRÁCTICAS RESPONSABLES	27
4.1. EL EQUIPO	29
4.1.1 Selección, formación y desarrollo	36
4.1.2 Diversidad y conciliación	37
4.1.3 Compensación y remuneración	37
4.1.4 Condiciones laborales	42
4.1.5 Voluntariado y social engagement	42
4.2. SISTEMAS DE GOBIERNO	45
4.2.1. Gobierno Corporativo	46
4.2.2. Sistema de Cumplimiento	46
4.2.3. Estándares de Conducta	47
4.2.4. Modelo de control interno	49
4.3. COMPRAS RESPONSABLES	49
5. FINANZAS SOSTENIBLES	51
5.1. Gestión de riesgos sociales y ambientales	51
5.1.1. Riesgos sociales, ambientales y reputacionales	52
5.1.2. Ecoeficiencia	59
5.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible	62
5.3. Productos de alto impacto social	62
6. INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD	63
6.1 Inversión en programas sociales	64
6.2 Educación financiera	68
6.3 Emprendimiento	69
6.4 Conocimiento, ciencia y cultura	69
7. CRITERIOS Y ESTÁNDARES DE LA INFORMACIÓN	71
7.1 Cobertura	73
7.2. Índice GRI	73
8. INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE	86

Carta del Presidente

Con mucho agrado les presento el duodécimo Informe Anual de Banca Responsable de BBVA Francés (IBR) correspondiente al ejercicio fiscal 2018, en el cual damos a conocer el desempeño social, ambiental y económico de nuestra compañía, junto a los avances y logros realizados en búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios éticos financieros y en la creación de valor desde la industria financiera para toda la sociedad.

El año 2018 se inició con mayor nivel de incertidumbre mundial y volatilidad, generada por factores tanto internos como externos, como la suba en la tasa de interés de Estados Unidos y las tensiones comerciales entre este país y sus principales socios, cuyas consecuencias se extendieron a los mercados emergentes golpeando a las economías que mostraban mayor vulnerabilidad como Argentina y Turquía.

Asimismo, en 2018 el crecimiento económico doméstico y la oferta de divisas provenientes del sector externo se vio afectado por una fuerte sequía que azotó la zona núcleo agrícola del país afectando la cosecha. En el ámbito financiero, algunos desequilibrios provocaron alarma en los mercados disparando finalmente una salida brusca de capitales y freno del financiamiento externo. En este escenario el Gobierno decidió solicitar asistencia crediticia al Fondo Monetario Internacional (FMI) para lograr un proceso de ajuste ordenado de la economía.

En este contexto mundial y local, en BBVA Francés seguimos trabajando comprometidos con el país y el desarrollo sostenible. Fuimos **incorporados al Primer Índice de Sustentabilidad de Argentina**, impulsado por Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y el Banco Interamericano de Desarrollo. Este índice identifica y destaca a las empresas líderes en materia ambiental, social, de desarrollo sustentable y gobierno corporativo, buscando generar conciencia y sensibilizar al mercado de capitales respecto de los beneficios que implica reportar sustentabilidad.

Además, en 2018, desde BBVA nos sumamos a los **Principios de Banca Responsable**, presentados en París coincidiendo con la **Global Roundtable de UNEP FI**, firmando una carta dirigida a los líderes mundiales y jefes de Estado que asistieron a la cumbre climática de las Naciones Unidas en Katowice (Polonia), con el compromiso

de financiar y diseñar los servicios financieros necesarios para respaldar la transición de sus clientes a una economía baja en carbono.

Porque sabemos que el acceso a los servicios financieros es uno de los factores clave para que las personas tengan un futuro mejor, durante 2018, en el marco del **Programa Apoyo a PyMEs** brindamos \$25.07 millones de pesos en líneas de financiamiento especial. Además, contribuimos a impulsar la integración social y la formación en valores de jóvenes con la 12va edición del **Programa de Educación Financiera BBVA Francés** que alcanzó a 1.119 alumnos beneficiados de entre 12 y 19 años.

Uno de nuestros pilares del **Modelo de Banca Responsable** es “finanzas sostenibles para combatir el cambio climático, respetar los derechos humanos y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas”. En este sentido, firmemente comprometidos con esta iniciativa mundial y el **Acuerdo de París sobre el Clima**, durante 2018 profundizamos el análisis de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible haciendo uso de la herramienta SDG Compass (Guide 2015) desarrollada por el Pacto Global de Naciones Unidas, la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y el World Business Council For Sustainable Development – WBCSD. Esta “brújula” presenta los 5 pasos que deben seguir las empresas para alinear su estrategia a los ODS, como también para medir y gestionar su contribución a estos desafíos globales.

Asimismo, en 2018 formamos parte del grupo piloto de Bancos comprometidos a implantar las recomendaciones sobre financiación y cambio climático publicadas en por el **Consejo de Estabilidad Financiera en el marco del G20**.

Con la finalidad de disminuir nuestra huella ambiental continuamos impulsando el **Plan Global de Ecoeficiencia (PGE)** para el período 2016-2020. Su objetivo es posicionarnos entre las entidades líderes a nivel mundial en ecoeficiencia apoyando el compromiso con la banca responsable y aprovechando las ventajas económicas derivadas de un funcionamiento óptimo de los inmuebles. En Argentina desarrollamos objetivos específicos para el período 2016-2020 relacionados con cada vector estratégico del PGE que, a su vez, están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentados por Naciones Unidas.



En BBVA Francés trabajamos comprometidos con el país y el desarrollo sostenible. Fuimos incorporados al Primer Índice de Sustentabilidad de Argentina, impulsado por Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y el Banco Interamericano de Desarrollo. A su vez, nos sumamos a los Principios de Banca Responsable, presentados en París coincidiendo con la Global Roundtable de UNEP FI, con el compromiso de financiar y diseñar los servicios financieros necesarios para respaldar la transición de nuestros clientes a una economía baja en carbono



En 2018, EduFin Summit se llevó a cabo en Buenos Aires en la Torre BBVA. Este es un encuentro global que se realiza en marco del **Centro para la Educación y Capacidades Financieras de BBVA (www.bbvaedufin.com)**, una plataforma virtual que promueve la educación y la formación de capacidades financieras en colaboración con instituciones y organismos de referencia mundial en la temática

Finalmente, en cumplimiento con la transparencia y rendición de cuentas este Informe Anual de Banca Responsable se presenta de conformidad "esencial" con la Guía de Estándares GRI (Global Reporting Initiative). Además, con esta publicación, renovamos nuestro compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas que representa nuestra Comunicación para el Progreso (COP) y da cuenta del avance que realizamos sobre los 10 principios universales de derechos humanos, derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.

Por último, como siempre quisiera agradecer a los colaboradores de todas las áreas del Banco que participaron en la elaboración de este IBR quienes, además, con su trabajo cotidiano promueven la mejora y el cumplimiento de los compromisos de BBVA Francés.

Los invito entonces, a conocer nuestro nuevo Informe de Banca Responsable y a hacernos llegar sus opiniones y sugerencias.

Jorge Bleidel
Presidente de BBVA Francés

1. Acerca de BBVA

Somos una de las principales entidades financieras privadas de la República Argentina, con sede central en la Ciudad de Buenos Aires y con más de 100 años de presencia en el país.

Desarrollamos nuestras actividades a través de una importante red de sucursales distribuidas a lo largo de todo el territorio nacional.

Ofrecemos una gran variedad de productos y servicios financieros y no financieros a través de una variada gama de mercados, manteniendo un firme compromiso con la integración de la Responsabilidad Corporativa y la contribución a nuestros grupos de interés.

+ 100 años
en el país

✓ Grupo BBVA principal accionista¹
✓ 252 sucursales en todo el país

1.1 Datos de Impacto

+ 2,6 millones

clientes individuales, empresas y grandes corporaciones

46%

mujeres en nuestra plantilla

6.089

colaboradores

100%

de nuestros dispositivos de autoservicios tiene la opción de no utilizar sobres

+ 1,1 millones

clientes móviles y digitales

10.376

accionistas

+ 34 millones \$

invertidos en capacitación

+ 2,3 millones \$

invertidos en voluntariado

1,7 millones

seguidores en Redes Sociales

+ 25 millones \$

financiamiento a PyMEs

59%

indicador Net TCR Score²

+ 1.100 jóvenes

beneficiados con el Programa Educación Financiera, + de 12.200 desde su inicio

969

voluntarios

+ 124 mil horas

de capacitación

+ 4,1 millones \$

invertidos en gestión ambiental

57%

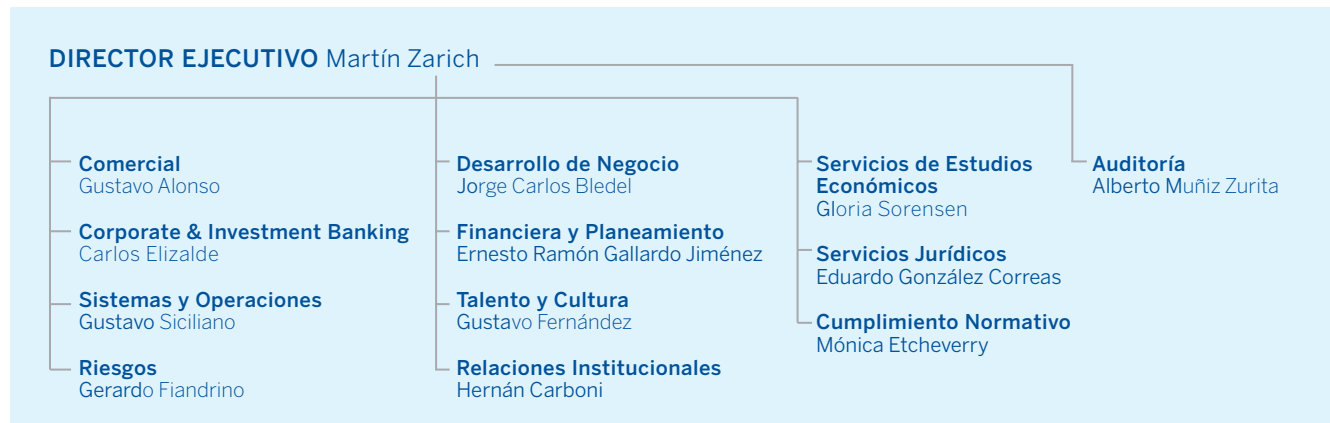
índice de recomendación NPS

(1) Para más información sobre el Grupo BBVA: <https://accionistaseinversores.bbva.com/grupo-bbva/>

(2) Indicador TCR que mide el grado en el que los clientes nos perciben como un Banco transparente y claro en comparación con otros.

1.2 Organigrama y estructura del gobierno

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



En la reunión del Directorio del 19 de diciembre de 2018 se revisó y aprobó el nuevo Código de Gobierno Corporativo de BBVA Francés, contemplando todas aquellas modificaciones normativas acaecidas durante el ejercicio 2018:

- Cambio en la conformación del Comité *Risk Management Committee*, debido a la modificación de su reglamento.
- Modificación de las reglas de organización y funcionamiento del Comité de Dirección.
- Incorporación del procedimiento de autoevaluación del Directorio.
- Aprobación de la Política “Conozca su Estructura Organizacional”.
- Se agregaron las responsabilidades y funciones de la Alta Gerencia.
- Cambio en la denominación del Comité de RRHH por Comité de Nombramientos y Remuneraciones.
- Modificaciones de las funciones del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.
- Se agregaron funciones del Comité de Auditoría Interna y del Comité de Activos y Pasivos.

Para más información sobre la selección, evaluación, remuneración y responsabilidades del máximo órgano de gobierno y sus Comités consultar la sección 4.2 “Sistema de gobierno” del presente Informe.

Contexto económico

El 2018 inició con mayor nivel de incertidumbre y con expectativas de alza de la tasa de Estados Unidos. A mediados de abril se inició un período de volatilidad, inicialmente en el mercado de cambios, generada por factores tanto externos como internos. Entre estos últimos el disparador fue la

suba en la tasa de interés de Estados Unidos y las tensiones comerciales entre este país y sus principales socios cuyas consecuencias se extendieron a los mercados emergentes golpeando a las economías que mostraban mayor vulnerabilidad como Argentina y Turquía.

En diciembre de 2017, las autoridades económicas decidieron incrementar las metas de inflación, las cuales lucían poco alcanzables, en consecuencia el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A) bajó la tasa de política monetaria, cuando hasta ese momento había sufrido ajustes al alza por la lentitud del proceso de desinflación. Este hecho generó pérdida de confianza en la política monetaria del B.C.R.A y aumento de las expectativas de inflación.

Además de estos factores externos, una fuerte sequía fue un evento inesperado que azotó la zona núcleo agrícola del país afectando la cosecha y en consecuencia el crecimiento económico doméstico y la oferta de divisas provenientes del sector externo. Del lado financiero, se pusieron en evidencia una serie de desequilibrios e inconsistencias de políticas que provocaron alarma en los mercados disparando finalmente una salida brusca de capitales y freno del financiamiento externo.

El B.C.R.A no pudo moderar la corrida en el mercado de cambios a pesar de haber hecho uso de reservas para estabilizarlo, sin lograr resultados. En este escenario el Gobierno decidió solicitar asistencia crediticia al Fondo Monetario Internacional (FMI) ante el corte del financiamiento externo y para lograr un proceso de ajuste ordenado de la economía.

A pesar de la contundencia del monto del crédito y la velocidad con que se obtuvo el primer desembolso, el

mercado de cambios comenzó a estabilizarse a principios de julio, tras el cambio de Presidente del B.C.R.A., sin embargo esta estabilidad fue momentánea, la corrida cambiaria incrementó la incertidumbre respecto al futuro económico, deteriorando la imagen del gobierno y la confianza del consumidor. Hacia fin de agosto se produjo una nueva ronda de salida de capitales y depreciación del peso (el tipo de cambio subió de \$/USD 27,34 a fin de julio a \$/USD 40,9 a fin de septiembre) que se calmó tras una nueva etapa de ajuste fiscal que adelantó a 2019 el objetivo de déficit primario cero además de una ampliación del acuerdo con el FMI de USD 50.000 millones a USD 57.600 millones que podían adelantarse para cubrir las necesidades financieras de 2018 y 2019 de forma que el gobierno no tuviera necesidad de acceder a los mercados internacionales a colocar deuda sino hasta el 2020. La nueva meta fiscal exigió volver atrás con algunas de

las reformas sancionadas en 2017 para bajar la presión impositiva como la reducción de las retenciones a las exportaciones y del impuesto a los bienes personales.

Tras un nuevo cambio de autoridades en el B.C.R.A., se abandonó el régimen de metas de inflación y se instauró a partir de octubre un nuevo esquema monetario-cambiario basado en el control estricto de la base monetaria que se supone se mantendrá constante en términos desestacionalizados hasta junio de 2019 y con crecimiento mínimo hasta diciembre de ese año. Al mismo tiempo se estableció para el mercado de cambios una zona de "no intervención" donde el tipo de cambio flota y el B.C.R.A sólo puede intervenir fuera de esa banda y de manera acotada. Este esquema ha funcionado durante el cuarto trimestre del año cumpliéndose las metas de base monetaria y sin que el tipo de cambio se escapara de las bandas.

Desempeño económico³

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en millones de Pesos ARG)	2018	2017****
Valor económico generado (VEG)	60.787,6	29.942,2
Ingresos Financieros	53.388,7	24.389,4
Otros Ingresos Operativos Netos	9.804,8	6840,9
Otras ganancias y pérdidas netas	-2.405,9	-1.288,1
Valor económico distribuido (VED)	53.567,0	27.033,9
Accionistas: Dividendos en efectivo *	2.407,0	970,0
Proveedores y otros gastos de administración (Gastos de transformación menos Gastos de Personal)	6.297,9	4.234,7
Empleados: gastos de personal	8.947,2	7.009,3
Clientes**	26.587,1	9.526,4
Sociedad (impuestos)	9.327,8	5.293,5
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	7.220,6	2.908,3
Reservas***	7.220,6	2.908,3

(3) Los datos presentados en esta sección corresponden al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 y son parte de los primeros estados financieros anuales preparados de acuerdo con la normativa del Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) que establecen que las entidades bajo su supervisión presenten estados financieros preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por su sigla en inglés). Debido a este cambio regulatorio, los datos 2018 no son comparables con los años anteriores ya que no fueron actualizados según este cambio normativo. Para más información consultar la memoria y balances 2018 disponibles en www.bbvafrances.com.ar/relaciones-inversores.

(*) El mecanismo a seguir por las entidades financieras para la determinación de los saldos distribuibles es definido por el B.C.R.A. a través de la normativa vigente sobre "Distribución de resultados" siempre que no se verifiquen ciertas situaciones, entre las que se destacan el registro de asistencias financieras por iliquidez otorgadas por ese organismo, deficiencias de integración de capital o efectivo mínimo y la existencia de cierto tipo de sanciones establecidas por distintos reguladores y que sean ponderadas como significativas y/o no se hayan implementado medidas correctivas, entre otras condiciones. Cabe mencionar que, con fecha 20 de septiembre de 2017 el B.C.R.A. emitió la Comunicación "A" 6327, donde establece que las entidades financieras no podrán efectuar distribuciones de resultados con la ganancia que se origine por aplicación por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), debiendo constituir una reserva especial que sólo podrá desafectarse para su capitalización o para absorber eventuales saldos negativos de la partida "Resultados no asignados". Adicionalmente, el Grupo debe verificar que, luego de efectuada la distribución de resultados propuesta, se mantenga un margen de conservación del capital mínimo.

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

*** La Asamblea de accionistas que se llevará a cabo el 24 de abril de 2019 tratará la siguiente propuesta para el tratamiento de los resultados no asignados (a) \$3.856,4 a la constitución de una Reserva Normativa – Especial por aplicación por primera vez de las normas NIIF, de acuerdo a lo dispuesto por las Comunicaciones "A" 6327 y "A" 6618 del Banco Central de la República Argentina; (b) \$1.922,7 a Reserva Legal; (c) \$2.407 a la distribución de dividendos en efectivo; y (d) \$5.283,9 a reserva facultativa para futura distribución de resultados, conforme a la Comunicación "A" 6464 del Banco Central de la República Argentina" y proceder a la publicación de un Aviso Rectificador en tal sentido con la anticipación legalmente requerida en los mismos medios en que se publicó la convocatoria y por iguales plazos. El resto de la convocatoria permanece plenamente vigente y sin modificación alguna.

**** Los datos de 2017 se exponen sin ajuste NIIF

DATOS BÁSICOS DE BBVA FRANCÉS (en miles de pesos ARG)	2018	2017
Resultados		
Resultado neto	9.627.625	4.485.646
Balance		
Total Activos	354.667.432	212.092.999
Préstamos Netos	181.398.818	126.689.699
Sector Público	9.584.384	8.405.735
Sector Privado	171.814.434	118.283.964
Total de Depósitos	259.763.289	152.962.733
Patrimonio neto	38.551.665	29.929.036
Otros datos		
Solvencia**	12,21%	16,54%
Liquidez***	38,19%	24,84%
Inmovilizado****	26,77%	32,60%

* Capital total sobre activos ponderados por riesgos

** Total del patrimonio neto sobre el pasivo

***Disponibilidades de depósitos

**** Suma de propiedad, planta y equipo y activos intangibles sobre patrimonio neto

BBVA Francés cotiza en el mercado local, a través de Bolsas y Mercados Argentinos (especie FRAN) desde 1888, siendo una de las instituciones más antiguas, y desde el 27 de diciembre de 2017 en el Mercado Abierto Electrónico (MAE).

Cotiza también en la New York Stock Exchange (NYSE) desde 1993, bajo el programa de ADS's (especie BFR). El

27 de noviembre de 2018, celebramos nuestro **25° Aniversario de estar listados, Martin Zarich, CEO, junto con directivos de la institución participaron de la "NYSE Opening Bell Ceremony"**.

Además, desde diciembre de 1999, también cotizamos en el Mercado de Valores Latinoamericanos de la bolsa de Madrid, LATIBEX (especie XBFR).

VALOR ECONOMICO AÑADIDO (EVA) (en millones de pesos argentinos)	2018	2017 ***
Detalle por grupo de interés		
Accionistas: Dividendos en efectivo *	2,407,0	970,0
Empleados: gastos de personal	8.947,2	7.009,3
Clientes: intereses y cargas asimiladas **	26.587,1	9.526,4
Proveedores: otros gastos de administración	6.297,9	4.234,7
Sociedad: contribuciones a la comunidad: recursos destinados	24,6	21,8
Valor Economico Añadido (EVA)	44.263,8	21.762,2

* De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente sobre "distribución de resultados" del B.C.R.A., se deben verificar ciertas situaciones, entre las que se destacan el registro de asistencias financieras por iliquidez otorgadas por ese organismo, deficiencias de integración de capital o efectivo mínimo y la existencia de cierto tipo de sanciones establecidas por distintas reguladores y que sean ponderadas como significativas y/o no se hayan implementado medidas correctivas, entre otras condiciones.

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

*** Los datos de 2017 se exponen sin ajuste NIIF

Relación con Inversores ⁴

El área de Relación con Inversores mantiene la relación con los entes de control en los países donde el Banco cotiza: Securities & Exchange Commission y New York Stock Exchange en Estados Unidos, Comisión Nacional de Valores, Bolsas y Mercados Argentinas, Mercado Abierto Electrónico en Argentina y Latibex (Bolsa de valores Latinoamericanos en Madrid). También mantiene la relación con las calificadoras de riesgo del Banco, FixScr affiliate de Fitch Ratings y Standard and Poor's, y organiza las revisiones anuales entre dichas calificadoras y nuestros representantes.

El área tiene por objetivo promover la comunicación estratégica, basada en la anticipación, la transparencia, la disponibilidad y la credibilidad. Para ello utiliza una amplia variedad de canales de comunicación: comunicados de prensa trimestrales, *conference-calls* y webcasts, reuniones y conferencias, página web corporativa y la asamblea de accionistas.

El equipo de Relaciones con Inversores continuó con la realización de reuniones con analistas, accionistas e inversores para comentar la evolución de la performance del Banco y los aspectos de interés que surjan, atendiendo de forma personalizada comentarios y preguntas.

En 2017 nos propusimos tener una participación más activa en conferencias y eventos con el objetivo de mejorar nuestra cercanía y favorecer la relación con nuestros inversores. Por lo tanto, durante el 2018, participamos en las siguientes conferencias:

- Citi 26th Annual Latin America Conference - Nueva York, Estados Unidos
- Larrain Vial's 12th Annual Andean and Southern Cone Conference - Santiago, Chile
- JPMorgan Southern Cone & Andean Opportunities Conference - Buenos Aires, Argentina
- Morgan Stanley Argentina Virtual Day - Buenos Aires, Argentina
- Morgan Stanley 21st Latin American Conference - Londres, Inglaterra
- Citi Argentina Day - Londres, Inglaterra
- Santander Rio Argentina *Equity Conference* - Buenos Aires, Argentina
- UBS Global Emerging Markets One-on-One Conference - Nueva York, Estados Unidos.

Desde el área Relaciones con Inversores, a través de la página web corporativa, ponemos a disposición de los accionistas y demás grupos de interés toda la información institucional y económico-financiera sobre nuestra actividad y resultados, así como toda información que considera de interés.

⁴ Para mayor información sobre la estructura accionaria, propiedad y forma jurídica de la organización ver la Memoria y Balance 2018 de BBVA Banco Francés S.A. en web corporativa.

1.3 Hitos y reconocimientos

En 2018 fuimos incorporados al Primer Índice de Sustentabilidad de Argentina ⁵

Impulsado por Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y el Banco Interamericano de Desarrollo, este índice identifica y destaca a las empresas líderes en materia ambiental, social, de desarrollo sustentable y gobierno corporativo, buscando generar conciencia y sensibilizar al mercado de capitales respecto de los beneficios que implica reportar sustentabilidad.



Por 4º año consecutivo, integramos el Top 10 de las empresas más atractivas según el Ranking Merco Talento Argentina



Este estudio anual identifica a las 100 empresas con mayor capacidad para retener y atraer talento. La medición incluyó una muestra de 600 empleados de BBVA Francés definiéndose tres valores que inciden y determinan la capacidad para atraer y retener el talento: la calidad laboral, la marca empleadora y la reputación interna.

⁵ Para mayor información consultar: www.bbva.com/es/bbva-frances-integra-el-primer-indice-de-sustentabilidad-de-argentina/

1.4 Compromisos internacionales suscritos

Comprometidos con el desarrollo sostenible y una banca responsable, formamos parte de las principales iniciativas internacionales:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Principios de Ecuador
- Principios para la Inversión Responsable,
- Thun Group sobre Bancos y Derechos Humanos
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).
- Principles for Responsible Investment.
- Green Bond Principles
- Social Bonds Principles
- Green Loan Principles
- Iniciativa RE100
- Science Based Targets

Estamos firmemente comprometidos con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y el Acuerdo de París sobre el Clima.**



Formamos parte del grupo piloto de Bancos comprometidos a implantar las recomendaciones sobre financiación y cambio climático publicadas en por el **Consejo de Estabilidad Financiera en el marco del G20.**

El Grupo BBVA participa de los siguientes índices de sostenibilidad:

- MSCI ESG Leaders Indexes
- FTSE4Good
- Euronext Vigeo Eurozone 120 y Europe 120
- Ethibel Sustainability Excellence Europe y Ethibel Sustainability Excellence Global Index
- Carbon Disclosure Project (CDP) - Rankeado en el informe CDP Global 500.
- Dow Jones Sustainability Index

En 2018, nos sumamos a los **Principios de Banca Responsable**, presentados en París coincidiendo con la **Global Roundtable de UNEP FI**, firmando una carta dirigida a los líderes mundiales y jefes de Estado que asistieron a la cumbre climática de las Naciones Unidas en Katowice (Polonia), con el compromiso de financiar y diseñar los servicios financieros necesarios para respaldar la transición de sus clientes a una economía baja en carbono.



Cámaras y Asociaciones empresariales argentinas en las que participamos:

- Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias (CPB).
- Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa - ACDE.
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica - AMCHAM.
- Asociación de Leasing de Argentina.
- Cámara de Sociedades Anónimas.
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina.
- Consejo Publicitario Argentino.
- IDEA - Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina.

2. Estrategia

Nuestro Propósito, las seis Prioridades Estratégicas y nuestros valores son los pilares fundamentales de la estrategia de la organización. Estos nos permiten mejorar año a año y adaptarnos a las adversidades del negocio.

2.1. Visión y aspiración

En BBVA estamos desarrollando un proceso de transformación para adaptarnos al nuevo entorno de la industria financiera, caracterizado por unas tendencias que confirman la visión estratégica del Grupo. Dichas tendencias son:

- Un entorno macroeconómico complicado, caracterizado por una fuerte presión regulatoria, tipos de interés bajos, elevada volatilidad de las divisas y riesgos geopolíticos.
- Una industria bancaria altamente regulada, esto es, una banca tradicional sujeta a un amplio número de normativas regulatorias tanto globales como locales.
- Un cambio en las necesidades y expectativas de los clientes, que demandan servicios de mayor valor añadido que les permitan alcanzar sus objetivos, con un modelo de relación sencillo, transparente e inmediato similar al que están disfrutando ya con muchas otras industrias altamente digitalizadas.

- Unos datos que se están convirtiendo en un activo estratégico. Dada la gran cantidad de datos que se almacenan dentro de las organizaciones, la habilidad para interpretarlos y realizar propuestas de valor a los clientes se considera crítica, contando siempre con el consentimiento de los clientes.
- Unos gigantes tecnológicos, con modelos de negocio basados en datos que crean ecosistemas donde las diferentes líneas de negocio se van difuminando.
- Una mayor competencia como consecuencia de la llegada de nuevos jugadores que se centran en los aspectos más rentables de la cadena de valor.

En este contexto, el objetivo principal de la estrategia de transformación del Grupo es afianzar la relación con sus clientes.

Nuestra propuesta de valor

Centrada en las necesidades reales de nuestros clientes



Ayudar a nuestros clientes a tomar las mejores decisiones financieras proporcionando asesoramiento relevante



Proporcionar las mejores soluciones que generen confianza a nuestros clientes, de forma que sean claras, transparentes e íntegras



A través de una experiencia fácil y conveniente (DIY) a través de canales digitales o mediante la interacción humana

Nuestra aspiración es afianzar la relación con el cliente

2.2. Transformación de BBVA

En 2018, avanzamos en la consecución de nuestro Propósito: *"Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era"* que se refleja en el lema: *"Creando Oportunidades"*.

Queremos ayudar a nuestros clientes a tomar mejores decisiones financieras y cumplir sus objetivos vitales; queremos ser más que un Banco, un motor de oportunidades y tener un impacto positivo en la vida de las personas y en los negocios de las empresas.

En este sentido, para seguir avanzando en el proceso de transformación, se dieron pasos importantes en el desarrollo de las seis Prioridades Estratégicas del Grupo con el lanzamiento de nuevas líneas de trabajo para impulsar el desarrollo de la

propuesta de valor (facilidad, conveniencia, asesoramiento y confianza) y transformar el modelo operativo (sencillo, ágil, escalable y global), y que tienen su reflejo en los resultados de los indicadores de seguimiento (KPI's, por sus siglas en inglés).

NUESTRO PROPÓSITO  **Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era**  **BBVA Francés**
Creando Oportunidades

SEIS PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



La mejor experiencia de cliente



Nuevos modelos de negocio



Liderazgo en eficiencia



Ventas digitales



Optimización de la asignación de capital



El mejor equipo

Prioridades Estratégicas

1. La mejor experiencia de cliente

El principal foco del Grupo BBVA se centra en ofrecer la mejor experiencia de cliente, que esta se distinga por su sencillez, transparencia y rapidez; así como empoderar a los clientes y ofrecerles un asesoramiento personalizado.

Nuestro modelo de negocio está orientado al cliente con el objetivo de ser líder en satisfacción en todas las geografías en las que opera. Para conocer el grado de recomendación de los clientes y, por ende, su grado de satisfacción, el Grupo utiliza la metodología **Net Promoter Score (NPS)**, que reconoce a BBVA como una de las entidades bancarias más recomendables en los países en los que está presente.

Asimismo, los progresos en la satisfacción de los clientes se ven reflejados en el desempeño positivo en indicadores estratégicos tales como los clientes objetivo (segmento de clientes en los que el Grupo desea crecer y retener) y su correspondiente tasa de fuga. Los clientes digitales están más satisfechos y eso queda demostrado en su tasa de fuga, que es un 47% menor en el caso de los digitales que en los no digitales. En definitiva, estamos avanzando en la estrategia y logrando atraer un mayor número de clientes, que además están más satisfechos y son más leales.

2. Ventas digitales

Nuestro modelo de relación de está evolucionando para adaptarse al creciente perfil multicanal de los clientes por lo que es fundamental impulsar la digitalización. Para ello, se está desarrollando una importante oferta digital

de productos y servicios para que los clientes puedan utilizar el canal de su conveniencia.

El número de **clientes digitales y móviles** del Grupo creció considerablemente durante el 2018, alcanzando el punto de inflexión del 50% en clientes digitales a nivel Grupo y en seis países donde BBVA está presente: España, Estados Unidos, Turquía, Argentina, Colombia y Venezuela.

Adicionalmente, se están impulsando las **ventas por canales digitales**, cuya evolución es muy positiva. De hecho, en 2018, el 41% de las ventas se realizaron por canales digitales en el Grupo frente al 28% del año anterior.

3. Nuevos modelos de negocio

Durante 2018, continuamos consolidándonos como uno de los Bancos de referencia en transformación digital y actividad en el ecosistema de emprendimiento. El Grupo participa de forma activa en la disrupción de la industria financiera para incorporar los principales aprendizajes a la propuesta de valor del Banco, a través de la búsqueda de nuevos modelos de negocio digitales y apalancándose en el ecosistema FinTech. Dicha actividad se está realizando a través de cinco palancas:

- i) Explorar (Open Talent y Open Summit),
- ii) Construir (Upturn y Azlo),
- iii) Asociarse (Alipay),
- iv) Adquirir e Invertir (Solaris e incremento de la participación en Atom),
- v) Capital-riesgo (Sinovation y Propel).

4. Optimización de la asignación de capital

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

Durante 2018, continuaron los esfuerzos para sensibilizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia que tiene la correcta asignación del capital y ello está permitiendo al Grupo seguir mejorando en términos de solvencia. Así, el ratio de capital CET1 *fully-loaded* se situó, a finales del año, en el 11,3%, lo que supone 26 puntos básicos por encima del cierre del 2017.

5. Liderazgo en eficiencia

En un entorno de menor rentabilidad para la industria financiera, la eficiencia se convierte en una prioridad esencial en nuestro plan de transformación. Dicha prioridad se basa en construir un nuevo modelo de organización que sea lo más ágil, sencillo y automatizado posible. En 2018, mejoramos el ratio de eficiencia del Grupo que se situó en 49,3%, nivel in-

ferior al existente en el ejercicio previo (49,5%) lo que implica que pudimos crear más valor con los mismos recursos.

6. El mejor equipo

El activo más importante de BBVA son las personas que lo componen y, por ello, El mejor equipo es una de las seis Prioridades Estratégicas, que supone atraer, seleccionar, formar, desarrollar y retener al mejor talento.

El Grupo ha desarrollado nuevos modelos de gestión de personas y nuevas formas de trabajo que han permitido que el Banco siga evolucionando su modelo organizativo y que también han impulsado la transformación cultural y han favorecido la capacidad de convertirse en una purpose-driven company, esto es, en una compañía en la que todas las personas guíen sus actuaciones conforme a los Valores, y estén realmente inspiradas y motivadas por el mismo Propósito.

Principales líneas de trabajo en torno a las Prioridades Estratégicas

Implementamos nuestras Prioridades Estratégicas a través de diversas líneas de trabajo con el objetivo de impulsar la transformación de la propuesta de valor del Grupo y de su modelo operativo; entre las que cabe destacar:

1) DIY (Do it yourself) - ofrecer productos, soluciones, funcionalidades de servicios y transacciones a nuestros clientes particulares y empresas en canales digitales (App móvil, web, cajeros automáticos) con un proceso totalmente automatizado que esté siempre disponible.

2) Open Market - desarrollar productos y servicios para no clientes que sean totalmente digitales, sencillos y rápidos, y con procesos totalmente automatizados a través de canales propios y de terceros.

3) Physical & Human touchpoints - construir un modelo escalable que combine la mejor tecnología con el asesoramiento humano.

4) Advice - asesoramiento basado en los datos mediante el desarrollo de soluciones como la agregación de productos financieros de otras instituciones financieras y terceros.

5) Smart Interactions - iniciativa transversal a las cuatro anteriores que tiene como objetivo aprovechar las interacciones con los clientes para ofrecerles contenido, productos, asistencia y experiencias personalizadas basadas en datos que les proporcionen valor añadido, les ayuden a alcanzar sus objetivos y les brinden tranquilidad al mismo tiempo que se fortalece la relación de confianza con BBVA.

6) Organización Data-Driven - avanzar en la transformación hacia una compañía verdaderamente “data-driven” en la que todas las decisiones se tomen en base a los datos y en la que la creación de nuestra oferta de productos y servicios esté alimentada de inteligencia basada en datos.

7) Plataforma tecnológica - plataforma de desarrollo de software que habilita un ecosistema global de desarrolladores que trabajan colaborativamente para construir productos que los clientes solicitan, cada vez más rápidamente e incorporando las últimas tecnologías.

8) Organización Agile y Agenda Única de Desarrollo de Proyectos - organización en la que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo desde el *feedback* del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan sus necesidades actuales y futuras. Todo ello, con una Agenda Única de Desarrollo de Proyectos que contribuye a alinear la estrategia y la ejecución, y se rige por un modelo de gobierno común y homogéneo para todo el Grupo orientado a priorizar la asignación de los recursos a los proyectos en función de su impacto y alineamiento estratégico.

2.3. Valores BBVA

El Grupo BBVA realizó un proceso abierto para identificar sus valores en el que se contó con la opinión de empleados procedentes de todas las geografías y unidades. Estos Valores definen nuestra identidad y son los pilares para hacer realidad nuestro Propósito:

El cliente es lo primero

Siempre tuvimos el foco en el cliente, pero ahora es lo primero, anteponiéndolo a todo lo demás. Tenemos una visión holística del cliente, no solo financiera. Esto significa trabajar con empatía, con agilidad y con integridad, entre otras cosas.

■ **Somos empáticos:** incorporamos el punto de vista del cliente desde el primer momento, poniéndonos en sus zapatos para entender mejor sus necesidades.

■ **Somos íntegros:** todo lo que hacemos es legal, publicable y moralmente aceptable por la sociedad. Ponemos siempre los intereses del cliente por delante.

■ **Solucionamos sus necesidades:** somos rápidos, ágiles y ejecutivos en resolver los problemas y las necesidades de nuestros clientes, superando las dificultades que nos encontremos.

Pensamos en grande

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

■ **Somos ambiciosos:** nos planteamos retos ambiciosos y aspiracionales para tener un verdadero impacto en la vida de las personas.

■ **Rompemos moldes:** cuestionamos todo lo que hacemos para plantearnos nuevas formas de hacer las cosas, innovando y testando nuevas ideas que nos permitan aprender.

■ **Sorprendemos al cliente:** buscamos la excelencia en todo lo que hacemos para sorprender a nuestros clientes, creando experiencias únicas y soluciones que superen sus expectativas.

Somos un solo equipo

Las personas son lo más importante del Grupo. Todos los empleados son propietarios y corresponsables de este proyecto. Rompemos silos y confiamos en los demás como en uno mismo. Somos BBVA.

■ **Estoy comprometido:** me comprometo con mi rol y mis objetivos y me siento empoderado y plenamente responsable de lograrlos, trabajando con pasión e ilusión.

■ **Confío en el otro:** confío desde el primer momento en los demás y trabajo con generosidad, colaborando y rompiendo silos entre áreas y barreras jerárquicas.

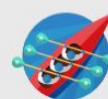
■ **Soy BBVA:** me siento dueño de BBVA. Asumo los objetivos del Banco como propios y hago todo lo que está en mi mano para conseguirlos y hacer realidad nuestro Propósito.



El cliente es lo primero



Pensamos en grande



Somos un solo equipo



Somos empáticos



Somos iguales



Solucionamos sus necesidades



Somos ambiciosos



Rompemos moldes



Sorprendemos al cliente



Estoy comprometido



Confío en el otro



Soy BBVA

Estos Valores se reflejan en el día a día de todos los empleados del Grupo BBVA, influyendo en todas sus decisiones.

Para la implantación y activación de estos Valores, BBVA cuenta con el apoyo de toda la Organización, incluida la Alta Dirección, y lanza iniciativas locales y globales que

aseguren la activación homogénea de dichos Valores en todo el Grupo. Así, en el 2018 se consiguió que los Valores estuvieran presentes en la selección, formación, desarrollo y otras instancias de gestión de nuestros talentos y en los procesos de agile y de gestión presupuestaria en una agenda única de desarrollo.

Se lanzó un nuevo modelo de valoración de personas en el que se evaluaron los skills culturales del 97% de los colaboradores. “El cliente es lo primero” fue el valor mejor puntuado (4,66 sobre 5) y, por tanto, el mejor trabajado por la Entidad en su conjunto.

Values Day

BBVA realizó por primera vez el **Día de los Valores**, un evento realizado en todos los países en los que el Grupo está presente cuyo objetivo fue que los empleados reflexionaran sobre las implicaciones de los valores y propusieran acciones para su implantación efectiva.



La actividad principal de este evento global fueron talleres organizados para identificar proyectos de mejora y deducir oportunidades en la implantación de los valores en el Grupo.

Adicionalmente, BBVA compartió Nuestros Valores con otros grupos de interés: con clientes a través de las acciones realizadas en sucursales durante el Values Day; con accionistas en el marco de la celebración de la Junta General; y con la sociedad en general, con la publicación de artículos especializados en medios de comunicación. También se han puesto en marcha más de 500 iniciativas locales para consolidar la relación con los clientes, impulsar la vocación transformadora de los equipos y los esquemas de trabajo colaborativos y fomentar el sentimiento de pertenencia a BBVA.

Talleres

Participaron +23.000 empleados



- Participaron cerca del 20% del total de los empleados de los distintos países y áreas
- Se desarrollaron tanto en las sedes corporativas de todo el mundo como a través de actividades en la red comercial
- El cliente es lo primero fue el valor más trabajado a nivel global, un 47% de los participantes se centró en este valor, y uno de cada cuatro empleados trabajó en el comportamiento Solucionamos sus necesidades
- La versión online e individual del taller que se puso a disposición de todos los empleados a través de una *webapp* ad-hoc para este evento, registró una participación del 63%

2.4. Análisis de materialidad

Durante 2018 revisamos nuestro análisis de materialidad que nos permitió mejorar sustancialmente el proceso de identificación de cuestiones críticas para nuestro negocio y realizar un debate más profundo sobre la relación entre las prioridades de los grupos de interés y la estrategia de negocio.

Para realizar una evaluación exhaustiva de los asuntos importantes incorporamos evidencias en regulación, estrategia y riesgos reputacionales; estudiamos los principales informes de tendencias en sustentabilidad e identificamos los temas materiales más relacionados con ellas. También analizamos cuáles de los asuntos están más presentes en los informes del sector y consultamos a una mayor variedad de grupos de interés.

Temas Relevantes de Sustentabilidad

Partiendo del total de asuntos identificados para cada uno de los grupos de interés, elaboramos una lista de **12 asuntos que son relevantes para nuestro negocio:**



<p>SOLVENCIA Y RESULTADOS SOSTENIBLES</p> <p>8 16</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA sea un banco con holgura en capital y liquidez, contribuyendo así a la estabilidad del sistema. Demandan un modelo de negocio sostenible en el ecosistema actual caracterizado por la aparición de tecnologías disruptivas y en un entorno más competitivo, con más oportunidades y también con más riesgos.</p>
<p>GOBIERNO CORPORATIVO</p> <p>5 10 16</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA tenga un buen Gobierno Corporativo: una composición adecuada de los órganos de gobierno, procesos sólidos para la toma de decisiones y la asunción de riesgos, asignación clara de responsabilidades, procedimientos de control y todo ello bien documentado.</p>
<p>COMPORTAMIENTO ÉTICO Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR</p> <p>10 16</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA tenga una conducta íntegra y proteja a los consumidores y depositantes: siendo transparente, ofreciendo productos adecuados a su perfil de riesgo, con precios justos, ofreciendo seguridad y gestionando con integridad los retos éticos que presentan las nuevas tecnologías.</p>
<p>ASESORAMIENTO PERSONALIZADO AL CLIENTE</p> <p>8</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA conozca a sus clientes y les proponga soluciones y recomendaciones personalizadas para gestionar mejor sus finanzas personales y alcanzar sus objetivos vitales. Todo ello de forma proactiva y con un buen trato.</p>
<p>SENCILLEZ, AGILIDAD Y AUTOSERVICIO PARA LOS CLIENTES</p> <p>8</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA ponga al alcance de los clientes las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías para que les resulte más sencillo y ágil operar con el banco en cualquier momento y en cualquier lugar. Además, las nuevas tecnologías nos permiten ser más eficiente en nuestra operativa y crear valor para nuestros accionistas.</p>
<p>CIBERSEGURIDAD Y USO RESPONSABLE DE LOS DATOS</p> <p>16</p>	<p>Los grupos de interés esperan que sus datos estén seguros en BBVA, que sean usados solamente para los fines acordados y que su uso tenga un impacto positivo en los clientes y en la sociedad. Esto es fundamental para mantener la confianza.</p>
<p>ATRACCIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN</p> <p>4 5 8</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA sea un buen lugar de trabajo, capaz de atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales.</p>
<p>DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN</p> <p>5 8 10</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA sea una entidad diversa desde todos los puntos de vista, que ofrezca igualdad de oportunidades y en la que sea posible conciliar la vida laboral y personal.</p>
<p>MEDIOAMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</p> <p>6 7 8 11 12 13</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA proteja el medioambiente y promueva, con su negocio, una economía baja en carbono que frene el calentamiento global.</p>
<p>DERECHOS HUMANOS</p> <p>1 5 8 16</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA respete y fomente los derechos humanos en todo lo que hace: condiciones laborales, derecho a la vivienda, financiación de proyectos sujeta al respeto de los derechos humanos, algoritmos no discriminatorios.</p>
<p>INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA</p> <p>1 4 8 9 10 17</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA contribuya a la inclusión y bancarización de las personas más excluidas como vía para la mejora de sus condiciones de vida. También esperan que proporcione educación para facilitar su buena salud financiera.</p>
<p>CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS SOCIEDADES</p> <p>1 8 9 11 12 17</p>	<p>Los grupos de interés esperan que BBVA contribuya a generar riqueza en las sociedades en las que opera a través del mantenimiento y creación de empleo (a pesar de la transformación digital), del pago de impuestos, del acceso al crédito, del apoyo a los colectivos que más lo necesitan.</p>

MATRIZ DE MATERIALIDAD



2.4.1 Diálogo y participación de nuestros grupos de interés

El enfoque de participación y consulta a nuestros los grupos de interés durante 2018 estuvo intrínsecamente ligado a la revisión de la materialidad. Nuestro objetivo fue identificar aquellos asuntos relevantes para cada grupo de interés y evaluar su impacto sobre nuestro negocio. A continuación, se presentan los principales resultados.

GRUPOS DE INTERÉS

	Herramientas de Diálogo	Principales asuntos identificados
CLIENTES	Encuestas que miden la experiencia y nivel de recomendación de nuestros clientes en los distintos mercados y análisis de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> Solvencia de la entidad: Tranquilidad de que sus depósitos están seguros Protección del consumidor: Transparencia y buenas prácticas de comercialización y venta de productos adecuados con condiciones justas. Ciberseguridad y uso responsable del dato. Agilidad, sencillez, conveniencia y autoservicio. Asesoramiento de valor: Expectativa de los clientes de contar con un banco que le ayude a tomar buenas decisiones para su vida o su negocio en el momento adecuado.
EMPLEADOS	Encuestas de reputación interna, información procedente de talleres/ focus groups con empleados	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad laboral y solidez de la compañía Cultura y valores alineados con los propios Posibilidad de autonomía en la ejecución y desarrollo profesional Igualdad de oportunidades, diversidad y conciliación
ACCIONISTAS, INVERSORES Y ANALISTAS	Roadshows, conferencias, entrevistas, reuniones ad-hoc, estudios de percepción, juntas de accionistas, cuestionarios de analistas	<ul style="list-style-type: none"> Solvencia Remuneración del accionista Estrategia y creación de valor sostenible Buen gobierno de la entidad Medioambiente y cambio climático (sobre todo para un cierto colectivo)

GRUPOS DE INTERÉS		
	Herramientas de Diálogo	Principales asuntos identificados
REGULADORES Y SUPERVISORES	Actividades supervisoras son-site, reporting regulatorio, grupos de trabajo, cuestionarios ad-hoc, conferencias	<ul style="list-style-type: none"> • Defensa de los depositantes, protección del consumidor y los derechos fundamentales (incluyendo privacidad) • Solvencia y liquidez • Buen gobierno corporativo y gestión del riesgo (incluyendo los no financieros) • Sostenibilidad del modelo de negocio • Estabilidad y transformación del sistema financiero • Respeto a la regulación • Protección del empleo • Medioambiente, cambio climático y finanzas sostenibles
SOCIEDAD	Reuniones con ONG y grupos de la sociedad civil, análisis de medios y redes sociales, encuestas a no clientes de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Protección de los consumidores y sus derechos fundamentales • Inclusión financiera: acceso a las finanzas • Educación financiera • Medioambiente y cambio climático

2.5 Modelo de Banca Responsable

BBVA cuenta con un modelo diferencial de hacer banca, al que denomina Banca Responsable, basado en la búsqueda de una rentabilidad ajustada a principios, el estricto cumplimiento de la legalidad, las buenas prácticas y la creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés. Así se refleja en la **Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco**; una política cuya misión es gestionar la responsabilidad del impacto del Banco en las personas y la sociedad y que es clave para la entrega del Propósito de BBVA.

Todas las áreas de negocio y de apoyo integran esta política en sus modelos operativos. La Unidad de *Responsible Business* coordina su implementación y trabaja fundamentalmente como segunda línea para definir los estándares y darles apoyo.

El modelo de banca responsable es supervisado por el Consejo de Administración y sus distintas comisiones, así como por el Global Leadership Team del Banco, presidido por el consejero delegado.

6 Para mayor información sobre la Política de Responsabilidad Social Corporativa o de Banca Responsable del Banco consultar www.argentina.bancaresponsable.com

Los cuatro pilares del Modelo de Banca Responsable de BBVA

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

3.El Cliente



EL CLIENTE ES EL CENTRO DE TODO LO QUE HACEMOS

Implementamos políticas y procedimientos que nos permiten conocerlos para poder ofrecerles productos y servicios en relación con sus necesidades financieras, proporcionándoles asesoramiento y soluciones de forma transparente.

Queremos tener un impacto positivo en la vida de las personas y de las empresas. Por ello, tenemos una estrategia clara: **poner al Cliente en el centro de todo lo que hacemos**, pasando de ser meros proveedores de infraestructura alrededor del dinero a ayudarlos en la toma de decisiones financieras.

3.1 Relación con nuestros Clientes

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

Empresas

A pesar de los cambios del mercado sufridos a partir de mayo 2018, logramos mantener nuestra estrategia de crecimiento sostenido.

Profundizamos la implementación de nuestro Nuevo Modelo de Empresas, incrementando sensiblemente nuestra presencia en todo el país para brindar un servicio mejorado.

A su vez, desarrollamos herramientas y canales automáticos de Autogestión que generaron, en algunos productos, más de un 30% de flujo digital lo que nos permitió liderar el mercado de descuento de cheques entre los bancos privados.

Comercio Exterior

2018 fue un excelente año en el negocio de Comex en BBVA, a pesar de la caída del 7% en comparación interanual del volumen operado en el mercado de cambios.

Comenzamos el año con **6.568 de clientes operativos** y lo cerramos con **7.492**, un aumento mayor al **14%**

Por **6 trimestres consecutivos** mantuvimos el **liderazgo en la cuota del BCRA de Entidades Financieras en Pagos de Importación** con una **cuota de 14,61%**, mientras que el mercado mostró una caída del 12,57%

Alcanzamos el **2º puesto en el Ranking BCRA de Entidades Financieras - Cobros de Exportación** con una **cuota 13,74%** mientras que el mercado mostró una caída del 9,34%

Comenzamos el año con un **54% de digitalización de operaciones en FNC Comex on line logrando un 64,06%** a noviembre de 2018

PyMEs y Negocios

En 2018 continuamos desarrollando soluciones digitales para este segmento de clientes. Asimismo, nombramos más Oficiales, y creamos una figura para atender clientes PyMEs o físicos con actividad comercial para sucursales donde aún no había atención especializada.

Estudiamos las tendencias del mercado, la demanda y las necesidades específicas de estos clientes a través de entrevistas personales y telefónicas que nos permiten detectar mejoras y desarrollar iniciativas para nuevos proyectos.

Segmentos Minoristas

La mejora en herramientas digitales y la digitalización sigue marcando el comportamiento de nuestros clientes. También, la comunicación digital por los diferentes canales para que cada cliente conozca su oferta de valor y la disponibilidad de productos y servicios es un hecho distintivo de estos tiempos.

En el mundo minorista continuamos con los segmentos *Premiun Worldy Premium*, con atención personalizada por ejecutivos Premium ya sea presenciales como Remotos. El avance del modelo de Ejecutivo Remoto en el 2018 fue realmente importante en diferentes dimensiones: por un lado, en su expansión a más territorios abarcando a todo el país, por otro lado, en la mejora de herramientas, equipo y en su modelo de atención.

También establecimos el modelo de Banca Privada para dar un servicio de atención y asesoramiento en Inversiones.

3.1 Experiencia de cliente

La mejor experiencia de cliente es una de nuestras prioridades estratégicas. El principal foco de atención está puesto en satisfacer sus necesidades a través de un servicio diferencial más atractivo y combinando innovación, tecnología y experiencia; con un objetivo muy ambicioso: ser líderes en Satisfacción del Cliente.

Calidad del servicio

Apalancados en un plan ambicioso sustentado en la medición continua de la experiencia de nuestros clientes en cada punto de contacto y con cada interacción, continuamos durante 2018 trabajando en la mejora de la calidad del servicio brindado para entender en profundidad las necesidades de las personas y diseñar soluciones que mejoren su experiencia con el Banco.

En 2018

- Logramos mejorar sustancialmente los NPS (*Net Promoter Score*, indicador para medir la lealtad del cliente basándose en las recomendaciones) de los principales puntos de contacto poniendo especial énfasis en aquellos sobre los que teníamos una mayor diferencia de mejora detectada en 2017.
- Trabajamos en detectar oportunidades de mejora a partir de los motivos de No recomendación.
- Mantuvimos las líneas de trabajo sustentadas en las métricas IReNe (metodología basada en la recomendación del cliente) de mercado abierto y sucursales.
- Realizamos seguimientos sobre la herramienta NPS 2.0, brindando apoyo constante a las sucursales y en los puntos que fuesen necesarios, realizando visitas a los Territorios en los Comités de Negocios.
- Comenzamos a medir los canales digitales a partir de la transaccionalidad en ellos, logrando que los equipos trabajen a partir del *feedback* de los clientes, en los canales Francés NET, Francés Móvil, Francés NET CASH y Francés GO.
- Incorporamos NPS en el contacto del Cliente con su Ejecutivo Remoto, como nuevo canal de contacto.
- Mantuvimos la dinámica semanal de detectar eventos que puedan tener impacto directo en los clientes y elaborar un informe detallado de lo acontecido para ser presentado por el Director de Desarrollo del Negocio ante el Comité de Dirección para su información, análisis y toma de decisiones.

Las Sucursales trabajaron en planes de mejora propios logrando mejorar sus índices de relación con los clientes. Por ello, otorgamos un reconocimiento anual a las Sucursales con mejor puntaje en Calidad de Atención a los Clientes.

Satisfacción del cliente

Durante 2018, continuamos el uso de la herramienta NPS de sucursales por medio de la plataforma NPS 2.0 que permite un seguimiento al momento de la valoración de los clientes.

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

Los gerentes de sucursal reciben alertas por Clientes insatisfechos de los segmentos Premium y Premium World. También se incorporaron los Jefes de Gestión Administrativa al cierre de alertas para ampliar el universo de clientes detractores a contactar.

El cierre de alertas es una herramienta a disposición de las sucursales para convertir clientes detractores en clientes promotores en futuros contactos.

Recomendación de Clientes ⁽¹⁾	2018
NPS (Net Promoter Score o índice de recomendación neta)	57%
% Promotores	65%
% Neutros	27%
% Detractores	8%

(1) Fuente: Encuesta de Satisfacción de Clientes – Estudio Sindicado de Bancos 2018, Consultora Knack Argentina S.A. El Estudio Sindicado de Calidad no se realizó este año.

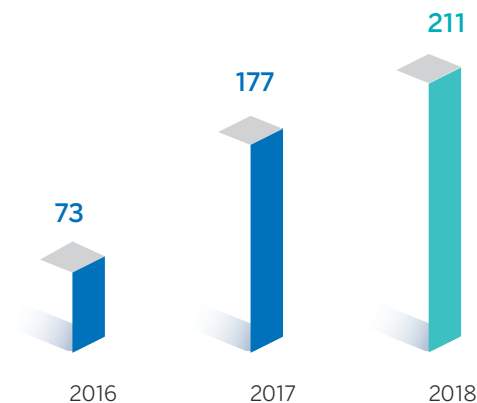
Canales de atención

SUCURSALES

En todas las sucursales contamos con llamadores de caja y Francés Express. Este último consiste en un punto dentro de la sucursal donde el cliente puede hacer uso de Francés Net y comunicarse telefónicamente con atención al cliente.

En cuanto a Encoladores (dispositivos de gestión de turnos en salas de espera), se continuó con el plan de expansión incorporando este modelo de atención en 34 sucursales nuevas, alcanzando un total de 211 sucursales nuevas con el dispositivo.

Aumentamos la cantidad de Encoladores anualmente



Tiempos de espera (en minutos) ⁽¹⁾

	2018	2017	2016	2015
Tiempo real de espera Cartera General	23,31	22,73	26,36	31,16
Tiempo real de espera Clientes VIP	10,14	7,95	7,17	8,08

(1) Fuente de información: Encoladores sucursales.

Implementamos la funcionalidad de **turnos on line** para que nuestros clientes gestionen de esta forma la reserva de turnos para operar en la caja y en la plataforma comercial.

Al cierre de 2018 el **36%** de nuestras sucursales tienen habilitada la funcionalidad.

CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM) Y TERMINALES DE AUTOSERVICIO (ATS)

Durante 2018 continuamos con el proyecto Full Time Lobby, cuyo objetivo es que los ATM y ATS estén más tiempo disponibles para los clientes, agregando elementos de seguridad que permiten que el balanceo y la atención de los equipos se realice con el lobby abierto al público, quedando al menos un ATS y un ATM habilitados para operar.

84,3%

fue el aumento en la cantidad de Sucursales Full time Lobby habilitadas respecto al año anterior

Finalizamos el recambio de QDB (*Quick Deposit Box*) por ATS en todas las sucursales, lo que implica pasar de depósitos en sobre a depósitos on-line con reconocimiento de billetes.

Además, las ATS permiten el depósito de cheques, pagos de tarjetas de crédito y de recaudaciones con cheque y efectivo con acreditación en el momento. Esto alivia las tareas de procesamiento posteriores, logrando una mayor capacidad operativa y brindando una mayor disponibilidad del lobby.

Para facilitar las operaciones de nuestros clientes, en 74 sucursales contamos con ATS con capacidad aumentada de hasta 160 billetes por operación.

Banca Digital

Así como 2017 fue el año de la implantación del modelo, podemos identificar a 2018 como el año de su consolidación. Los avances en herramientas digitales para que nuestros clientes puedan autogestionarse siguen en pleno desarrollo. Su comportamiento nos demuestra que estas innovaciones son muy bien recepcionadas y valoradas.

Realizamos los mayores esfuerzos para poder brindar una mejor atención a través de la innovación en las formas de hacer, la simplificación en los procesos y los servicios digitales. Estos conceptos fueron bien gestionados por las sucursales y no surgió necesidad de incorporar nuevos a los ya definidos como entrega de productos, digitalización de clientes y legajos, lobby eficiente y calidad.

En 2018

FRANCÉS NET

- Seguimos liderando el NPS.
- Innovamos en descuento de cupones, depósito virtual, custodia y cesión de cheques.
- Incorporamos la contratación de Seguro Automotor La Caja, línea de préstamos UVAs, y la posibilidad de visualizar KM LATAM PASS acumulados con posibles alternativas para canjearlos.
- A nivel de inversiones se implementó el Plazo Fijo UVA, se rediseñó la información de Inversiones, y Valora (servicio que permite conocer el precio aproximado de compraventa de una vivienda).

■ A nivel operativo, se realizaron muchas mejoras para la compensación bidireccional de cuentas monetarias, se incorporó en Mis Pagos el pago con tarjeta de crédito, la posibilidad de firmar contratos pendientes y el seguimiento de reclamos

FRANCÉS MÓVIL

- Incorporamos nuevas herramientas y alertas para detección de clientes no vinculados.
- Innovamos en cuanto a depósito digital de cheques, turnos on line para atención en cajas en sucursales, y suscripción/rescate de fondos comunes de inversión.
- Realizamos mejoras para recordar usuario e ingreso con huella digital.

FRANCÉS GO

- Nos vamos acercando al millón de suscriptores.
- Realizamos acciones de marketing invitando a los clientes a bajar la App, además de incluir este mensaje en las comunicaciones generales.
- La aplicación sigue sumando funcionalidades vinculadas al mundo de tarjetas de crédito.

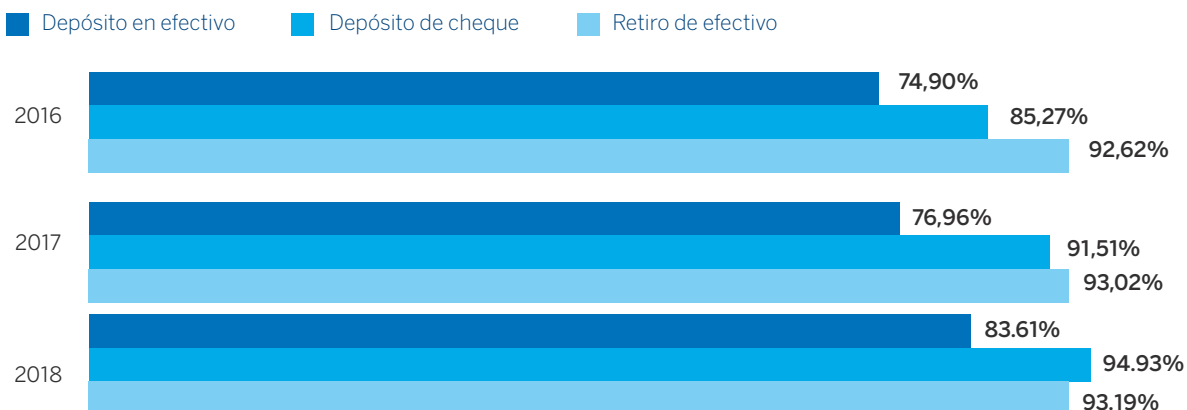
FRANCÉS NET CASH

■ En la Banca electrónica corporativa de BBVA Francés, también se incorporaron muchas funcionalidades que permiten operar y contratar a los clientes del canal como Acuerdos digitales y Alta cuenta custodia, y en el Móvil, descuento de cheques.

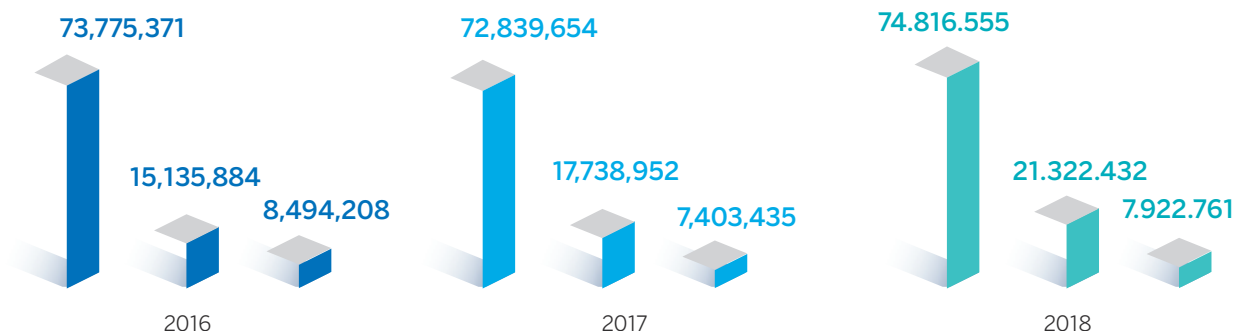
+170.000 nuevos clientes móviles y digitales superando 1,1 millones



Porcentaje de operaciones por canales automáticos



Porcentaje de operaciones por canales automáticos



	2018		2017		2016	
	Consultas	Operaciones	Consultas	Operaciones	Consultas	Operaciones
Cajeros Automáticos	22.602.829	52.213.726	22.876.428	49.963.226	25.056.961	48.718.410
Francés Autoservicio	1.580.261	19.742.171	1.747.407	15.991.545	1.945.464	13.190.420
Línea Francés	7.437.255	485.506	6.589.057	814.378	7.973.894	520.314

Beneficios

PATROCINIOS

Continuamos con los patrocinios mediante alianzas con las productoras musicales Move Concerts y Popart. Asimismo, se sumó la productora teatral RGB con la que incorporamos el tradicional contenido de vacaciones de invierno “Disney On Ice” y la obra más destacada de la calle Corrientes: “Cabaret”.

ALIANZAS- FRANCÉS GO

Continuamos con el desarrollo de esta plataforma de beneficios que contempla a los principales rubros de consumo con acciones de descuento y cuotas, tanto para clientes como no clientes. Asimismo, continuamos desarrollando nuevas funcionalidades en esta aplicación que nos permitieron alcanzar:

✓ **690 millones**
descargas netas

✓ **61%** de NPS ✓ **9 puntos** promedio de nivel de actividad

LATAMPASS

Renovamos el programa BBVA Francés LATAM Pass con una nueva acumulación a través de millas LATAM Pass. Realizamos acciones promocionales para que nuestros clientes puedan hacer uso del programa en canje de pasajes y productos del catálogo. Este año, se sumó la posibilidad de realizar canje de hoteles y acumulación de millas por reserva. Adicionalmente se realizaron acciones para la compra de Millas con un descuento para clientes BBVA Francés de un 50% off. Los clientes Premium y Premium World cuentan con beneficios diferenciales en la acumulación, accesos a salones VIP y UpGrade de cabina.

ADQUIRENCIA

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

Implementamos Pago Inmediato de cupones en las webs, que permite adelantar el cobro de los cupones de forma inmediata y en tres pasos.

EL LIBRETÓN

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

3.2 Comunicación TCR

Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) es un proyecto que promueve este tipo de relación con nuestros clientes.

- La T de Transparencia implica proporcionar al cliente la información relevante en el momento adecuado, equilibrando ventajas y costes.
- La C es Claridad y significa fácil de entender, mediante un lenguaje, estructura y diseño adecuado a cada cliente.
- La R es Responsabilidad, que implica cuidar de los intereses del cliente en el corto, medio y largo plazo.

Los objetivos son:

- Ayudar al cliente a tomar decisiones informadas
- Mejorar la relación con el Banco
- Cuidar de sus intereses
- Hacer de BBVA Francés el Banco más transparente y claro en los mercados en los que operamos

La coordinación del proyecto cuenta con un responsable a fin de garantizar la ejecución y participación de áreas y personas en la implantación.

En 2018, el proyecto contó con tres líneas de trabajo:

- Establecimiento de los principios TCR en las nuevas soluciones digitales, con la participación de expertos TCR en el diseño.
- Incorporación de los principios TCR en los contenidos

clave para los clientes: fichas entregables, contratos, scripts de ventas, emails publicitarios, y el objetivo de continuar con las actualizaciones poniendo foco en mejorar la experiencia de cliente.

- Difusión de los principios TCR en el Equipo, a través de formación en talleres dirigidos principalmente a los equipos de proyectos digitales. En Esta línea, se creó el curso online Aplica TCR, para ayudar a aplicar estos principios en el día a día.

Se lanzaron dos nuevas ediciones del Programa Lenguaje Claro en BBVA, con un grado de satisfacción de 4,8 sobre 5

Indicadores TCR

Contamos con el indicador Net TCR Score (NTCRS) que permite medir el grado en el que los clientes nos perciben como un banco transparente y claro en comparación con otros.

En 2018 ocupamos el 3º lugar con un índice del 59%.

Redes Sociales

A través de estos canales de comunicación estamos en permanente diálogo con los clientes para brindarles información en general y sobre promociones.



3.3 Gestión de quejas y reclamaciones

Las funciones de Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros continúan en el área de Atención a Clientes, perteneciente a la Gerencia de Calidad.

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

Por medio de la casilla de correo: prevención-calidad.group@bbva.com las áreas responsables deben informar a la Gerencia de Calidad y Experiencia de Cliente todas las novedades relacionadas con nuevas publicidades, productos o modificaciones que se realicen a productos y servicios existentes

A través del canal de atención “Célula de Atención On-line” se atienden todas las consultas de clientes y usuarios que ingresan por formulario electrónico por la web pública y privada. Durante 2018 se trabajó intensamente en el rediseño de la experiencia de nuestros Clientes al momento de gestionar un reclamo. Los equipos de Reingeniería, Servicing y Customer Experience desarrollaron, desde el entendimiento de los clientes, propuestas de mejora a implementar en el proceso de gestión de reclamos.

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

El 13% de los reclamos fueron resueltos bajo el circuito FCR y de ellos, el 61% fueron resueltos dentro de las 24 horas.

También se implementó el FCR Online a través de Francés NET en la autogestión de reclamos por promociones, con resolución y devolución 100% online.

Indicadores de gestión de reclamos ⁽¹⁾	2018	2017	2016
Cantidad de Reclamaciones registradas (total año)	163.101	190.146	178.332
Tiempo Medio de Resolución de reclamaciones (días) ⁽²⁾	5.9	5,7	6,5

(1) Fuente de información: Informe de Calidad de Post Venta del mes de diciembre 2018. (2) El tiempo medio de resolución de los reclamos, ha sido actualizado informando el promedio de resolución sobre el total anual de reclamos.

3.4 Protección del cliente

Los proyectos de despliegue de tecnologías y mejoras en procesos de seguridad y de control y prevención de fraude informático se han robustecido con la implementación de un esquema de desarrollo y gestión que hace especial foco en las diferentes etapas de: Prevención, Preparación, Respuesta, y Recuperación (PPRR) para las principales causas de ataques informáticos existentes en el mercado.

La Transformación de Ingeniería avanza en forma continua tanto en el Banco Francés como en todo el Grupo BBVA en el mundo, e implica una permanente adecuación de arquitectura e infraestructura tecnológica en su conjunto, y de infraestructura específica de seguridad en forma particular, con el objetivo de adaptarse a nuevos esquemas de desarrollo y procesamiento de los sistemas que dan soporte a toda la operatoria de negocio.

Este año se suma además una reingeniería integral de la administración de datos que está transitando sus fases preliminares, incorporando infraestructura especial para su almacenamiento, gestión y explotación a gran escala, atendiendo los requerimientos de los nuevos modelos de negocio, y contemplando exigentes niveles de seguridad y protección.

Durante el año se priorizaron en nuevos proyectos las medidas de seguridad en ámbitos de sistemas informáticos para el control de malware, operatoria con cajeros electrónicos, sistemas de pago electrónico sin tarjetas y en los diferentes circuitos de transferencias electrónicas al exterior.

En forma paralela, se desplegaron nuevas herramientas de control de accesos para incorporar a circuitos internos y/o a productos de clientes: mecanismos de reconocimiento biométrico y dispositivos de pad de firmas; y se acompañó a los proyectos internos de transformación de procesos analógicos a digitales con la revisión de seguridad sobre nuevos componentes electrónicos y/o digitalizados.

Desde las áreas de Seguridad, Riesgos, y Fraude, se continúa participando activamente de las diferentes iniciativas de negocio incluidas en la Single Development Agenda (SDA), realizando la evaluación temprana y análisis de los riesgos tecnológicos asociados, y elaborando los dictámenes correspondientes que permiten que el negocio se encuentre suficientemente respaldado, incorporando un adecuado nivel de protección y control en cada una de dichas iniciativas.

Se mantiene además el uso de cuestionarios y dictámenes de seguridad, fraude, y riesgos informáticos asociados al modelo de gobierno sobre la Gestión de Outsourcing, optimizando actividades de análisis y gestión de riesgos a ser contemplados en los servicios estructurales y recurrentes contratados con proveedores externos.

En 2018, se desarrolló una vez más y con total éxito la jornada de conferencias en el marco del Día de la Seguridad en la Información, punto culminante de toda la actividad de formación y concientización realizada a lo largo del año.

PRINCIPALES DESAFÍOS PARA 2019

Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar un nuevo aplicativo Móvil a lanzar a fin de año.
Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar Financiamiento de Exportación/Importación en Comex on line. - Implementar Transferencias de Individuos al Exterior - Autogestión por Web. - Minimizar los tiempos de aprobación de una calificación nueva o de un cambio de calificación. - Implementar GPI Swift, para que los clientes puedan tener un número de tracking de sus Operaciones. - Completar la digitalización de los productos (Apertura de Carta de Crédito de Importación, Carta de Crédito de Exportación, Cobranzas) - Lograr mayor presencia en el interior. - Realizar talleres de formación a clientes productos digitales Comex.
PyMEs y Negocios	<ul style="list-style-type: none"> - Generar mayor presencia en sucursales de Ejecutivos con atención a PyMEs y personas físicas con actividad comercial.
Segmento Minorista	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir ajustando el modelo de atención remota a clientes.
Beneficios para el Cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptar nuestros sistemas a la multiadquirencia que se implementa en el mercado. - Implementar el alta de comercios a través de una interfaz con Prisma. - Incorporar más beneficios a la oferta de valor, como el adelantamiento de cupones de "cuota a cuota". - FGO y Alianza: continuar con la optimización de la inversión en acuerdos comerciales incrementando, la plataforma de beneficios de forma más eficiente. - Incrementar la base de suscriptos en la app FGO y avanzar en el proceso de segmentación de forma de poder llegar con contenidos relevantes a cada segmento de clientes y / o no clientes. - LATAM Pass: realizar descuentos especiales para clientes BBVA Francés LATAM Pass en canje de vuelos, hoteles y productos del catálogo.
Gestión de Reclamos	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar el porcentaje de reclamos FCR. - Ofrecer al cliente canales alternativos de gestión de su reclamo para hacer más ágil y efectiva la resolución. - Mejorar la experiencia de nuestros clientes al momento de gestionar un reclamo integrando todos los canales de atención.
Comunicación TCR	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar comunicando a nuestros clientes las principales novedades, beneficios, productos y servicios a través de medios de comunicación masiva, siempre priorizando la información directa, clara y transparente. - Desarrollar piezas de comunicación digital para abastecer la pauta de comunicación online, que redirija a otras plataformas para que los clientes puedan obtener más información detallada de la propuesta de valor. - Profundizar el uso de plataformas que nos ayuden a hacer un seguimiento de nuestras campañas como InfoAd o Sprinkler.
Encoladores	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar con el plan de expansión incorporando de 18 nuevas sucursales, alcanzando un total de 229 sucursales con este dispositivo de atención. - Expandir la funcionalidad de turnos on line al 100% de las sucursales con encolador.

4. Prácticas Responsables



Las buenas prácticas con empleados, proveedores y otros grupos de interés, y una gobernanza efectiva de la mano del cumplimiento de la legalidad, la ética y la transparencia son los diferenciales de nuestro modelo para fomentar la cultura de Banca Responsable.

4.1. El Equipo

Queremos que nuestro Banco sea un buen lugar de trabajo porque el activo más importante que tenemos son las personas que componen nuestro Equipo. Por ello, hemos desarrollado un nuevo modelo de gestión de personas y formas de trabajo que tienen en cuenta prácticas responsables para con nuestros empleados.

Nuestro equipo en números

	2018			2017	2016	2015
	Hombres	Mujeres	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Cantidad de empleados	3.292	2.822	6.114⁽²⁾	6.108	6.253	5.784
POR CATEGORÍA						
Comité de Dirección y Directores Corporativos	0,16%	0,03%	0,19%	0,21%	0,21%	0,24%
Equipo directivo	0,75%	0,18%	0,93%	0,93%	0,88%	1,02%
Mandos medios	6,77%	2,89%	9,66%	9,74%	9,87%	11,03%
Especialistas	15,39%	10,47%	25,86%	25,62%	25,30%	22,77%
Fuerza de venta	18,25%	18,02%	36,27%	35,40%	31,95%	33,13%
Puestos base	12,51%	14,56%	27,07%	28,10%	31,79%	31,81%
POR EDAD						
Edad promedio hombres	41,7	-	-	42	41	42
Edad promedio mujeres	-	38	-	38	37	37
Menores de 25 años	1,68%	1,78%	3,47%	3,16%	3,92%	3,95%
De 25 a 45 años	31,21%	34,23%	65,44%	66,73%	67,86%	68,27%
Más de 45 años	20,95%	10,14%	31,09%	30,11%	28,23%	27,78%
POR REGIÓN						
Áreas centrales	1.747	1.395	3.142	2.984	2.852	2.807
Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	798	839	1.637	1.753	1.731	1.668
Sucursales del interior	747	588	1.335	1.371	1.364	1.309
POR TIPO DE CONTRATO						
Contratos plazo fijo	7	8	15	45	5	6
Efectivos	3.285	2.814	6.099	6.063	6.248	5.778
POR JORNADA LABORAL						
Parcial	185	327	512	552	583	495
Completa	3.100	2.487	5.587	5.556	5.670	5.289

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

2) A lo largo de este Informe las diferencias en la dotación total de colaboradores se deben a la metodología de cálculo y el alcance según el tipo de contrato utilizado.

	2018			2017	2016	2015
	Hombres	Mujeres	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
OTROS INDICADORES						
Antigüedad promedio	12,2	10,1	11,2	11,9	12,5	12,7
Número de altas de empleados	165	129	294	138	660	525
Rango entre el salario inicial y Salario mínimo vital y móvil	-	-	3,16	2,78	2,63	2,64

	2018		2017	2016	2015
	TASA	CANTIDAD			
NUEVAS CONTRATACIONES	5,14%	314	138	660	525
POR EDAD					
Menores a 30 años	63,00%	198	87,68%	52,73%	60,95%
Entre 30 y 50 años	35,00%	110	12,32%	41,67%	37,33%
Mayores de 50 años	2,00%	6	0,00%	5,61%	1,71%
POR GÉNERO					
Mujeres	44,00%	138	7,30%	36,21%	1,71%
Hombres	56,00%	176	7,65%	63,79%	56,76%
POR REGIÓN					
Áreas centrales	62,10%	195	93	463	342
Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	22,30%	70	23	119	91
Sucursales del interior	15,60%	49	22	78	92
Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	6,4%	20	2	31	15

ROTACIÓN (1)	2018 (2)		2017	2016	2015
	TASA	CANTIDAD			
ROTACIÓN TOTAL	25,10%	1.537	7,49%	5,73%	3,94%
POR GÉNERO					
Mujeres	12,90%	787	7,30%	5,79%	1,61%
Hombres	12,30%	750	7,65%	5,67%	2,33%
POR EDAD					
Menores a 30 años	6,80%	414	2,69%	2,45%	1,18%
Entre 30 y 50 años	16,10%	982	2,90%	2,25%	2,26%
Mayores de 50 años	2,30%	141	1,91%	1,02%	0,50%
POR EDAD					
Áreas Centrales	9,80%	599	3,62%	3,29%	1,68%
Sucursales de la Ciudad y Provincia de Buenos Aires	11,10%	681	2,57%	1,49%	1,19%
Sucursales del Interior	4,20%	257	1,29%	0,94%	1,07%

(1) Se contempló el total de rotaciones efectuadas contra la dotación total a diciembre 2018.

(2) Los cambios significativos respecto al año anterior se explican por el cambio de estructura Ágile que tuvo por consecuencia una rotación atípica.

4.1.1 Selección, formación y desarrollo

Contar con El Mejor Equipo implica atraer, seleccionar, formar, desarrollar y retener al mejor talento. Nuestro nuevo modelo de gestión de personas permite que cada empleado pueda ocupar el rol más adecuado a su perfil, a la vez que se le ofrecen las herramientas para crecer y desarrollarse profesionalmente.

Estrategia de Selección

Buscamos atraer el mejor talento y por ello nos hemos propuesto repensar nuestro proceso de toma de decisión. La definición en 2017 de los nuevos valores que sostienen el cumplimiento de nuestras prioridades estratégicas y permiten el logro de nuestro propósito, nos sirvió como guía para garantizar la incorporación de los nuevos ingresantes a nuestra cultura.

En 2018 dimos un paso más, alineando nuestro proceso de selección con estas 10 políticas de Movilidad Interna:

1. Priorizamos el talento interno frente al externo.
2. Contamos siempre con al menos tres candidatos. En la selección participará, además del responsable de la vacante, al menos una persona más como contraste.
3. El responsable de tu unidad no puede oponerse a que te muevas a otro puesto.
4. Te recomendamos y valoramos que cubras ciclos completos de desarrollo profesional (generalmente de tres a cinco años) antes de presentarte a una vacante. No obstante, puedes hacerlo a partir del año de antigüedad en tu puesto actual (dos años si tu función principal implica relación con clientes externos).
5. Puedes presentarte a todas las vacantes que te interesen y participar simultáneamente en sus procesos de selección.
6. Tú eres quien informa a tu responsable sobre las vacantes a las que te has presentado y decides cuándo hacerlo.
7. Todas las vacantes se publican y puedes consultarlas, incluso aquellas en las que, excepcionalmente el candidato ya esté previamente asignado.
8. Recibirás información sobre la evolución del proceso y feedback en todas las etapas.
9. El período desde la publicación de una vacante hasta que te incorpores al nuevo puesto será, aproximadamente, de 10 semanas.
10. Desde que aceptes una oferta hasta que te incorpores al nuevo puesto no podrán transcurrir más de 20 días hábiles.

Estas 10 políticas plasman en forma contundente la voluntad de BBVA de fomentar el talento interno, garantizar la transparencia e igualdad de condiciones en este proceso, así como también alentar el autodesarrollo poniendo a disposición todas las garantías para que ello ocurra.

Estas políticas se apalancan en dos ejes fundamentales:

EVOLUCIÓN DEL ROL DE TA #TEAM

El equipo de Adquisición de Talento (TA) se transformó para potenciar el cambio.

A partir de 2018 implementamos Agile como metodología de trabajo, con el objetivo de acompañar la velocidad del negocio, flexibilizándonos y focalizando en objetivos estratégicos.

La función de TA se encuentra ahora soportada por 3 equipos, aportando cada uno de ellos su experiencia y enriqueciendo la gestión desde el dominio específico de sus funciones. Desde Employee Experience, sumamos velocidad en los procesos que implican la finalización de la etapa de ingreso y el proceso de incorporación de los candidatos.

HERRAMIENTAS

A fines de 2017 implementamos Talent Link, la plataforma que soporta end to end el proceso de selección externa y en 2018 llegó Mobility, una nueva solución de movilidad interna.

A través de ella, todos y cada uno en BBVA pueden concretar sus expectativas de desarrollo. Se trata de una herramienta intuitiva, completa y alineada a las nuevas políticas de movilidad. Realza el protagonismo del empleado y la transparencia: en un mismo portal pueden cargar su CV, establecer preferencias de puestos /áreas, postularse a las búsquedas y hacer seguimiento. Su diseño facilita el acceso a la información relevante. En base a las preferencias cargadas por el colaborador, el portal muestra la información priorizada.

A través de la nueva herramienta Mobility en 2018 se cubrieron

> 236 vacantes

Programas 2018

PROGRAMA DE PASANTÍAS #PRIMEROS PASOS BBVA

“Todo lo grande inició con algo simple”, bajo esta filosofía, desde el 2016 y de manera continua hemos sumado ediciones a nuestro Programa Primeros Pasos BBVA.

Las pasantías semestrales están destinadas a aquellos estudiantes con inquietudes de poner en práctica lo aprendido en las aulas, sumar experiencia laboral y conocimientos específicos en un ámbito real de negocio. De esta forma, vamos conformando un grupo de futuros profesionales con aspiraciones de desarrollo en la Red de Sucursales que cuentan con el apoyo profesional de los gerentes de sucursales desde el rol de tutores y el apoyo de un gestor de Talento y Cultura, para acompañarlos en su proceso de aprendizaje durante la pasantía.

La estrategia de atracción comprende un mensaje a medida y posicionamiento en nuestras redes sociales de empleo, en los portales de empleo más importantes del país y fundamentalmente en las universidades participantes en este convenio: Universidad de Buenos Aires (UBA), Universidad Católica Argentina (UCA), Universidad Argentina de la Empresa (UADE), Universidad de Lomas de Zamora (UNLZ) y Universidad de la Matanza (UNLM).

El proceso de selección comprende diversas etapas a través de las cuales los futuros pasantes pueden conocer más a nuestra organización y la propuesta concreta de las pasantías, y por nuestro lado, encontramos el matching con el perfil buscado.

Durante toda la estadía en el Banco, se les brindó acceso a Campus, nuestra plataforma online de formación, para que puedan hacer uso de toda la oferta formativa disponible además de recibir inducción a la compañía y capacitación para el rol sobre habilidades y conocimientos técnicos.

Programa de pasantías #Primeros pasos BBVA

36 pasantes / 688 hs.

Incorporados al Programa de Pasantías #Primeros pasos BBVA

Formación presencial durante la vigencia del programa

PROGRAMA DE JÓVENES PROFESIONALES #IMPULSOBBVA #TEAM

En 2016 lanzamos por primera vez el Programa de Jóvenes Profesionales #ImpulsoBBVA y este año le dimos continuidad a este proyecto bianual de la mano de dos disciplinas estratégicas para nuestro negocio: Data y Diseño, para incorporar profesionales motivados por encabezar la transformación digital, en donde los datos y el diseño de soluciones tienen un rol fundamental en el futuro de la banca.

Incorporamos a 11 jóvenes que estarán atravesando un sólido recorrido que los convertirá en Data Scientists y en Diseñadores de Experiencia Usuario. Trabajamos con universidades y centros de estudios especializados para difundir la convocatoria.

El recorrido de formación de los jóvenes profesionales incluye:

- Formación diferenciada: técnica, del negocio, metodológica y en *soft skills*. Inducción BBVA, Negocio bancario
- Formación en nuevas metodologías de trabajo: *Agile, Design Thinking*
- Formación técnica: Principios y procesos de diseño en BBVA, Introducción al UI, capacitación on line (MOOCS), SQL, *Python, Machine Learning, Data Scientist, DataSpecialist*.
- Proyectos: participación en el desarrollo de proyectos estratégicos
- *Challenges*: Extender capacidades más allá de las tareas a través de experiencias especiales.

En todo el proceso los jóvenes profesionales son acompañados por tutores que fueron entrenados para ese rol y por los Business Partners de Talento & Cultura.

La cantidad de horas destinadas a la formación de jóvenes profesionales fueron 534.

Programa de Jóvenes Profesionales #ImpulsoBBVA #TEAM

11 jóvenes / 534 hs.

Data Scientists y en Diseñadores de Experiencia Usuario

Formación presencial

MODELO INTEGRAL DE SELECCIÓN ANTICIPADA

Durante 2018 evolucionamos nuestro modelo de selección anticipada incluyendo posiciones ligadas a las capacidades definidas por BBVA como altamente estratégicas. De la mano del proyecto Data, nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de apuntarse y participar de instancias de selección en donde pudieron expresar de la mejor forma sus habilidades y motivaciones.

Este modelo tiene por objetivo encontrar y preparar anticipadamente dentro de la organización el mejor talento que pueda acompañar y traccionar el cambio en el paradigma del manejo y uso de los datos hacia una organización data driven.

CORNESTONE - TALENT LINK #TECH&DATA

Dentro del proceso de transformación Global de TA, se avanzó en la puesta a punto de la herramienta de cobertura de vacantes. Este año se puso especial foco en potenciar su uso, así como afinar detalles que permiten obtener información valiosa para mejorar nuestra gestión de cara al servicio que brindamos a nuestros clientes internos y la experiencia de los candidatos que nos eligen.

MEASUREMENT #TECH&DATA

Mantenemos nuestro objetivo y la metodología para medir periódicamente nuestros logros en términos de satisfacción y expectativas del cliente, promoviendo así a la mejora continua. Nos interesa entender cómo evoluciona la satisfacción de nuestros clientes, demostrarles que valoramos sus consideraciones, así como también incrementar su nivel de confianza incorporando sus recomendaciones.

PLAN DE ATRACCIÓN DE TALENTOS

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

El Portal Virtual de Empleo BBVA Francés es la principal vía de comunicación para ofrecer las ofertas laborales y para darnos a conocer como empleadores líderes. Se encuentra disponible en nuestra página web y contiene información de interés para los candidatos. Es allí donde publicamos las oportunidades de empleo tanto nacional como internacionales. Cuenta con acceso desde dispositivos móviles, con una ágil navegación.

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

REDES SOCIALES "BBVA DONDE VOS ESTÁS"

Este año seguimos trabajando para posicionarnos en nuestras redes sociales como la marca empleadora que lidera la transformación de la banca. Es por eso que privilegiamos mostrar contenidos que ilustran esta estrategia y ponen en valor todos aquellos proyectos, iniciativas y desafíos en esta línea, buscando llegar a profesionales especializados en las disciplinas que impulsan en el cumplimiento de nuestro propósito.



FERIAS DE EMPLEO

Como todos los años, seguimos reforzando nuestro vínculo con los interesados en conocernos y ser parte de BBVA Francés, asistiendo a las más prestigiosas universidades: Universidad de San Andrés, Universidad del CEMA, Universidad Austral, UADE, Universidad Torcuato Di Tella; centros de estudios específicos como Digital House; eventos virtuales masivos convocados por los portales de empleo más importantes de Argentina: ExpoBumeran, ExpoZonaJobs y ExpoUniversoBit; así como también a eventos de encuentro de profesionales de ciertas especialidades: Nerdearla.

EVALUACIÓN DE CANDIDATOS

Con el objetivo de alcanzar los mayores niveles de eficiencia en nuestro proceso de selección, seguimos utilizando las pruebas de evaluación on line que se realizan a través de la herramienta corporativa "Evalue".

Este año hemos logrado alinear la herramienta con nuestros Valores. A través de pruebas orientadas a medir el nivel de idioma y ciertas skills requeridas para el puesto, también chequeamos el ajuste de los candidatos a nuestra cultura para asegurarnos así la conformación de un equipo unificado en sus objetivos y una correcta inserción en nuestra organización.

MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS

El nuevo modelo de gestión de personas implementado en 2018 sitúa a los empleados en el centro de su desarrollo profesional, contando con herramientas que les permiten medir sus capacidades, detectar sus áreas de mejora e identificar oportunidades de crecimiento dentro del Banco a través de una oferta de formación, mentoring, coaching, feedback y asignaciones especiales.

Se trata de un nuevo proceso anual en el que los responsables de equipos, compañeros, clientes, proveedores y cada uno individualmente, realiza una valoración global de capacidades transversales, de liderazgo y culturales con el fin de:

- Recibir un *feedback* completo acerca de sus capacidades.
- Construir un plan de crecimiento acorde al potencial y a las brechas de desempeño.

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

El nuevo modelo de valoración cuenta con las siguientes características:

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

→ **5.997 empleados**

Pasaron por el proceso de valoración de capacidades transversales, de liderazgo y culturales

MENTORING

Con el fin de generar la mejor experiencia para el empleado que ingresa a BBVA Francés, en 2018 seguimos realizando este proceso.

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

→ **150 mentees**

Participaron del proceso en 2018

COACHING

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

En 2018 se abrió la posibilidad de apuntarse a un proceso de coaching a todos los líderes de la organización anotándose 17 personas a las que les fueron asignadas un coach interno certificado por la Escuela Europea de Coaching (EEC).

Como parte de la actualización formativa del equipo de coach, se realizó el taller de "Coaching Update" con la EEC, para repasar la metodología y sumar nuevas herramientas. A su vez, un nuevo grupo de colaboradores (BP's de Talento & Cultura y Gerentes de áreas de negocio) atravesaron por un proceso de certificación en coaching, con lo cual duplicaremos nuestros coaches internos.

→ **19 nuevos coaches certificados**

Formación y Capacitación

CAMPUS BBVA

Este modelo formativo que evoluciona año tras año permite a todos los empleados el acceso a cursos, recursos, videos, charlas TED, MOOCS, otras plataformas como *Lynda*, *Language Center*, itinerarios globales y locales de formación para especializarse y actualizarse, promoviendo así el autodesarrollo.

Con una amplia gama de cursos que potencian habilidades y competencias, el catálogo de contenidos de esta plataforma global de aprendizaje se clasifica en:

- Agile
- DATA
- Digital
- Engineering
- Finanzas
- Legal
- Marketing
- Riesgos
- Habilidades Culturales asociadas a los Valores BBVA
- Habilidades de Liderazgo
- Habilidades transversales

Poniendo foco cada vez más en el autodesarrollo en 2018 se pone al alcance de todos los empleados la plataforma **Campus B TOKENS**, una iniciativa que pone en valor el tiempo dedicado a aprender, recompensando a aquellos que comparten sus conocimientos con otros.

➔ **6.421 títulos**
 entre cursos online, presenciales, itinerarios, videos y artículos disponibles en el Campus BBVA

¿Cómo funciona? Se acumulan "Tokens" con cada curso online finalizado en Campus, o compartiendo conocimientos con compañeros y estos Tokens pueden invertirse en la oferta formativa presencial.

PROGRAMAS DE MANAGEMENT

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

➔ **6.080 hs. de formación**
 4 ediciones de este programa en el IAE Business School en el que participaron 152 Gerentes de sucursales, Gerentes y Subgerentes de Áreas Centrales

También, 7 de nuestros colaboradores continuaron su formación en España en los siguientes programas:

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

Por otra parte, continuando con la Transformación Cultural en BBVA Francés, se diseñaron charlas abiertas con speakers internos para compartir aspectos vinculados a la Transformación, en su dimensión Negocio y Cultura. El objetivo es comprender la estrategia del Banco a la luz de nuestros valores y la transformación de nuestra industria.

Se realizaron 2 encuentros donde participaron más de 400 empleados de todos los niveles jerárquicos.

\$34.226.400
 monto invertido en **Capacitación** durante 2018

BECAS Y POSGRADOS

Todos los colaboradores que cumplan con los requisitos se pueden presentar y acceder a un beneficio económico, que equivale al 50% del programa a cursar y/o a un préstamo personal con una tasa de financiación especial. Además, contamos con convenios de descuentos especiales en las más renombradas universidades de Buenos Aires y del interior del país.

Para la adquisición de la beca es necesario que el colaborador posea 2 años de antigüedad mínimo como empleado, una buena ponderación en las evaluaciones anuales y que el posgrado elegido sea acorde al negocio.

En 2018, continuamos con la formación externa para requerimientos de formación de tipo técnico. Los empleados que solicitan este tipo de formación son de áreas centrales como Sistemas y Operaciones, Riesgos, Publicidad, Servicios Jurídicos, Cumplimiento Normativo, Auditoría, Impuestos y Seguros. Desde Formación, como área especialista, se brinda asesoramiento para la selección del programa y contenidos, así como también la recomendación de la Institución donde se dictarán las actividades.

El programa de becas para estudios de posgrado en carreras afines al negocio otorgó en 2018, 15 ayudas económicas y 6 préstamos personales.

CERTIFICACIONES

El proceso de Transformación tiene como uno de sus objetivos principales avanzar en una cultura del aprendizaje continuo, el autodesarrollo y el crecimiento profesional. Este año, se puso a disposición de los colaboradores de la red comercial los conocimientos necesarios para poder afrontar el cambio de roles.

En este sentido, se actualizaron y generaron nuevos recorridos de carrera que se pudieron visualizar junto con la formación mínima necesaria para cada puesto en la plataforma online del Campus BBVA.

Características de los nuevos recorridos:

- Se generaron 10 planes de desarrollo, a realizarse antes o en el momento de una postulación. Adquirir en forma anticipada el conocimiento y las habilidades para el futuro puesto, puede dar una ventaja diferencial para quien se postula.
- Quienes son elegidos para el futuro puesto, habiendo cumplido la etapa previa, deben asistir a la formación presencial obligatoria para certificar los conocimientos necesarios para el nuevo rol.
- Cada recorrido tiene una formación promedio de 20 horas con matriculación abierta y visualización del grado de avance.
- Todos los planes tienen vinculación directa con *Mobility* (la nueva plataforma de postulación interna).

En 2018, pasaron por la etapa online y presencial personas seleccionadas por esta herramienta para puestos de: Obis, Ejecutivos Premium, Obes, Gerentes, Ejecutivos Direct y Pool de Data.

Certificación para idóneos en Mercado de Capitales

Aquellos puestos que necesitan por normativa tener la aprobación de la idoneidad en Mercado de Capitales ante la CNV (Comisión Nacional de Valores) cuentan con un itinerario online con tutoría experta de siete semanas para que puedan prepararse a rendir los 6 módulos requeridos.

➔ **50 colaboradores**

de la red y áreas centrales completaron el programa para obtener la certificación de idóneos en Mercados de Capitales

Capacitación en idioma inglés

Dentro de la formación *online*, contamos con una App y una plataforma de idioma inglés, el portal web *Language Center*.

Estas herramientas permiten la realización del test de nivel y la navegación en los distintos contenidos en forma de itinerarios y recursos extras de acuerdo con el nivel del usuario.

Cantidad de participantes modalidad *online*:

- 60 inscriptos a los itinerarios disponibles
- 168 personas participaron de las comunidades según su nivel.
- 91 participaron en los Conversation Clubs
- 63 realizaron Extra Resources, sumando un total de 106 horas.

➔ **13.629 hs.**

Formación presencial en idioma inglés con 402 participantes.

Indicadores de horas de formación

Promedio de horas de formación al año por empleado por categoría	2018	2017	2016
Equipo Directivo	18	23	3
Especialistas	39	34	30
Fuerza de Ventas	12	26	29
Mandos Medios	20	42	43
Puestos base	8	23	36
Gerentes	37	43	32

124.405 hs

cantidad total de horas de formación en 2018

Por Género y Modalidad	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CANTIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN						
Presencial	33.826	24.290	58.116	44.695	29.636	74.331
E-learning	36.332	25.987	66.289	58.855	47.318	106.173
Total	70.158	54.247	124.405	103.550	76.954	180.504
PORCENTAJE DE HORAS DE FORMACIÓN						
Presencial	58%	42%	100%	60%	40%	100%
E-learning	55%	45%	100%	55%	45%	100%

Modelo de incentivación

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

En BBVA Francés recompensamos el esfuerzo y el aporte de los colaboradores en la consecución de nuestros objetivos.

Los objetivos deben:

- Ser congruentes con la estrategia definida para el área.
- Estar alineados con los objetivos de la unidad a la que se pertenece.
- Ser preferentemente medibles, específicos y que se puedan expresar cuantitativamente.

- Basarse en información objetiva, fiable y estable en el tiempo.
- Ser ambiciosos, pero alcanzables.
- Ser generadores de retos personales.

Dentro de la evaluación de la actuación se distinguen tres tipos de objetivos:

- Cuantitativos/Ventas.
- Otros Objetivos Cuantitativos.
- Objetivos Individuales No Financieros/Cualitativos.

Indicadores de Desempeño

	2018			2017		
	Hombres	Mujeres	Total general	Hombres	Mujeres	Total general
Ponderación del desempeño						
Desempeño extraordinario	2,46%	2,53%	2,49%	7,05%	6,20%	13,24%
Supera los objetivos	46,80%	47,52%	47,13%	33,01%	28,66%	61,67%
Cumple los objetivos	37,49%	35,51%	36,58%	7,74%	6,09%	13,83%
Cumple parcialmente los objetivos	10,03%	11,52%	10,72%	3,33%	2,89%	6,23%
No cumple los objetivos	0,30%	0,70%	0,49%	0,35%	0,42%	0,77%
Sin evaluación	2,91%	2,21%	2,59%	2,82%	1,45%	4,26%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	54,29%	45,71%	100,00%
Por segmento						
Com. Dirección /Com. Ejecutivo	0,33%	0,07%	0,21%	0,19%	0,02%	0,20%
Especialistas	26,40%	20,16%	23,53%	15,73%	10,51%	26,23%
Fuerza de Ventas	32,56%	32,27%	33,81%	16,53%	14,85%	31,38%
Gerentes	1,23%	0,32%	0,81%	0,75%	0,22%	0,98%
Mandos medios	10,90%	5,23%	8,29%	6,79%	2,78%	9,58%
Puestos base	28,57%	38,95%	33,35%	14,30%	17,33%	31,63%
Total general	100,00%	100,00%	100,00%	54,29%	45,71%	100,00%

Estos indicadores corresponden a las encuestas realizadas durante 2018 para evaluar la actuación del año anterior. Las evaluaciones sobre el desempeño durante 2018 no se encuentran disponibles al cierre de esta publicación.

4.1.2 Diversidad y conciliación

Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades, así como la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia y promover las prácticas de conciliación de la vida laboral y familiar son compromisos que asumimos y están reforzados por nuestros Valores.

El avance continuado a lo largo de los años en materia de igualdad y conciliación ha hecho que seamos cada vez más reconocidos como una compañía en donde las personas quieren trabajar.

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

- Cobertura de las licencias por maternidad tanto en Áreas Centrales como en la Red de Sucursales.
- Ampliación de la licencia por paternidad a 10 días.
- Entrevistas prenatales para asesorar a la empleada cuando nos notifica su embarazo y entrevistas de adecuación al mes de su regreso para acompañarla en su reinserción.
- Programa NFT- Teletrabajo para maternidad
- Encuestas de Satisfacción para mujeres y sus supervisores que han atravesado el proceso de teletrabajo por maternidad. Los resultados fueron altamente satisfactorios y los aspectos que más ponderaron las participantes fueron la forma en que colabora con el equilibrio entre vida familiar y trabajo y como facilita la reinserción laboral luego de la experiencia de la maternidad.

→ **48 colaboradoras**
teletrabajaron en 2018

→ **100%** de las participantes calificó como "Excelente" o "Muy buena" la experiencia

→ **72 %** de los supervisores valoró como "Excelente o "Muy buena" la experiencia global de teletrabajo

→ **46 mujeres** recibieron asesoramiento para la gestión de los trámites de maternidad y acompañamiento al regreso de la licencia

Indicadores de Diversidad

MIEMBROS DEL DIRECTORIO	2018	2017
POR EDAD		
Más de 50 Años	75,00%	100,00%
Entre 30 y 50 años	25,00%	0,00%
Menores de 30 años	0,00%	0,00%

POR GÉNERO		
Masculino	83,00%	100,00%
Femenino	17,00%	0,00%

POR NACIONALIDAD		
Argentino	83,00%	66,67%
Español	17,00%	33,33%

EMPLEADOS	2018	2017	2016	2015
POR GÉNERO				
% Hombres	54%	54%	54%	53%
% Mujeres	46%	46%	46%	47%

OTROS INDICADORES				
Mujeres en cargos gerenciales	12	9	12	11
Empleados con capacidades especiales	14	14	12	10
Casos de discriminación detectados	0	0	0	0

	2018	
	Mujeres	Hombres
Cantidad de empleados que tuvieron derecho a una licencia por maternidad/paternidad.	173	101
Cantidad de empleados que ejercieron su derecho a licencia por maternidad/paternidad.	169	79

* La evolución de los casos aquí presentados y el índice de reincorporación de licencias será comunicado en futuros Informes

4.1.3 Compensación y remuneración

Aplicamos un sistema de retribución capaz de atraer y retener a las personas más adecuadas para desarrollarse en cada posición.

Esto se fomenta a través de los siguientes principios:

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

Participación en encuestas de mercado salarial de referencia

El mercado salarial de referencia está constituido por un conjunto de compañías que poseen estructuras organizativas y negocios comparables con nuestra organización. La información recabada del mercado sirve para ponderar la situación de una determinada posición en el Grupo versus una posición comparable en otras organizaciones similares. Así, los datos resultantes de las encuestas salariales constituyen una referencia para determinar el posicionamiento de la remuneración de los colaboradores en el mercado. El posicionamiento que se adopta dentro de la encuesta –para cada posición o puesto– se define de acuerdo con la coyuntura del mercado y a las necesidades del Grupo BBVA para cada ejercicio.

Participamos en encuestas salariales junto a los principales referentes del mercado bancario local, colaborando permanentemente con las consultoras líderes en el mercado de investigación de Recursos Humanos.

Todos los trabajadores reciben su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos que están reguladas en el convenio colectivo de trabajo aplicable a la actividad registrada en la República Argentina.

Retribución Variable

Los diferentes modelos de retribución variable existentes en BBVA alcanzan a todos los colaboradores del Grupo y siguen estos principios fundamentales:

- Transparencia, simplicidad y foco en consecución de resultados con impacto efectivo en el negocio.
- Reconocer la alineación de las personas y los equipos a los valores culturales del Grupo BBVA.

Para ejecutivos cuyas actividades tienen impacto en el perfil de riesgo del Banco, se mantiene un sistema de liquidación y pago de la gratificación variable anual, percibiendo el 50 % en acciones.

El pago, en efectivo y en acciones, se proporciona en un 60% durante el primer trimestre del ejercicio y el 40 % restante diferido a 3 años desde la primera fecha de pago de la gratificación variable.

4.1.4 Condiciones laborales

Creemos que contar con un buen ambiente laboral es sin duda uno de los grandes puntos positivos de BBVA Francés. Esto asegura un mayor compromiso y rendimiento por parte de nuestros empleados.

Values Day

En el marco de nuestro proceso de Transformación, los Valores Corporativos: “El cliente es lo primero”, “Pensamos en grande” y “Somos un solo equipo” cumplen un rol fundamental: orientan nuestro accionar en el día a día para aprovechar las oportunidades que esta nueva era nos propone, y vivirlos cada día es nuestro desafío.

Con este objetivo, en 2018 tuvo lugar nuestro primer “Values Day”, una jornada dedicada a reflexionar sobre nuestros Valores en todo el mundo y en donde los Talleres de Valores fueron la actividad central. Se trabajó en equipo con dinámicas de co-creación identificándose barreras, oportunidades y soluciones a los retos que afrontamos para alcanzar el objetivo de Transformación.

La participación en Values Day transcurrió en dos formatos: presencial, en la sede corporativa, y en versión virtual a través de una App, que permitió recoger los outputs del Taller y la participación de todos los empleados.

Se realizaron 167 talleres, 2 conferencias y otras actividades para reflexionar sobre nuestros Valores.

Comunicación Interna

Contamos con varios canales de comunicación para estar en contacto con nuestros empleados, conocer sus necesidades y mantenerlos informados.

REVISTA INTERNA “PROTAGONISTAS”

Publicación digital mensual enfocada en informar, entretener y generar orgullo de pertenencia. Protagonistas brinda también la posibilidad de interactuar, comentar y compartir notas en la red social interna Google+. También posee su versión Mobile que permite a los colaboradores acceder a la publicación desde una App en su celular o dispositivo móvil.

INTRANET

El canal de acceso diario donde se concentra información de actualización frecuente.

En 2018 se publicaron 176 noticias y 32 banners informativos sobre campañas de comunicación interna.

CASILLA DE CORREO DE “COMUNICACIONES INTERNAS”

El principal canal de contacto directo con los colaboradores ya que es la herramienta de trabajo más utilizada, lo que garantiza la llegada de la información.

En 2018, enviamos 688 mails cuidando la segmentación de públicos para evitar la sobreinformación.

ENCUESTAS ONLINE

Desde la premisa “Comunicarnos también es escuchar activamente”, realizamos estas encuestas online en las que lo más solicitado es el *feedback* sobre eventos, beneficios y diferentes procesos e iniciativas de la dirección de Talento y Cultura.

Este año se realizaron 23 encuestas ad hoc y 246 preguntas del día.

CARTELERÍA

La cartelera digital en los halles de la Torre BBVA es uno de los canales de mayor visibilidad, con bajo impacto ambiental y posibilidad de segmentar los mensajes por piso. Otro punto de contacto de alto impacto son los *wallpapers* y protectores de pantallas en las pc de los colaboradores.

ESPACIOS DE CONTACTO ENTRE COLABORADORES

Para fortalecer vínculos entre las personas, facilitamos diferentes espacios de intercambio como las comunidades temáticas en la red social interna Google+. En 2018 se fomentó también el uso de las Comunidades de Práctica por la adopción de las metodologías ágiles. Estas comunidades favorecen el intercambio de conocimiento, la colaboración y la co-creación entre especialistas de diferentes disciplinas.

ENCUENTROS PRESENCIALES

Continuamos promoviendo la comunicación cara a cara a través de:

■ **Presentación trimestral de resultados locales y globales** en la que se convoca a los directores, gerentes y subgerentes. También, fomentamos las reuniones entre equipos para compartir los puntos más relevantes de estas presentaciones.

■ **Giras de Comité de Dirección**, en las que los máximos directivos recorren sucursales y áreas de negocio, mantienen reuniones de trabajo y responden preguntas de los colaboradores. En 2018 se realizaron 7 giras de las que participaron 2.400 personas.

■ **Jornada Anual de Directivos**: todos los cierres de año celebramos los logros y planteamos los próximos desafíos en una jornada intensa de trabajo y camaradería de la que participan todos los líderes del país. Este año fueron invitadas 489 personas.

■ **Live@BBVA**: encuentros temáticos sobre las prioridades estratégicas del Grupo que se transmiten por streaming a todas las unidades de BBVA del mundo, para ver en vivo o bien bajo demanda. Este año se realizaron 2 eventos.

■ **“Encuentros BBVA”**: desayunos mensuales que se realizan para generar cercanía entre los altos directivos del Banco y los colaboradores. El máximo Ejecutivo a nivel local, uno o varios de los miembros del Comité de Dirección y grupos de ocho empleados tienen la oportunidad de dialogar de manera abierta y transparente sobre los asuntos que resulten de interés para ambas partes. Estos encuentros también se realizan con directivos del Grupo cuando visitan nuestro país de manera que la información y mensajes claves lleguen de primera mano y favorezcan el *engagement*.

■ **Charlas ágiles**: desde Comunicación Interna se apoya el proceso de Transformación hacia una organización, forma de trabajo y cultura ágil con eventos para líderes y colaboradores a fin de transmitir los mensajes del cambio.

Beneficios para los empleados

Ajuares: para recién nacidos de padres y madres.

Kits escolares: desde el jardín de infantes hasta el último año del secundario, personalizado por edad y sexo. En 2018, entregamos 3.740 kits a 2.420 empleados.

Día del niño: entrega de los obsequios para hijos de empleados de hasta 12 años de edad, pensados especialmente de acuerdo con el sexo y edad. En 2018, 2201 empleados fueron beneficiados con 3215 regalos entregados.

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

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

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

Regalo de cumpleaños: elección de opciones de obsequios de experiencias culinarias, recreativas, de aventura y relax, para disfrutar en el momento que desee y la posibilidad de gozar de la tarde libre del día de su cumpleaños.

Obsequio de fin de año: Tarjeta Regalo para todos los empleados en el mes de diciembre. El monto en 2018 fue de \$4.000.

Relación sindical

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

El 100% de nuestros empleados están incluidos en algún convenio colectivo demostrando nuestro respeto y valoración por la libertad sindical y los derechos laborales.

Salud y Seguridad laboral

Consideramos la promoción de la seguridad y la salud como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales, a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo, minimizando riesgos, velando por un correcto uso de las instalaciones y de los elementos y equipos de seguridad y con capacitaciones en salud y seguridad.

Contamos con:

Cuerpo médico, con consultorios en los edificios centrales con mayor nómina del Banco donde se realizan regularmente chequeos médicos, incluyendo evaluación del riesgo cardíaco en algunos casos. Contamos con ambulancias de emergencias por servicio de área protegida.

Política libre de humo que rige para todos los edificios corporativos, en los que no está permitido fumar, existiendo áreas restringidas y acondicionadas para aquellos que desean hacerlo.

“ Testimonios anónimos de encuesta de satisfacción ”

Excelente regalo y excelente la entrega dando la posibilidad de cambio. ¡gracias!.

Me encanta la posibilidad de poder cambiar los regalos.

¡Sencillamente darles las gracias porque siempre que le doy su regalo veo la felicidad en la cara de mi hija!! y eso no tiene precio. Gracias.

Uno de los mejores beneficios del Banco.

Infinitas gracias, la sonrisa de mi hijo de 6 años, es impagable, ayer nos contó que estaba muy contento con todos los regalos recibidos, incluyendo el del BBVA por supuesto. Gracias.

Los regalos elegidos por BBVA no fueron los más adecuados para mis hijos, pero la posibilidad de poder acercarse a City Kids, y realizar el cambio hace que el beneficio sea perfecto. Muchas gracias

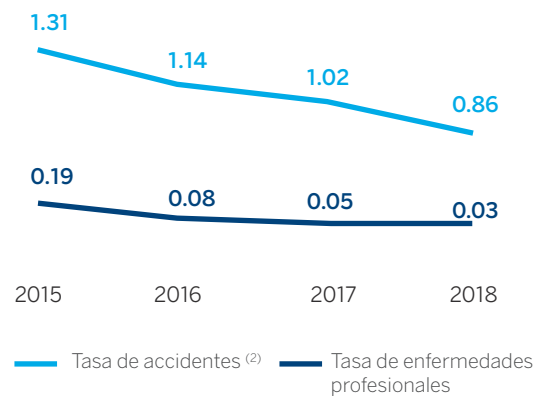
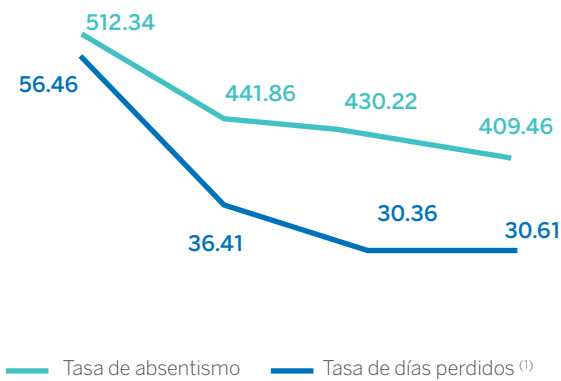
100 % satisfecho

Comité mixto de Salud y Seguridad en la provincia de Santa Fe en conjunto con representantes de la comisión gremial interna. Además, se cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad conformado por el responsable del sector, el jefe de Servicios Generales, el jefe de Mantenimiento, el jefe del Departamento Médico y el Jefe de Seguridad Bancaria. En total son 191 empleados que están representados en esta provincia por Comités formales de Salud y Seguridad.

Departamento Médico y el Jefe de Seguridad Bancaria. En total son 191 empleados que están representados en esta provincia por Comités formales de Salud y Seguridad.

Comité de Crisis para afrontar situaciones extraordinarias de riesgo para nuestros empleados.

Indicadores de Salud y Seguridad

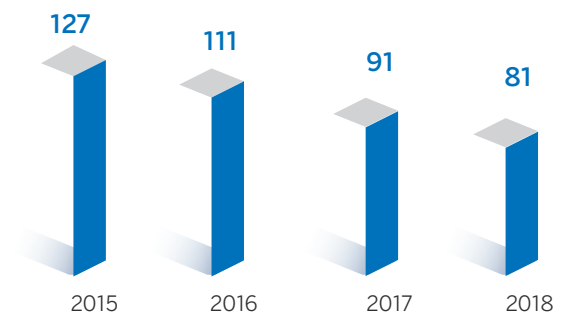


(1) Por días perdidos se hace referencia a "días naturales" y comienzan a contabilizarse a partir del primer día de ausencia al trabajo por accidente.

(2) El 100% de los accidentes por pequeños son incluidos en la tasa de frecuencia de accidentes

Accidentes y enfermedades profesionales

■ Total de accidentes y enfermedades profesionales ⁽³⁾



(3) Durante 2018 no se registraron víctimas mortales.

POR GÉNERO	2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de accidentes	0,40	0,46	0,42	0,61
Tasa de enfermedades profesionales	0,00	0,03	0,00	0,05
Tasa de días perdidos	15,44	15,17	12,86	17,50
Tasa de absentismo	143,57	265,89	150,74	279,48
Total accidentes y enfermedades profesionales	36	45	37	58
Víctimas mortales	0	0	0	0

	Tasa de accidentes	Tasa de enfermedad profesional	Tasa de días perdidos	Tasa de absentismo	Total de accidentes y enfermedades profesionales
Áreas Centrales	0.49	0.03	21.8	204.18	47
Territorio Buenos Aires	0.01	0	0.13	8.45	1
Territorio Córdoba	0.04	0	0.25	12.61	4
Territorio Cuyo	0	0	0.15	10.39	0
Territorio Microcentro Norte	0.06	0	1.42	26.56	5
Territorio Microcentro Sur	0.03	0	0.51	13.07	3
Territorio NOA NEA	0.03	0	1.48	11.45	3
Territorio Noreste	0.04	0	1.18	17.64	4
Territorio Norte	0.03	0	1.2	17.52	3
Territorio Patagonia	0.02	0	0.85	0	2
Territorio Rosario Litoral	0.06	0	0.12	15.95	5
Territorio Sur	0.07	0	1.07	18.98	6
Territorio Sureste	0	0	0.23	6.23	0

Tipos de accidentes desglosados por región y sexo

ACCIDENTES DE TRABAJO

2018	Área Central	Córdoba	Buenos Aires	Cuyo	Micro centro Norte	Micro centro Sur	NOA / NEA	Noroeste	Norte	Patagonia	Rosario/ Litoral	Sur	Sur oeste
Hombre	2	2	0	0	0	1	2	2	0	1	1	2	0
Mujer	10	1	0	0	2	2	1	1	1	1	1	1	0

IN ITINERE

2018	Área Central	Córdoba	Buenos Aires	Cuyo	Micro centro Norte	Micro centro Sur	NOA / NEA	Noroeste	Norte	Patagonia	Rosario/ Litoral	Sur	Sur oeste
Hombre	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujer	11	0	0	0	1	0	0	1	2	0	3	0	0

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

Se registraron 3 casos de enfermedad profesional en mujeres de Áreas Centrales.

Formación en Salud y Seguridad

Capacitamos a nuestros empleados con el objetivo de fomentar una calidad de vida saludable a través de talleres y jornadas.

SALUD Y SEGURIDAD	Cantidad	Participantes
Taller de estrés	4	63
Charlas de Nutrición	19	281
Talleres de Primeros Auxilios	7	63
Tabaquismo	2	12

Se dictaron talleres de nutrición en: Bahía Blanca, Chaco, Comodoro Rivadavia, Córdoba, Corrientes, Formosa, Mar del Plata, Mendoza, Neuquén, Posadas, Rosario, Salta, Santa Fe, Trelew, y Tucumán

Contamos con un desfibrilador en cada piso de nuestra Torre Corporativa y en los edificios de Reconquista 199 y Venezuela 540. Todo el personal está capacitado para su uso, y a su vez han sido capacitados en RCP.

Indicadores de evacuación y control de incendios

2018		
	Jornadas de capacitación	Personal capacitado
Capacitación del personal obligatoria Áreas Centrales	15	380
Capacitación del personal obligatoria Sucursales	211	855

2018			
Simulacros de evacuación	Edificios Centrales	Sucursales y puntos de venta (CABA)	Sucursales y puntos de venta (Interior del país)
Total inmuebles	1	90	178
Total Simulacros	2	0*	124
Total Participantes	3.000	235***	620

*En Sucursales CABA y edificios Centrales los Simulacros fueron prorrogados por Ley y se estarán realizando en marzo y abril 2019 de acuerdo con la nueva Normativa.

** Si bien se dio la capacitación, el trámite completo consta de las dos partes: capacitación y simulacro, por lo tanto, el número real a efectos de la ley es 0. Solamente se llevaron a cabo dos Simulacros con un total de 3000 participantes, en la Torre BBVA.

Sistemas de control de seguridad

PACOM: sistema de seguridad integrada para optimizar la protección física y electrónica de la totalidad de la red de sucursales y edificios corporativos.

Faro Corporativo: sistema de seguridad que brinda numerosas funciones y prestaciones, tales como: definir mapas de riesgo, consignar documentos internos y normativos, registros de empresas, eventos de relevancia, histórico de

delitos y un inventariado detallado de todos los sistemas de seguridad utilizados en todos los inmuebles del Banco.

Sistema Spider: medida de seguridad para ampliar los niveles de protección del atesoramiento de efectivo y acceso a sector de cajas de seguridad, tesoros, ATM/ATS, puertas de cajas de seguridad y puertas de bóvedas de cajas de seguridad.

El 100% del personal de seguridad de nuestros edificios, recibe capacitación en la que se incluyen temas de respeto por los Derechos Humanos.

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

4.1.5 Voluntariado y social engagement

Voluntarios BBVA nace en 2009 con el propósito de promover y canalizar el espíritu solidario de quienes trabajamos en BBVA. A través de las acciones propuestas por Voluntarios BBVA, tenemos la posibilidad de brindar tiempo, habilidades y ayuda en favor quienes más lo necesitan. En 2018 llevamos adelante las siguientes iniciativas:

Semana Global del Voluntariado BBVA

Una iniciativa global que tiene por objetivo fomentar y dar visibilidad a la acción solidaria de los colaboradores de BBVA, concentrando y facilitando la participación en equipo en diferentes actividades.

Ser empáticos, ponernos en el lugar del otro, comprometernos y trabajar en equipo son parte del ADN BBVA y lo pusimos de manifiesto para ayudar. Así quedó demostrado durante la Primera Edición de la Semana Global del Voluntariado BBVA, que se realizó entre 24 al 30 de septiembre en todo el mundo.

+7.000 colaboradores de todo el Grupo dijeron presente en más de 300 actividades en la Primer Semana Global del Voluntariado BBVA

En Argentina 739 voluntarios se sumaron a participar en 27 actividades solidarias de la mano de Fundación Sí, Cascos Verdes, TECHO, Banco de Alimentos y CHAP, entre otras ONGs. Fueron un total de 20.440 horas de Voluntariado, además de haber recaudado \$35.680 y donaciones de tapitas plásticas, llaves de bronce y útiles escolares.

Creando oportunidades

Realizamos la 7ª Edición de esta iniciativa de voluntariado, nuestro "Taller de educación financiera para escuelas primarias" que consiste en una obra de teatro dirigida a niños de escuelas primarias recomendadas por los empleados cuyo objetivo principal es enseñarles la importancia de administrar bien el dinero, el valor del ahorro, el consumo responsable y la función de los Bancos en la sociedad.

Este programa comenzó en 2012 y gracias al aporte de los voluntarios, año tras año aumenta el número de escuelas alcanzadas siendo 228 los colegios visitados y 34.286 alumnos que vivieron esta experiencia.

En 2018 realizamos 30 funciones en 15 escuelas, de las que participaron 77 voluntarios (en vivo y/o en video) llegando a 3.276 niños.

Indicadores Voluntarios BBVA



Concurso de Proyectos Solidarios

Por 7º año consecutivo este concurso apoya a los mejores proyectos solidarios presentados por empleados que colaboran o forman parte de alguna ONG, eligiéndose tres ganadores que obtienen una ayuda económica para llevar adelante sus iniciativas solidarias.

Los ganadores 2017 que hicieron realidad sus proyectos en 2018 con la participación de 20 voluntarios fueron:

1er Premio: \$250.000 - "La cura de aprender jugando"
Presentado por: Paola Fenzel junto a "Fundación Natali Dafne Flexer" de la Ciudad y la Provincia de Buenos Aires

2do Premio: \$150.000 - "La escuela tiene la cara sucia"
Presentado por: Lucía Femminella junto a la "Escuela Especial Ntra. Sra. de Luján" de la Ciudad y la Provincia de Buenos Aires

3er Premio: \$ 100.000 - "Contención a la familia"
Presentado por: María Florencia Speranza junto a "Fundación Manitos unidas por la vida" de la Provincia de Córdoba

Con este concurso, ya se concretaron 18 sueños que beneficiaron a 4.500 personas de manera directa.

Campaña "Destapá tu solidaridad"

Continuamos juntando tapitas plásticas para la Fundación Garrahan que, a través de esta iniciativa, obtiene recursos económicos para apoyar el desarrollo integral del Hospital.

En 2018, sumamos nuevos puntos de recolección en los comedores de edificios centrales y reunimos 280 kg. en tapitas.

Este año, también nos sumamos a la iniciativa de donación de papel para la Fundación, aprovechando el proyecto de Paperless de nuestra compañía, donando la suma de 15.943 kilos.

+ 692 nuevos voluntarios al Programa Voluntarios BBVA

Página de Intranet

Ponemos a disposición de los voluntarios esta página en la que pueden enterarse de las últimas acciones realizadas, proponer nuevos proyectos y canalizar inquietudes.

En 2018 actualizamos el sitio sumando imágenes y material audiovisual de las actividades.

“ Testimonios sobre los Talleres de Educación Financiera “Creando oportunidades ”

“Fue muy placentera la experiencia y me enorgullece que desde BBVA se fomenten este tipo de actividades y se puede concientizar sobre la importancia de no solo de ser solidarios, sino de valorar las cosas que tenemos”.

“Solo felicitarlos por la iniciativa y animarlos a seguir adelante. Podremos ser realmente un solo equipo si pensamos en el que tenemos al lado como si fuésemos nosotros mismos”.

Sobre la Semana Global del Voluntariado “ Muy bueno, entretenido y muy beneficioso. Realmente una gran experiencia. Súper recomendable.” “Me parece bárbaro incentivar a los niños al ahorro. Desde esta obra quedó muy claro para la edad. Felicitaciones!”

Principales desafíos para 2019

<p>Talento y Cultura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Completar el despliegue de la nueva arquitectura “agile” en todo el Banco y acompañar el cambio cultural, con las nuevas herramientas adaptadas al nuevo modelo organizativo. - Implementar el Nuevo Modelo de Gestión de las personas en todas sus dimensiones (Evaluación, Movilidad, Desarrollo, Selección Externa, Definición de Roles) - Mejorar la satisfacción laboral y la experiencia del empleado en todo el “viaje” por la compañía (desde su incorporación hasta su salida) de modo tal que se convierta en un embajador de la marca BBVA. - Acompañar el desarrollo de las nuevas capacidades que requiere el Banco en el proceso de Transformación, ya sea a través de la incorporación de talento o desarrollo de este. (Datos, UX, Desarrolladores IT)
<p>Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recertificar Edificios Centrales como espacios cardio protegidos. - Certificar 180 sucursales como espacios cardio protegidos. - Brindar a todos los empleados un aplicativo de salud que les sirva para poder autogestionar los factores de riesgo en todo tipo de afecciones Implementar GPI Swift, para que los clientes puedan tener un número de tracking de sus Operaciones. - Generar un sitio de prevención de salud en la intranet
<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concluir con la instalación de los Bill Trap, medida de seguridad adicional que permite retirar el vigilador del castillete de vigilancia y seguridad - Efectuar el reemplazo de los equipos de grabación de las sucursales.

4.2. SISTEMAS DE GOBIERNO

4.2.1. Gobierno Corporativo

El Directorio es el máximo órgano de gobierno de BBVA Banco Francés S.A. Compuesto por seis directores titulares y tres directores suplentes, es responsable de la administración de la Sociedad. El Presidente es su Representante Legal. Junto al Comité de Dirección, aprueba el Plan Estratégico de Negocios siguiendo las Políticas de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Corporativa, de acuerdo con las

pautas establecidas en el Código de Gobierno Societario. Aprueba también el Informe de Banca Responsable y presenta informes anuales en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, la Bolsa de Valores de Nueva York, Estados Unidos (NYSE) y en Madrid, España, en el Mercado de Valores Latinoamericanos (Latibex), y desarrolla los controles previstos por la Ley Sarbannes Oxley (SOX).

COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO BBVA BANCO FRANCÉS S.A.

NOMBRE Y APELLIDO COMPLETO	CARGO	DESIGNACIÓN	VTO. MANDATO
Jorge Carlos Bledel (*)	Presidente	10/04/2018	31/12/2020
Alfredo Castillo Triguero (*)	Vicepresidente 1°	30/03/2017	31/12/2019
Juan Manuel Ballesteros Castellano (*)	Vicepresidente 2°	30/03/2017	31/12/2019
Oscar Miguel Castro(*)	Director Titular	10/04/2018	31/12/2020
Gabriel Eugenio Milstein	Director Titular	10/04/2018	31/12/2020
Jorge Delfín Luna	Director Titular	30/03/2017	31/12/2019
Javier Pérez Cardete(*)	Director Suplente	26/04/2016	31/12/2018
Gustavo Alberto Mazzolini Casas	Director Suplente	30/03/2017	31/12/2018
Adriana María Fernández de Melero	Director Suplente	30/03/2017	31/12/2018

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

PRIMERA LÍNEA EJECUTIVA

Gerente General

Martín Ezequiel Zarich

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

Código de Gobierno Corporativo

Regula el régimen interno, el funcionamiento del Directorio y sus Comités, así como los derechos y deberes de sus miembros y establece un compromiso con las pautas establecidas por la normativa en materia de transparencia. Además,

incluye estándares para el desempeño del cargo del Director que abarca normas de ética y conducta, el deber de confidencialidad y los principios para evitar y tratar los conflictos de intereses.

Política de remuneraciones del Directorio

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

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

El Directorio cuenta con el apoyo de los siguientes Comités

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

4.2.2. Sistema de Cumplimiento

Nuestro sistema de cumplimiento constituye una de las bases para afianzar nuestro compromiso institucional de conducir todas las actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. Para ello,

contamos con un sistema de cumplimiento regulatorio y normativo regido por:

1. La Dirección de Cumplimiento Normativo, vela 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 del Banco, así como de los criterios y pautas de actuación contenidos en el Código de Conducta.

También tiene a su cargo la función de cumplimiento de la gestión del Riesgo asociado a prevención del lavado de dinero, normas de conducta en los mercados de valores y protección de usuarios del Sistema Financiero.

2. El Comité de Cumplimiento Normativo, integrado por algunos miembros del Directorio y del Comité de Dirección, vigila el cumplimiento de la normativa aplicable en asuntos relacionados con las conductas en el Mercado de Capitales y Protección de Usuarios; el alcance de las actuaciones del Banco en materia de su competencia, así como los requerimientos de información o actuación que hicieren los organismos oficiales competentes; y asegura que el Código de Conducta Interno y el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Capitales, aplicables al personal del Banco, cumplan las exigencias normativas y sean adecuados para la Institución, entre otras funciones.

4.2.3. Estándares de Conducta

Código de Conducta

Nuestro Código de Conducta plasma para todos los integrantes del Banco, pero también para proveedores y terceros, cómo entendemos la integridad.

Es nuestra herramienta para implantar una cultura de respeto a la legalidad, asegurando que nuestras actividades se realizan conforme a ella y a los valores corporativos, reflejando de forma muy clara que el comportamiento ha de ser legal, moralmente aceptable y publicable, y proporcionando pautas de comportamiento acordes con los principios del Grupo (prudencia, integridad y transparencia), así como procedimientos para ayudar a los empleados a resolver dudas y facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones.

En cuanto a su contenido, el Código está estructurado en torno a los siguientes bloques: conducta con el cliente, conducta con nuestros compañeros, conducta con la empresa, conducta con la sociedad y aplicación.

Temas del Código de Conducta

- **Respeto de los Derechos Humanos**
- **Compromiso con la Responsabilidad Corporativa**
- **Los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**
- **Criterios de anticorrupción**
- **Procedimientos para la resolución de conflictos de intereses en todos los ámbitos del Banco**

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

El Canal de Denuncias es el medio por el cual los colaboradores pueden informar todo incumplimiento que observen o les sea transmitido por otros colaboradores, clientes o proveedores.

Las denuncias de violación al Código se comunican a la Unidad de Cumplimiento Normativo vía e-mail con Usuario Código de Conducta o vía telefónica al (011) 4346-4466 o al Interno 14466. A nivel corporativo se realizan a través de la Dirección Corporativa de Cumplimiento vía e-mail canal-denuncia@grupobbva.com o vía telefónica al 91-597-722 Ibercom 77222. Una vez recibidas las denuncias se analiza el caso y se da tratamiento en los foros pertinentes.

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

Durante 2018 se capacitó al 97% de nuestros empleados, en 412 horas, bajo la modalidad e-learning.

Asimismo, se llevó adelante un **Plan de Comunicación** para difundir los principales temas del Código de Conducta a los empleados del Banco, **alcanzando al 100% de nuestros colaboradores.**

4.2.4. Modelo de control interno

Contamos con un **Modelo General de Gestión de Riesgos**, que expresa los niveles y tipos de riesgo que estamos dispuestos a asumir para poder llevar a cabo el plan estratégico, sin desviaciones relevantes en cuanto a los límites establecidos, incluso en situaciones de tensión y siempre dentro del marco normativo establecido por el Banco Central de la República Argentina.

Este conjunto de normas internas establece el marco de actuación en base al cual debe orientarse la gestión y el control de los distintos riesgos, además de identificar la responsabilidad de cada interviniente.

El modelo de gobierno de los riesgos se caracteriza por una esencial implicancia del Directorio y la Alta Gerencia, tanto en la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de estos. Estos órganos, vigilan periódicamente los riesgos de crédito, financiero y operacional susceptibles de afectar el éxito de nuestras actividades.

Además, contamos con las siguientes normas, que se revisan y actualizan periódicamente:

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

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

- **Personas de Relevancia Pública:**

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

Riesgos asociados al Cambio Climático

Conscientes de este riesgo, como Banco líder en sostenibilidad, estamos desarrollando metodologías para comprender e integrar dicho riesgo en nuestros modelos de negocio.

Por lo pronto, desde Banca Mayorista analizamos el impacto de los cambios climáticos favorables, para potenciar el negocio crediticio del Banco, o en el caso de ser desfavorable para mitigar posibles pérdidas. Nuestro análisis es desde

el punto de vista de negocio y del activo o riesgo asumido sujeto a ese impacto.

El mapeo se realiza generalmente por actividad afectada por esa situación y en comparativa con el resto del mercado. El caso testigo en 2018 fue el análisis sobre el impacto de la sequía a los clientes agropecuarios expuestos en esas regiones.

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

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

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

Nuestro compromiso en relación a este tema se ve reflejado en la importancia que posee el área en la estructura organizativa, en la mejora continua de procesos y sistemas, y principalmente en el involucramiento de la alta dirección para garantizar el cumplimiento de los más altos estándares en materia de políticas y procedimientos de PLA/FT.

En 2018 se implementó la Resolución UIF 30/2017 que reemplazó a la 121/11. Los principales cambios y acciones exigidos por la nueva normativa trabajados este año están relacionados a la capacitación específica para los distintos colectivos de empleados según sus funciones y tareas, a la autoevaluación de riesgos, la generación y envío de nuevos regímenes informativos, la actualización de manuales y la revisión externa independiente.

➔ **2.034 empleados**

fueron capacitados en materia de (PLA/FT) durante 2018

Dentro de los procesos de mejora continua, se destacan este año: revisión de interfaces, parametría y escenarios de monitoreo e inclusión de mejoras y automatizaciones en nuestro sistema de gestión de alertas.

Gestión, control y prevención del Fraude

Optimizamos permanentemente las actividades internas tendientes a garantizar la Prevención del Fraude para dar respuesta a un entorno cada vez más complejo y desafiante.

Ante un crecimiento mundial de casuísticas de malware direccionado a plataformas de transferencias de fondos internacionales, desplegamos nuevas herramientas de monitoreo y desarrollamos procedimientos para garantizar la prevención y reacción ante eventuales casos de riesgo.

En forma complementaria, contamos con herramientas de control y monitoreo de actividad y operatoria de usuarios internos en los diferentes dispositivos de soporte (estaciones de trabajo, repositorios de datos, redes internas).

Entre los elementos de seguridad para clientes, durante 2018 se acompañó la expansión de tarjetas con chip con la renovación y ampliación de la red de cajeros automáticos compatibles con dicha tecnología alcanzando, a cierre del año, la modernización del total de los dispositivos.

Se agregaron además dispositivos de registros de credenciales biométricas, como el pad de firmas en sucursales, para disminuir posibilidades de casos de fraude documental. También, se continuó con la optimización de los procesos de gestión y tratamiento de análisis sobre alertas y/o eventos de fraude detectados, de manera de acelerar los circuitos de resolución y respuesta a clientes.

Continúan siendo centrales las actividades de concientización en temas de Seguridad y Prevención de Fraude tanto para nuestro personal como para los clientes. El Plan Integral de Concientización 2018 abordó nuevas iniciativas de comunicación, así como el refuerzo de ciclos anteriores.

Como desafío para los próximos meses, se diseñaron nuevos ejercicios de ciberseguridad que serán ejecutados por diferentes áreas del Banco, desde la Alta Dirección hasta las áreas específicas de desarrollo y soporte operativo, con el objetivo de continuar evaluando la efectividad de las medidas de seguridad desplegadas, los procedimientos de gestión de crisis, y las capacidades de reacción ante eventuales escenarios disruptivos.

Gestión de Control Interno

Desde el área de Auditoría Interna controlamos que el cumplimiento, idoneidad y efectividad de los sistemas y procedimientos de control, incluyendo los sistemas de información electrónicos, se realicen de acuerdo con las normas internas y externas vigentes, proponiendo también medidas de mejoras que tiendan a mitigar los riesgos; además de verificar

el cumplimiento del Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo y otros controles relacionados.

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

La Dirección de Auditoría Interna se estructura en cinco ejes, con funciones específicas en Argentina acompañadas de actividades impulsadas desde Holding:

En 2018, se emitieron los siguientes informes:

- Riesgo de Crédito: 6 informes
- Riesgo de Cumplimiento: 12 informes
- Riesgo Gobierno Interno y Gestión Riesgos: 5 informes
- Riesgo Legal: 17 informes
- Riesgo Tecnológico: 6 informes
- Riesgos Estructurales: 4 informes
- Riesgo Empresa Extendida: 1 informe
- Riesgo Modelo de Negocio: 2 informes
- Riesgo Operacional: 6 informes
- Riesgo Operacional-Sucursales: 20 informes
- Informes Antifraudes: 31 informes

Principales desafíos para 2019

PLA/FT	- Continuar reforzando el proceso de mejora continua en función a los resultados de la autoevaluación de riesgos de la Entidad y de las distintas revisiones de la nueva normativa nacional e internacional, la casuística que vaya surgiendo en esta temática y todo lo definido por los máximos responsables en la materia.
Estándares de Conducta	- Implementación de Política Anticorrupción - Capacitación: actualización del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Capitales
Gestión de Riesgos	- Establecer una estructura de límites que logre contemplar los impactos macroeconómicos y el contexto cambiante. - Mantener actualizadas las normas de: Financiación de Armas y material de Defensa y Personas de Relevancia Pública.
Fraude Informático	- Implementar nuevas herramientas de automatización para complementar el Plan Integral de Concientización, optimizando circuitos de notificaciones, envíos de material de soporte, y evaluación de resultados.

4.3. COMPRAS RESPONSABLES

Política y principios de gestión con proveedores

Somos conscientes de la importancia de la relación con nuestros proveedores, basada en la aportación recíproca, la confianza y el respeto mutuo; y entendemos que integrar los factores éticos, sociales y medioambientales en nuestra cadena de suministro forma parte de nuestra responsabilidad de contribuir al desarrollo de las comunidades en las que operamos.

Por ello, continuamos aplicando el Código de Conducta, disponible en nuestra página web y se comenta en las reuniones de coordinación de compras, fundamentalmente lo relacionado con conflictos de intereses y la intolerancia con cualquier forma de corrupción o soborno.

Asimismo, hemos elaborado un Código Ético de Proveedores que define los estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social, medioambiental y concerniente a los Derechos Humanos, así como los valores impulsados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas. El nuevo Código Ético se encuentra en proceso de revisión y tendrá vigencia Regional para toda Latinoamérica. Durante 2018, se ha llegado a un consenso regional sobre el texto de aplicación de este y se prevé incluirlo en la comunicación en el proceso de homologación para llegar a los principales proveedores formalmente.

Esperamos que los proveedores adopten estos estándares y lleven a cabo acciones de comunicación y formación necesarias para asegurarse que sus empleados, y su cadena de suministro lean, comprendan y actúen en concordancia con el contenido de este Código.

Aspiramos a que los proveedores compartan nuestros estándares en materia social y medioambiental, así como los valores impulsados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Sistema de homologación

Realizamos un proceso de homologación para nuestros proveedores críticos y con mayores volúmenes de compras que consiste en valorar su capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial; y conocer si cumplen y fomentan sus responsabilidades cívicas y legales en relación a prácticas medioambientales, del fomento de la diversidad e igualdad de oportunidades, de la libertad de asociación y negociación colectiva, de la seguridad y salud laboral, erradicación del trabajo infantil y forzoso, entre otros. Así se garantiza el cumplimiento de los compromisos contratados y se verifica que los proveedores compartan nuestros valores en materia de responsabilidad social. Actualmente, el modelo de homologación se encuentra en revisión para analizar oportunidades de mejora.

Herramientas de gestión y de aprovisionamiento

Nuestra Gestión de Compras se realiza sobre la plataforma tecnológica e -procurement "Adquira Podium" que permite la interacción online con los proveedores mediante el intercambio electrónico de documentos.

Diseñada para realizar cotizaciones vía web, brindar información para el armado de un estudio comparativo de precios y servicios de diferentes empresas e ingresar cotizaciones y consultas durante el proceso licitatorio, estas funciones son recibidas por el comprador interviniente y consultadas por los responsables de Compras, ofreciendo así mayor transparencia y seguridad al proceso de adjudicación.

El sistema SAP es otra de las herramientas de gestión que utilizamos tanto para el aprovisionamiento como para el pago a proveedores con la aprobación de la gestión de Compras y el seguimiento de flujos de aprobación, que son utilizados para la medición de objetivos de tiempo de procesos. Durante 2018 se trabajó en incorporar a este sistema el control presupuestario para su implementación en 2019.

Indicadores del Sistema de homologación de proveedores ⁽¹⁾	2018	2017	2016
Proveedores analizados ⁽²⁾	1.046	985	935
Proveedores homologados	658	563	553
Proveedores rechazados	388	390	350

(1) Los indicadores corresponden a proveedores gestionados por el área de compras.

(2) Incluye proveedores con una facturación anual mayor a U\$S 70.000 hasta 2017 y mayor a u\$s 100.000 para 2018 y proveedores que se consideran críticos. Incluye proveedores homologados y rechazados. Hemos eliminado el % de proveedores analizados a partir de 2018, dado que ha perdido sentido este indicador respecto del universo de proveedores.

5. Finanzas Sostenibles

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

5.1. Gestión de riesgos sociales y ambientales

La adecuada gestión del riesgo es fundamental para la solvencia de una entidad financiera. Adicionalmente a los riesgos de crédito, realizamos un seguimiento de los riesgos sociales, ambientales y reputacionales.

Las infraestructuras de energía, transporte y servicios sociales que impulsan el desarrollo económico y crean empleo impactan en el medio ambiente y en la sociedad. Por ello, todas las decisiones de financiación de proyectos tienen como base el **criterio de rentabilidad ajustada a principios**, para reducir y evitar los impactos negativos y potenciar su valor económico, social y ambiental, situando a las personas en el centro del negocio y atendiendo tanto a las expectativas de los interesados en los proyectos como a la demanda social de luchar contra el cambio climático y respetar los derechos humanos.

Nuestro propósito es poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era. Por un lado, proporcionando soluciones innovadoras a nuestros clientes para ayudarles en la transición a una economía baja en carbono y promoviendo una financiación sostenible. Y, por otro, integrando los riesgos sociales y ambientales de manera sistemática en la toma de decisiones.

5.1.1 Riesgos sociales, ambientales y reputacionales

Riesgos sociales y ambientales

En BBVA Francés tomamos el compromiso de evaluar y gestionar los impactos sociales y medio ambientales de los proyectos de inversión que se financian.

Desde 2004, los **Principios de Ecuador** han sido incorporados a nuestra normativa interna. Esto implica el compromiso de aplicar un conjunto de estándares para determinar, evaluar y gestionar los riesgos sociales y ambientales en la

financiación de proyectos, promoviendo así la implementación de buenas prácticas.

De esta manera, los proyectos son categorizados por impacto ambiental y se han establecido las siguientes categorías de acuerdo con el riesgo:

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

Así, cada proyecto que BBVA Francés va a financiar como así también las actividades de asesoría que realice, quedan reguladas y se describe la metodología de valoración y administración del riesgo ambiental y social.

Riesgo Reputacional

Este tipo de riesgo está asociado a los cambios de percepción de BBVA Francés o de las marcas que lo integran por parte de los grupos de interés, que son aquellas personas, instituciones o colectivos que lo afectan significativamente en sus actividades y decisiones, o que se ven afectadas por ellas.

Para ello, definimos una **Política de Gestión del Riesgo Reputacional** plasmada en el **Manual de Riesgo Reputacional** que proporciona la metodología para la elaboración de un mapa priorizado de este tipo de riesgos con planes de acción, frecuencia de realización del ejercicio y el modelo de gobierno para su gestión.

La priorización se realiza atendiendo dos variables: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y la fortaleza de BBVA Francés frente al riesgo.

El Comité de Negocio Responsable es quien gestiona la aplicación de esta política de riesgo reputacional. El gobierno de este Comité está instrumentado en un mínimo de tres reuniones al año.

El Comité Operativo de Riesgo Reputacional realiza el trabajo de análisis, diagnóstico, monitoreo, líneas de acción y evolución del que se sirve el Comité de Negocio Responsable para gestionar la aplicación de la política establecida. El mismo está compuesto por el director de Riesgos, director de Cumplimiento Normativo y el director de Relaciones Institucionales.

5.1.2 Ecoeficiencia

Alineados con los objetivos corporativos del Grupo BBVA en materia de implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión Ambiental y un programa de Ecoeficiencia, nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se refleja en la **Política Medioambiental**⁽⁸⁾.

Esta Política considera no sólo el cumplimiento de las normas ambientales, la gestión del riesgo ecológico y los compromisos del desarrollo sostenible, sino también la interacción de las actividades bancarias y los impactos de la red de sucursales y edificios de BBVA Francés en su contexto y grupos de interés.

(8) Para mayor información sobre la Política Medioambiental consultar en https://www.bbvafrances.com.ar/tablas/p_ambientalBBVA.pdf.

Bajo la norma ISO 14001 nos comprometemos a conducir nuestras operaciones controlando el riesgo ambiental, minimizando los impactos negativos, potenciando las oportunidades sustentables y avanzando en la protección del ambiente.



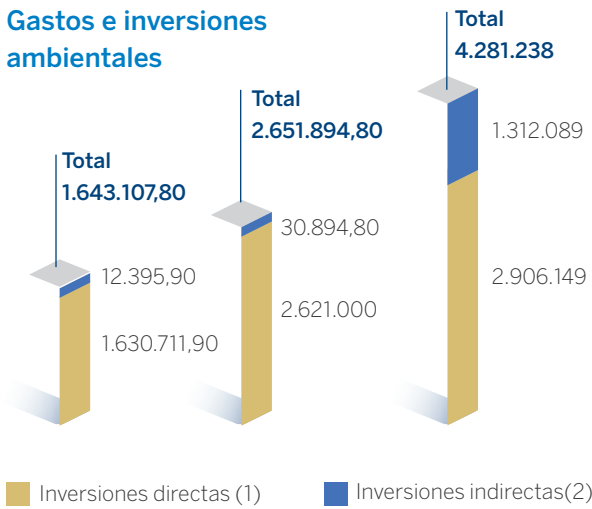
Logramos certificar el Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001:2015 por la consultora internacional DNV-GL para 120 sucursales de la red, 3 edificios y 23 pisos de la Torre BBVA, conformando la mayor red de sucursales certificadas por una tercera parte independiente en la Argentina.

Durante 2018 trabajamos en la evaluación del contexto en el cual desarrollamos nuestras actividades y con respecto a las partes interesadas (empleados, clientes, usuarios, proveedores, accionistas, autoridades de control, etc.) relevando las fortalezas y oportunidades, por un lado, y debilidades y amenazas, por otro, en cuanto a la implementación de la Política Ambiental.

Principales destacados de la Gestión Ambiental durante 2018

- ✓ En cada sucursal se trabajó en desarrollar y mantener una Carpeta Ambiental electrónica con registro de habilitaciones, permisos, estudios ambientales de calidad de agua, riesgo eléctrico, entre otros, junto a indicadores clave de consumo de servicios de luz, gas y agua, para bajar a cada sucursal objetivos y metas de control de consumos y eficiencia en el uso de dichos servicios. Con este **Tablero de Comando de Gestión Ambiental, Seguridad Ocupacional y Mantenimiento** cada sucursal podrá ser una herramienta gerencial estratégica.
- ✓ A nivel energético, se reportaron reducciones en los consumos de los kW/hora, siendo del 1,81 % para la Red de Sucursales del Área Metropolitana de Buenos Aires (la mayor densidad poblacional y bancaria del país), y 12 % para los Edificios Corporativos.
- ✓ Desarrollamos un conjunto de herramientas de capacitación, tanto presencial como vía intranet, para la inducción de nuestros colaboradores en el Sistema de Gestión Ambiental y en cuestiones de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ✓ Implementamos un sistema de segregación de residuos en origen que incluyó la gestión de residuos orgánicos, reciclables, peligrosos y rechazos. Se montaron nuevos sitios de acopio de residuos peligrosos, se distribuyeron balanzas de pesaje de reciclables y rechazo, y se repartieron baterías de 4 contenedores en cada sucursal para la correcta segregación de residuos en origen.

Gastos e inversiones ambientales



✓ En 2018, anunciamos nuestra nueva **Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible** para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y alineada con el Acuerdo de París.

1) Incluye: Equipo Asesor de Ambiente y Ecoeficiencia y el proceso de certificación externa DNV-GL de 120 Sucursales, Torre y 2 Edificios Corporativos. (2) Surgen de hacer cumplir los requisitos legales: Retiro, Transporte y Disposición Final de residuos Peligrosos y Especiales Orgánicos, compra de contenedores, compra de balanzas de residuos, folletería y cartelería.

Objetivos para 2019

■ Ampliar la certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO14001:2015 a un total de 140 sucursales incluyendo sucursales de distintas provincias del interior del país, además de mantenerla en los 2 edificios corporativos y en la Torre BBVA.

■ Optimizar la gestión de los residuos sólidos urbanos, residuos peligrosos y de obra, y la separación en origen para incrementar las tasas de reciclaje, fortalecer el vínculo con recuperadores urbanos, aumentar la tasa de reciclado de residuos electrónicos (RAEE) y reducir las cantidades enviadas a disposición final.

■ Crear un tablero de Comando de Gestión Ambiental, Seguridad Ocupacional y Mantenimiento en cada sucursal que migre los registros documentales de permisos, habilitaciones, planos, reformas, rutinas de mantenimiento, estudios de calidad de agua, riesgo eléctrico, entre otros, a un soporte web con copia digital sistematizada. Esto permitirá contar con herramientas estratégicas para alcanzar los objetivos ambientales propuestos.

■ Brindar a todos los empleados de las sedes certificadas capacitaciones presenciales sobre el Sistema de Gestión Ambiental y capacitaciones a distancia para el resto de las sucursales.

■ Dar soporte al área de mantenimiento para lograr mejoras tecnológicas: auditoría de consumos en sucursales, chequeo de rutinas de mantenimiento, recambio por iluminación por dispositivos LED e islas de impresión.

✓ Desarrollar estrategias de gestión ambiental y Ecoeficiencia que impacten de forma positiva en una reducción en los consumos de servicios públicos, servicios de mantenimiento e insumos en la red comercial. Considerando el foco en llegar a una reducción en consumo de agua del 3 % en volumen, energía eléctrica del 3 % y 2 % en papel de oficina.

✓ Efectuar acciones de concientización para mejorar nuevamente los indicadores por empleado: 2% menos de consumo de energía eléctrica y agua, y 5% menos de papel.

Compromiso 2025: Estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible de BBVA

Los Bancos juegan un papel crucial en la lucha contra el cambio climático y en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas gracias a su posición única para movilizar capital mediante inversiones, préstamos y funciones de asesoramiento. Hoy el mundo necesita más que nunca trabajar de forma colectiva para abordar estos retos que determinarán las oportunidades de las futuras generaciones.

El **Compromiso 2025** es la estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible que define la ambición de BBVA y el camino a seguir. Sus tres vertientes son: **FINANCIAR, GESTIONAR E INVOLUCRAR**



FINANCIAR

Ayudaremos a crear la movilización de capital para frenar el cambio climático y conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Transición a una economía baja en carbono

- Financiación verde a empresas e instituciones
- Bonos verdes intermediados como bookrunner
- Soluciones para eficiencia energética, agua, gestión de residuos para particulares y PYMES
- Fondos de inversión y participaciones



Inclusión financiera y emprendimiento

- Préstamos a underserved
- Préstamos a microemprendedores vulnerables
- Préstamos a mujeres emprendedoras
- Nuevos modelos digitales
- Inversión de impacto



Infraestructuras sostenibles y agribusiness

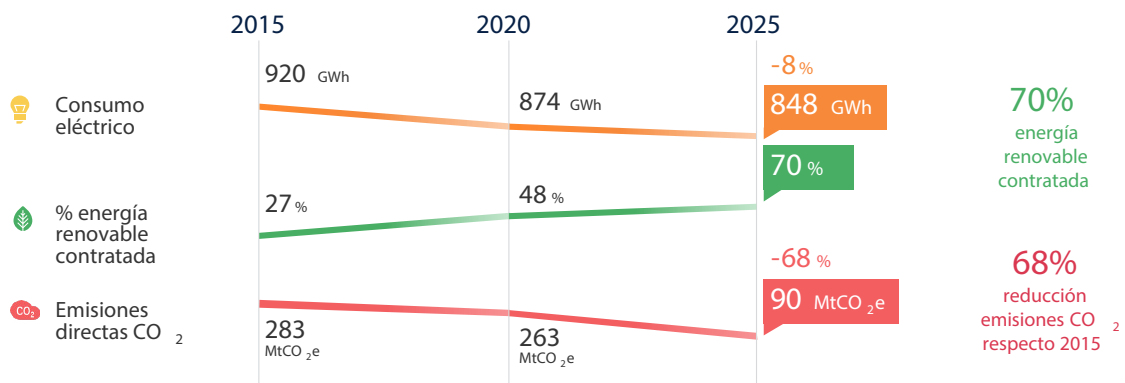
- Financiación de infraestructuras en educación, salud, vivienda social y transporte sostenible
- Bonos sociales intermediados como bookrunner
- Fondos de inversión y participaciones
- Financiación a agribusiness bajo criterios de sostenibilidad



GESTIONAR

Gestionaremos nuestros riesgos ambientales y sociales para minimizar los potenciales impactos negativos directos e indirectos

Objetivos de impactos directos medioambientales





INVOLUCRAR

Involucraremos a todos los grupos de interés para impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible



Plan Global de Ecoeficiencia a 2020

Con la finalidad de disminuir nuestra huella ambiental continuamos impulsando el Plan Global de Ecoeficiencia (PGE) para el período 2016-2020. Su objetivo es posicionarnos entre las entidades líderes a nivel mundial en ecoeficiencia apoyando el compromiso con la banca responsable y aprovechando las ventajas económicas derivadas de un funcionamiento óptimo de los inmuebles.

Contando con un parque inmobiliario y **sistemas de gestión ambiental** desarrollados conforme a los estándares más avanzados

Promoviendo la **eficiencia energética**, el uso de energía limpia y otras medidas para reducir las emisiones indirectas de CO₂

Optimizando el **uso del agua** mediante la incorporación de tecnologías eficientes y mecanismos de control y gestión

Fomentando el **uso responsable de papel** y promoviendo la **gestión adecuada de los residuos**

Involucrando a los **empleados y la cadena de suministro** en los esfuerzos de la compañía

Para alcanzar este objetivo desarrollamos el siguiente plan de acción:



Para contribuir al cumplimiento de este plan global del Grupo BBVA, en Argentina desarrollamos objetivos específicos para el período 2016-2020 relacionados con cada vector estratégico del PGE que, a su vez, están alineadas con los

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentados por Naciones Unidas. La tabla a continuación presenta la relación entre nuestros desafíos y compromisos internos, y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (*):

Vector	Línea estratégica	Objetivo ARG	Meta de ODS relacionada ^(**)
Gestión ambiental y construcción sostenible	% ocupantes en inmuebles certificados	69%	8.8
	Consumo por ocupante (kWh / ocup.)	-5%	7.3 11.6 13.2
Energía y cambio climático	Emisiones CO _{2eq} por ocupante (tCO _{2eq} / ocup.)	-4%	11.6 13.2
	Consumo por ocupante (m ³ / ocup.)	-1%	6.4 12.2
Agua	Consumo por ocupante (kg/ ocup.)	-1%	11.6 12.5
	% ocupantes en inmuebles con recogida selectiva de residuos	69%	11.6 12.5
Papel y residuos	Campañas de sensibilización y proveedores	69%	12.5 13.2

(*) Para más información sobre la realización de este análisis consultar la sección 6.2 de este Informe. (**) La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible define 169 metas que abarcan temas centrales para la humanidad. Para más información sobre estas metas consultar www.un.org.

Principales destacados del Plan Global de Ecoeficiencia durante 2018

EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DEL PLAN GLOBAL DE ECOEFICIENCIA ⁽¹⁾					
Vector	Línea estratégica	2018	2017	2016	2015
Gestión ambiental y construcción sostenible	Personas trabajando en edificios certificados (%) (2)	73%	50%	54%	60%
	Consumo anual per cápita de electricidad (kWh/ocupante) (3)	3.911,37	4.104,79	4.486,59	4.504
Energía y cambio climático	Energía procedente de fuentes renovables (%)	No es requisito, pero en 2018 se han comenzado a evaluar alternativas con 3 proveedores líderes del sector, que, siendo emergente, aún no tiene precios consolidados			
	Emisiones anuales de CO ₂ por persona (tCO _{2eq} /ocupante)	1,77	1,80	0,94	1,1
Agua	Consumo anual de agua (m ³ /persona)	18,65	13,94	14,45	13
	Personas trabajando en inmuebles con fuentes alternativas de suministro de agua (%)	No es requisito, pero la Torre BBVA usa la colecta de agua de lluvia para sistema de riego interno (jardines y torres de enfriamiento).			
Papel y residuos	Consumo de papel por persona (tn/persona)	0,06	0,07	0,10	0,057
	Personas trabajando en inmuebles con recogida selectiva de residuos (%)	73%	50 %	54%	60%
Extensión del compromiso	Campañas de sensibilización y proveedores	73%	50 %	54%	60%

(1) Indicadores calculados sobre la base de empleados y ocupantes externos promedio durante el año. (2) Incluye certificaciones ISO 14001 y LEED. (3) La información utilizada en la construcción de este indicador corresponde al consumo energético de toda la red del Banco, que incluye el consumo energético de los equipos de aire acondicionado. No se contemplan consumos de combustibles ni de generación, porque el servicio es comprado a las compañías eléctricas. Se contempla la certificación con "Producción Más Limpia": http://www.buenosaires.gov.ar/areas/med_ambiente/apra/des_sust/prod_sust/prog_esp_ba_pml.php?menu_id=32356

Se superó la expectativa de empleados en sucursales y edificios bajo certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015 o de liderazgo en Eficiencia Energética y Ambiental LEED, alcanzando el 100% del objetivo propuesto a 2019 y el 69 % de la Red del BBVA Francés.

Además:

- ✓ Avanzamos en el desarrollo de objetivos de consumo energético y agua por sucursal.
- ✓ Comenzamos a realizar auditorías de eficiencia energética en algunas sucursales con el fin de mejorar la eficiencia energética.
- ✓ Trabajamos junto al Sector de Compras y Proveedores para la inclusión de cláusulas ambientales en los contratos y provisión de servicios por terceras partes.

	2018	2017	2016
CONSUMOS			
Agua de suministro público (m3) (1)	136.697,06	116.145,37	104.790,00
Papel (toneladas) (2)	449,82	585,34	764,45
Energía (KWh) (3)	28.666.421,84	34.190.483,79	32.399.411,00
Consumo Gas Natural (en m3) (1)	12.598,70	19.148,00	41.118,37
Consumo Diésel (en litros) (4)	12.598,70	19.148,00	11.314,00
HUELLA DE CARBONO			
Emisiones de CO2 (5)	7.038.651,03	8.198.664,76	9.969.668,35
RESIDUOS			
Residuos peligrosos (toneladas) (6)	7,085	0,295 (7)	-

Residuos no peligrosos (toneladas)

No se lleva la contabilidad debido a la dispersión de los datos de la Red de Sucursales, Obras de Mantenimiento y otras fuentes de generación, donde el retiro se realiza por servicio municipal que no contabiliza las cantidades de Residuos Sólidos Urbanos y los Asimilables. De todas maneras, se ha comenzado a distribuir balanzas para comenzar a tener muestras representativas por sucursal de los volúmenes generados

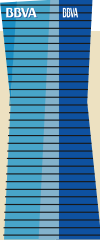
(1) No se reportan sucursales que no cuentan con sistema de medición. (2) Incluye hojas A4, oficios y papel utilizado en folletería, formularios, sobres, carpetas. Para más información sobre el consumo de papel consultar la sección Gestión de residuos de este capítulo. (3) Incluye el consumo de electricidad y combustibles fósiles (gasoil, gas natural y gas LP), excepto combustibles consumidos en flotas. Factores de emisión: Gas natural 2,0291 kg CO2/ m3, Diésel 2,72184 kg CO2/litro. Se extrae esta información de las facturas emitidas por las compañías distribuidoras de energía eléctrica. (4) No incluye consumo de vehículos. (5) Emisiones derivadas del consumo de energía (combustibles fósiles) (6) Equivale al peso total de los residuos peligrosos enviados a tratamiento y disposición e incluye luminarias, pilas y cartuchos de tonner. Los métodos de eliminación se realizan por estabilización e inertización, incineración y relleno de seguridad. (7) Este dato contempla únicamente el período marzo- julio 2017.

El consumo de **energía eléctrica** representa más del 94% del gasto en concepto de servicios públicos en la Red de Sucursales y Edificios Corporativos, siendo mucho menos relevante el impacto económico de los gastos de gas natural y agua. En este sentido, trabajamos junto con Mantenimiento de Inmuebles y Servicios para lograr hacer más eficiente los consumos, ajustar contratos de potencias y reducir consumos con mejoras tecnológicas y culturales. A partir del reordenamiento y reubicación del personal en los diferentes inmuebles, se empezó a constatar una fuerte reducción en los consumos energéticos, junto con los efectos de recambios o ajustes equipos de aire acondicionado por IVR y luminarias LED.



Redujimos un 16% el consumo de energía eléctrica producto de las iniciativas de conservación y eficiencia energética

El incremento en los volúmenes de consumo de agua se debe que los edificios y algunas sucursales de la red migraron de pago por superficie cubierta a la instalación de medidores de consumo, con la consecuente constatación real del consumo. Asimismo, el Sistema de Refrigeración de la Torre BBVA y las pruebas en el sistema de control de incendios, incidieron en el consumo de agua de Edificios.



UNA TORRE CORPORATIVA PENSADA EN CLAVE SUSTENTABLE

La Torre BBVA posee la certificación LEED Gold (Leadership in Energy & Environmental Design), logrando este reconocimiento por la utilización de estrategias encaminadas hacia la sustentabilidad en su construcción. Sus cimientos sostienen el respeto por el medioambiente y garantizan un espacio sano de trabajo.

Gestión de las emisiones atmosféricas

La mayor parte de la Red de Sucursales está migrando al uso de energía eléctrica, como única fuente de energía operativa. Asimismo, la mejora en el suministro de la matriz de energía eléctrica de Argentina, con una fuerte reducción en los cortes de suministro, así como los contratos, han reducido a la mínima expresión el uso de generadores eléctricos a gasoil.

Con los años, fuimos minimizando el consumo de gas reemplazando equipos de calefacción de gas natural por los de bomba de calor eléctrica y sensibilizamos sobre la importancia de no bajar la temperatura de los 24°C de los sistemas de climatización. También disminuimos el consumo de combustible de los automóviles de alquiler, recortes de traslados innecesarios y uso de gas en sucursales para climatizar o cocinar.

REDUCIMOS EL IMPACTO DE NUESTRAS REUNIONES

	2018	2017	2016	2015
Videoconferencias (cantidad)	3.276	3.466	3.595	368
Telepresencias (cantidad)	62	80	131	36

Gestión de residuos

Trabajamos en la gestión integrada de residuos con un gran esfuerzo para lograr mayores tasas de segregación en origen. Uno de los primeros pasos fue incrementar la contenerización de la recolección en origen de residuos, con contenedores de 4 corrientes: azul para el papel y cartón de oficina, comercial o de cocina; amarillo para envases y plásticos reciclables; verdes para rechazos y rojos para residuos peligrosos (pilas, baterías, luminarias, tóner o tintas de impresión y bolígrafos). Asimismo, se compraron balanzas para pesar el material reciclable y el orgánico especial, para comenzar a cuantificar dichos volúmenes.

Por otro lado, se avanzó en la recolección diferenciada de residuos orgánicos de cocina en 15 sucursales y, de esta manera, cumplimos con requisitos del Gobierno de la

Ciudad de Buenos Aires. Renovamos el servicio de recolección de residuos peligrosos (lámparas fluorescentes, pilas, baterías y biomes, entre otros).



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

PAPEL

Mantuvimos los sistemas de reciclaje de papel de oficina y comercial, logrando un incremento en las cantidades entregados a Cooperativas, gracias a una buena separación en origen. Donamos el material a los recuperadores urbanos de la Ciudad de Buenos Aires y mantenemos el convenio de cooperación mutua para la separación de residuos en origen con la Municipalidad de San Miguel.

Llevamos a cabo campañas internas de concientización sobre la correcta separación del papel, para mejorar la tarea de reciclaje de los cartoneros, quienes encuentran en estos desechos su economía de subsistencia. Seguimos utilizando **papel con sellos FSC y ECF**, en línea con la política del Grupo BBVA.

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



Se entregó en las sucursales una nueva herramienta digital (pad), para registrar las firmas de los clientes y evitar así la gran cantidad de generación de papel por legajos.



Durante el primer trimestre de 2018 se donó aproximadamente 10.000 kg de papel, cartón a fundaciones y cooperativas, contribuyendo y siendo parte de la economía circular.

MATERIALES UTILIZADOS Y VALORIZADOS	2018	2017	2016	2015
Papel A4 (en kg) (1)	310.613,80	369.138	457.674	380.252,6
Papel Oficio (en kg) (1)	1.344,20	2.230,80	4.232,8	6.263,4
Papel utilizado en folletería, formularios, sobres, carpetas, etc. (en kg)	137.865,35	213.970,08	302.546,70	450.121,6
Tóner (2)	1.499,07	2.260,68	3.603,48	3.375,2
Impresoras (RAEE)	200 unidades, por 1.144 kg	-	-	-

(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 tóneres consumidos. Se dejó de comprar tóneres reciclados por cuestiones de calidad.

<p>100 % </p> <p>De nuestros dispositivos de autoservicios tiene la opción de no utilizar sobres</p>	<p>82,52 % </p> <p>De los clientes VISA están adheridos al E-resumen</p>	<p>87,67 % </p> <p>De los clientes con paquetes están adheridos al E-resumen</p>	<p>92,91 % </p> <p>De los clientes MasterCard están adheridos al E-resumen</p>
--	--	--	--

BATERÍAS Y RESIDUOS ELECTRÓNICOS

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

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

En 2018:

- Desarrollamos, junto a una consultora especializada, un curso e-learning sobre el Sistema de Gestión Ambiental para su distribución en la intranet, estando disponible de esta manera para todos los empleados.
- Se realizaron visitas a las sucursales certificadas para realizar Auditorías Internas y capacitar en política ambiental, Norma ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental y Ecoeficiencia.
- Estuvimos presentes dos veces en la semana en la Torre BBVA con el programa de sensibilización sobre la separación de residuos.
- Adherimos a "La hora del Planeta 2018" en los edificios corporativos, apagando las luces de la Torre BBVA, ubicada en el corazón de la Ciudad de Buenos Aires.

Participaciones en eventos o foros de temática ambiental

En 2018 participamos de:

- Curso de Peritos Ambientales de la UCA y Asociación de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS)
- Seminario de Economía Circular de la International Solid Waste Association (ISWA) y la Asociación Argentina de Residuos Sólidos (ARS)

- Presentación del Informe "Perspectiva de la gestión de residuos en América Latina y el Caribe" de ONU Medio Ambiente en Universidad ISALUD/ONU
- Capacitación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Agencia de Protección Ambiental, en el uso del sistema de carga de datos de trámite ambientales SIPSA, EDA y Trámites a Distancia con Clave Fiscal 2.
- Foro de oro de Eficiencia Energética en la Cámara Alemana Argentina de Comercio AHK, sobre el intercambio de experiencias y know-how en la automatización de procesos, recuperación del calor, sistemas de medición y control, soluciones eficientes para el mantenimiento de la maquinaria, así como logros y desafíos en la implementación de proyectos de eficiencia energética.

5.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Durante 2018 profundizamos el análisis de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible haciendo uso de la herramienta SDG Compass (Guide 2015) desarrollada por el Pacto Global de Naciones Unidas, la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y el World Business Council For Sustainable Development - WBCSD. Esta "brújula" presenta los 5 pasos que deben seguir las empresas para alinear su estrategia a los ODS, como también para medir y gestionar su contribución a estos desafíos globales. Estas etapas son:

1. Entender los ODS: los grandes desafíos globales requieren de la sinergia de esfuerzos de las diferentes partes, no solo los gobiernos sino también las empresas y la sociedad civil. Desde BBVA analizamos a qué ODS podemos contribuir desde nuestra experiencia y el impacto de nuestro negocio.

2. Definir las prioridades: Para aprovechar las oportunidades que presentan los ODS y reducir los riesgos relacionados con nuestro negocio, en el Informe anterior presentamos el análisis de priorización de los Objetivos a los que creemos que podemos aportar más valor desde nuestro rol de entidad financiera.

3. Establecer objetivos: En la sección 6.1 de este Informe presentamos la relación entre los objetivos de Ecoeficiencia que nos impusimos a nivel país y las metas 2030 a las que podemos contribuir. De esta forma, mostramos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y fomentamos un mejor rendimiento de las prioridades estratégicas de nuestra Compañía.

4. Integrar los ODS a la estrategia: Entendemos que la clave para lograr los objetivos establecidos es integrar la sustentabilidad en todo el negocio y desde nuestro gobierno, incorporando los objetivos de desarrollo sustentable en todas las funciones dentro de la compañía. Este es nuestro desafío. En la sección 2.4 de este Informe presentamos la relación entre nuestros nuevos temas materiales y los ODS y sus metas específicas.

5. Reportar y comunicar: Mediante nuestro Informe de Banca Responsable reportamos anualmente el progreso y la evolución de los objetivos que nos hemos impuesto.

Contribución a la Agenda Global de Desarrollo Sostenible

En la tabla a continuación presentamos los ODS a los que consideramos BBVA Francés contribuye a cumplir a partir de sus Programas, Políticas e iniciativas. Este análisis considera las conclusiones y recomendaciones del Grupo BBVA, el SDG Matrix para la industria financiera y el contexto socio-económico de nuestro país.

N°	OBJETIVOS	COMO CONTRIBUIMOS A LA AGENDA 2030
	FIN DE LA POBREZA: Erradicar la Pobreza en todas sus formas y en todas partes Metas relacionadas: 1.4	Inversión en la comunidad: Modelo de Banca Responsable (2.5) Beneficios para empleados: Préstamos para Vivienda (4.1.4) Apoyo a PyMES (5.3) Programa de educación financiera (6.2) Edufin Summit 2018 (6.4)
	EDUCACION DE CALIDAD: Garantizar una Educación Inclusiva, Equitativa y de Calidad. Y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos Metas relacionadas: 4.1, 4.3, 4.4, 4.5	Campus BBVA (4.1.1) Programa "Liderazgo, Conflicto y Coraje" (4.1.1) Política de Becas y Posgrados (4.1.1) Desarrollo de nuestros talentos (4.1.1) Programa de pasantías #Primeros pasos BBVA (4.1.1) Programa de Jóvenes Profesionales #ImpulsoBBVA #TEAM (4.1.1) Sistema de Mentoring y Coaching (4.1.1) Beneficios para empleados: Pago de materias (4.1.4) Apoyo a PyMES (5.3) Programa de educación financiera (6.2) Concurso Mi Primera Empresa (6.3) Edufin Summit 2018 (6.4)
	IGUALDAD DE GÉNERO: Lograr la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas Metas relacionadas: 5.1, 5.5	Respeto de los Derechos Humanos: Modelo de Banca Responsable (2.5) Iniciativas de Diversidad y conciliación (4.1.2)
	AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos Metas relacionadas: 6.4	Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (5.1.1)
	ENERGIA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE: Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos Metas relacionadas: 7.3	Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (5.1.1)

	<p>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todo.</p> <p>Metas relacionadas: 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 8.8, 8.10</p>	<p>Innovaciones tecnológicas en los servicios (2.2) Programa de pasantías #Primeros pasos BBVA (4.1.1) Programa de Jóvenes Profesionales #ImpulsoBBVA #TEAM (4.1.1) Sistema de Mentoring y Coaching (4.1.1) Iniciativas de Diversidad y conciliación laboral (4.1.2) Política de remuneración (4.1.3) Promoción de la Salud y Seguridad laboral (4.1.4) Sistemas de control de seguridad (4.1.4) Sistema de homologación de proveedores (4.3) Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (5.1.1) Apoyo a PyMES (5.3) Programa de educación financiera (6.2) Concurso Mi Primera Empresa (6.3) Premio al Emprendedor Agropecuario BBVA Francés (6.3) Edufin Summit 2018 (6.4)</p>
	<p>INDUSTRIA, INNOVACION E INFRAESTRUCTURA: Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación</p> <p>Metas relacionadas: 9.3</p>	<p>Apoyo a PyMEs (5.3)</p>
	<p>REDUCCION DE LAS DESIGUALDADES: reducir la desigualdad en y entre los países</p> <p>Metas relacionadas: 10.2, 10.3, 10.4, 10.5</p>	<p>Compromisos suscritos (1.4) Iniciativas de Diversidad y conciliación (4.1.2) Política de remuneración (4.1.3) Apoyo a PyMES (5.3) Programa de educación financiera (6.2) Concurso Mi Primera Empresa (6.3) Edufin Summit 2018 (6.4)</p>
	<p>CIUDADES y COMUNIDADES SOSTENIBLES: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles</p> <p>Metas relacionadas: 11.4, 11.6</p>	<p>Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (5.1.1) Acciones de la Fundación BBVA Banco Francés (6.4)</p>
	<p>PRODUCCIÓN y CONSUMO RESPONSABLES: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles</p> <p>Metas relacionadas: 12.2, 12.5, 12.7, 12.8</p>	<p>Sistema de homologación de proveedores (4.3) Política y principios de gestión con proveedores (4.3) Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (5.1.1) Formación y sensibilización medioambiental (5.1.2)</p>
	<p>ACCION POR EL CLIMA: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos</p> <p>Metas relacionadas: 13.2, 13.3</p>	<p>Política y principios de gestión con proveedores (4.3) Plan Global de Ecoeficiencia 2016-2020 (5.1.1) Formación y sensibilización medioambiental (5.1.2)</p>
	<p>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles</p> <p>Metas relacionadas: 16.2, 16.4, 16.5, 16.6</p>	<p>Compromisos suscritos (1.4) Comunicación Transparente, Clara y Responsable (TCR) con clientes (3.2) Sistema de Cumplimiento (4.2.2) Gestión, control y prevención del Fraude (4.2.4) Modelo de control interno (4.2.4) Prevención del lavado de activos y de financiación del terrorismo (4.2.4) Sistema de homologación de proveedores (4.3)</p>
	<p>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS: Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible</p> <p>Metas relacionadas: 17.17</p>	<p>Compromisos suscritos (1.4) Patrocinios y alianzas en el marco de nuestra Inversión en programas sociales (6.1) Edufin Summit 2018 (6.4)</p>

5.3 Productos de alto impacto social

En BBVA Francés, desarrollamos productos y servicios pensando en su accesibilidad y en los beneficios que producirán en la sociedad.

Porque sabemos que el acceso a los servicios financieros es uno de los factores clave para que las personas tengan un futuro mejor, nuestros productos deben integrar atributos sociales diferenciales que respondan a las necesidades de los clientes, que impulsen el crecimiento y promuevan la inclusión financiera.

Apoyo a PyMES

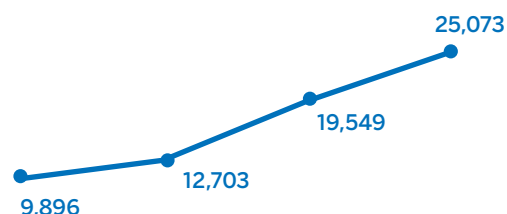
Brindamos soluciones para las Pymes de alto potencial, mediante iniciativas que les proporcionan visibilidad, con herramientas y formación financiera, empresarial y de gestión, como vía para fomentar el desarrollo y el empleo en las regiones en las que operamos.

En 2018, realizamos 7 jornadas sumando 14 talleres sobre Comercio Exterior e Inversiones, con la participación de más de 600 asistentes a lo largo del país.

En los talleres se trataron temáticas como normativa cambiaria actual y productos digitales Comex on line. Además, se realizaron reuniones con disertantes que expusieron sobre actualidad económica y política, entre otros temas. Las capacitaciones se realizaron en distintos puntos del país: Ciudad y Provincia de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Santa Fe y Salta.

Financiamiento a PYMES

En millones de pesos



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

PRÉSTAMOS A EMPRESAS CON LÍNEAS DE FINANCIAMIENTO ESPECIAL (EN MILLONES DE PESOS)

	2018		2017		2016		2015	
	Operaciones realizadas	Total liquidado	Operaciones realizadas	Total liquidado	Operaciones realizadas	Total liquidado	Operaciones realizadas	Total liquidado
Calidad San Juan	20	20	15	13,5	8	6	4	3,0
Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE)	433	800	9	25	84	346,2	2	32
SGR	140	472	264	528,5	21	33,8	26	38
INYM Misiones	10	124	3	33	6	35,2	3	23,5

Los totales liquidados reportados corresponden a operaciones con fecha alta año fiscal 2018.

6. Inversión en la Comunidad

Ejes principales de actuación de nuestro Plan de Inversión en la Comunidad para el período 2016-2018

LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Dirigida a promover la formación en habilidades financieras que permitan a las personas tomar decisiones informadas.

EL EMPRENDIMIENTO SOCIAL

Para apoyar a emprendedores con menos oportunidades y a aquellos que generan un impacto social a través de sus empresas.

EL CONOCIMIENTO Y LA CULTURA

Apoyando iniciativas que impulsan el desarrollo y crean oportunidades para las personas.

6.1 Inversión en programas sociales

En línea con los ejes del Plan de Inversión en la Comunidad, las principales acciones realizadas durante 2018 fueron:

PRINCIPALES ACCIONES EN 2018	
<p>Programa de Educación Financiera BBVA Francés - 12ª Edición</p> <p>1.119 jóvenes beneficiados</p>	<p>Programa Mi Primera Empresa - 3ª Edición</p> <p>1.100 jóvenes participantes</p>
<p>Programa Educación Financiera para adultos 2ª Edición</p> <p>200 adultos mayores beneficiados</p>	<p>Premio al Emprendedor Agropecuario 29ª Edición</p> <p>8 emprendedores beneficiados</p>
<p>Programa Artistas por la Educación auspicia el 8ª Edición del "Festival San Isidro Jazz y Más"</p> <p>+6500 personas</p>	<p>EduFin Summit. Encuentro Global del Centro para la Educación y Capacidades Financieras en la Torre BBVA</p> <p>200 asistentes</p>
	<p>La Noche de los Museos en Casona Alsina</p> <p>1.000 visitantes</p>
<p>\$ 24.634.372</p> <p>INVERTIMOS EN 2018 EN PROYECTOS DESTINADOS A NUESTRA COMUNIDAD</p>	

Patrocinios y alianzas en favor de la comunidad

Brindamos apoyo a gran cantidad de iniciativas a beneficio de la comunidad a través de diversas instituciones educativas, organizaciones empresariales y ONG.



EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

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

- Colegio Las Lomas Oral
- Colegio Madre Teresa
- Junior Achievement
- Colegio Santo Domingo Savio

EN EL ÁMBITO DE ACCIÓN SOCIAL

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

- Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA)
- Fundación Amigos de Grávida
- Fundación Banco Francés
- Fundación CUBA
- Fundación Grano de Mostaza
- Fundación RECIDUCA
- Fundación Santa Rafaela María
- Fundación Policía Federal Argentina
- Institución ASAC

EN EL ÁMBITO EMPRESARIO

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

- Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom)
- AmCham (Cámara de Comercio de los Estados Unidos)
- B20
- Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA)
- Cámara Heleno Argentina
- Centro de Estudios Estratégicos e Internacionales
- Consejo Argentino para las Relaciones Internacionales
- Consejo Profesional de Relaciones Públicas de Argentina
- FARN (Fundación Ambiente y Recursos Naturales)
- Foro Ecuménico Social
- Fundación FIEL
- Fundación Libertad
- Fundación Mediterránea
- IDEA
- Unión Industrial Argentina

6.2 Educación Financiera

Apostamos por la educación porque creemos que es un pilar fundamental en la construcción y desarrollo de sociedades más igualitarias y equitativas.

Nuestro objetivo en este campo es fortalecer la cultura financiera facilitando el desarrollo de habilidades que permitan tomar decisiones informadas para mejorar el bienestar financiero de la población.

Programa de Educación Financiera BBVA Francés

Este programa impulsa la inclusión y la educación financiera en jóvenes de entre 12 y 19 años de familias de bajos ingresos económicos que se encuentran cursando la educación secundaria, a través de becas individuales, anuales y renovables.

Sus objetivos principales son contribuir a que los jóvenes beneficiarios concluyan la educación secundaria y lograr que adquieran conocimientos y habilidades financieras y administrativas, otorgándoles la beca a través de un producto bancario, que facilita su inclusión en el sistema financiero.

El Programa alienta al alumno al compromiso con el colegio, a un rendimiento académico adecuado y al buen comportamiento, a participar de las reuniones de tutoría, a administrar el dinero que recibe mensualmente y a colaborar con alguna actividad de la ONG en la medida de sus posibilidades.

Desde sus comienzos en 2007, el Programa de Educación Financiera BBVA Francés ha beneficiado a más de 12.200 jóvenes e indirectamente a más de 48.900 beneficiarios.

CÓMO FUNCIONA EL PROGRAMA

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

Con el acuerdo firmado, iniciamos la gestión administrativa para dar de alta como cliente al tutor legal del alumno becado o al alumno, según corresponda, extendiéndole una tarjeta VISA recargable, a través de la que recibe mensualmente el importe de la beca.



El Banco se compromete a efectuar una donación mensual a cada ONG para cubrir los costos de gestión del Programa. La ONG realiza el trabajo directo con los alumnos, asumiendo la responsabilidad de brindar tutoría personal y grupal.

El equipo del Programa de Educación Financiera provee las herramientas a los tutores, para que, durante las tutorías grupales e individuales, puedan capacitar a los becados sobre la inversión del dinero de la beca, el consumo responsable y la cultura fiscal, trabajando nociones administrativas y financieras que los ayudarán a planificar sus gastos mensuales, y a pensar “económicamente”.

Asimismo, el becado recibe asesoramiento constante por parte del Equipo de la Sucursal bancaria de donde es cliente y debe rendir sus gastos con los comprobantes fiscales todos los meses.

En 2018:

- Incrementamos el valor de la beca en un 22% respecto al año anterior.
- En 2018 reafirmamos las alianzas con las 21 ONG que nos vienen acompañando en estos últimos 12 años.
- Nuestra alianza más reciente fue con la Fundación Grano de Mostaza quien aporta la totalidad del dinero

para sus becados mientras que BBVA Francés aporta la totalidad de la gestión. Los centros se encuentran en las provincias de Salta, Santiago del Estero y Ciudad de Buenos Aires.

■ Continuamos la alianza con la Fundación Vicente Lucci, primera empresa que se asocia con BBVA Francés en 2011 sumándose a nuestro compromiso con la educación, para becar a jóvenes del lugar de las comunidades donde opera esta empresa agroindustrial.

■ Por cuarto año consecutivo, Cáritas Tucumán reafirma su interés y compromiso con el Programa de Educación Financiera, destinando parte de su colecta anual para becar a jóvenes que participan de las actividades, en cuatro de sus parroquias de la diócesis de San Miguel de Tucumán.

En el año 2012, la Municipalidad de San Miguel de Tucumán, dio origen a nuestro Programa Intendentes por la Educación, tratándose de la primera alianza entre sector público y privado.

Este año, las becas beneficiaron a 40 alumnos de las dos escuelas municipales.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA BBVA FRANCÉS
12ª Edición

En 2018, trabajamos con 21 ONG y 34 centros educativos en 29 localidades de 13 provincias y de la Ciudad de Buenos Aires, beneficiando a 1.119 alumnos.

“ Testimonios Programa de Educación Financiera BBVA Francés ”

“La beca de BBVA Francés es un estímulo y posibilidad, porque al tener todos los meses depositado el dinero puedo comprar todo lo que necesito: útiles, mis propios elementos de higiene personal y otras cosas.” BECADO

“La beca me sirve como estímulo para seguir estudiando, porque me gusta estudiar. Lo valoro mucho, por eso me esfuerzo cada día para mejorar las notas.” BECADO

“Me ayuda a organizarme en los gastos, a saber cuánto valen las cosas, saber hasta cuánto gastar, qué porcentaje utilizar por categoría. Me ayuda muchísimo. Mi mamá está agradecida porque en el mes le compra útiles del colegio a mi hermano y yo compro los míos.” BECADO

“Al Programa, para mí, lo define una sola palabra: integración. Nuestros alumnos son chicos que tal vez no podían comprar un libro ni sus útiles y su compañero de al lado tenía todo comprado. Al recibir la beca los igualó y tienen su cartuchera completa, el uniforme, y lo que necesita cada uno. Antes eran chicos que generalmente le dábamos las cosas perdidas que encontrábamos en el aula.” TUTOR

“Considero que el principal aspecto positivo del Programa es que estimula la permanencia educativa de los jóvenes.” TUTOR

IMPACTO DEL PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA

Realizamos la evaluación del Programa para conocer su impacto en las comunidades donde se desarrolla.

Mediante encuestas, entrevistas y grupos focales, se mide su valoración, la vinculación con el sistema financiero y la imagen y reputación de BBVA en los sectores impactados.

DEL GRUPO DE BECADOS AUDITADOS, SE CONCLUYE QUE:

83 %

Utiliza el dinero de la beca para comprar artículos de librería e insumos para el colegio

60 %

Considera que el programa mejoró su cumplimiento en el colegio

62 %

Han mejorado en presentar las rendiciones de gastos en tiempo y forma

61 %

Mejóro sus calificaciones

53 %

Incorporó nuevas herramientas y técnicas de estudios

ONG	CENTRO	LOCALIDAD	PCIA.	CANTIDAD DE BECADOS			
				Secundarios	Donación personas jurídicas	Total por Centro	Total por ONG
Asociación Católica de Empleadas	Instituto Monseñor de Andrea	B.º Centro	Córdoba	25		25	25
Asociación Civil Fe y Alegría	Corrientes - Fe y Alegría - I.S. 68	Bº Ongay Corrientes	Corrientes	50		50	100
	Salta - Centro Educativo Fe y Alegría N° 8171	Bº Solidaridad Salta	Salta	50		50	
Asociación Civil La Educadora Compañía de Jesús	Centro Educativo Padre José María Llorens	Bº San Martín	Mendoza	60		60	60
Cáritas San Isidro	Obra Comunitaria Marcelino Champagnat	Bº Los Tábanos - Tigre	Buenos Aires	30		30	60
	Centro Familiar San Juan Bautista	Bº Ricardo Rojas, Gral. Pacheco	Buenos Aires	30		30	
Colegio Carmen Arriola de Marín	Colegio Plácido Marín	Boulogne	Buenos Aires	60		60	60
Colegio Madre Teresa	Colegio Madre Teresa	San Fernando	Buenos Aires	60		60	60
Federación Económica de Tucumán	Municipalidad de San Miguel de Tucumán	San Miguel de Tucumán	Tucumán	20	20	40	40
Fundación Brazos Abiertos	Fundación Brazos Abiertos	Posadas	Misiones	30		30	30
Fundación Mano Amiga	Colegio Mano Amiga	Pilar	Buenos Aires	30		30	30
Fundación Marina Echenique	Fundación Marina Echenique	San Juan	San Juan	15		15	15
Fundación Marista	Casa Corazón de María	Merlo	Buenos Aires	40		40	40
Fundación Obra del Padre Juan Corti	Colegio San José Obrero	Comodoro Rivadavia	Chubut	25		25	25
Fundación Pan de Vida	Chacra La Merced	Chacra La Merced	Córdoba	30		30	30
Fundación Vicente Lucci	Fundación Vicente Lucci	Bº Aeropuerto	Tucumán	20	5	25	25
Institución Salesiana Nuestra Señora del Rosario	Instituto Don Bosco	Rosario	Santa Fe	25		25	50
	Instituto Nazaret			25		25	
Institución Salesiana San Francisco Javier	Colegio Ceferino Namuncurá, Centro de Formación Integral Don Bosco, Colegio Salesianos de la Patagonia	San Carlos de Bariloche	Río Negro	60		60	200
	Colegio San José Obrero	Neuquén	Neuquén	60		60	
	Obra La Piedad	Bahía Blanca	Buenos Aires	60		60	
	Colegio Don Bosco	Mar del Plata	Buenos Aires	20		20	
Institución Salesiana San Francisco Solano	Institución Educativa Salesiana San Antonio de Padua	Bº San Vicente	Córdoba	17		17	51
	Parroquia San Juan Bosco	Bº Chateau Carreras	Córdoba	9		9	
	Oratorio Don Bosco	Santiago del Estero	Santiago del Estero	25		25	
Centro de Servicios para el Desarrollo Local Asociación Civil	Las Tunas ONG	Gral. Pacheco	Buenos Aires	60		60	60
Parroquia Nuestra Señora del Carmen	Parroquia Nuestra Señora del Carmen	Quilmes Oeste	Buenos Aires	40		40	40
Cáritas Tucumán	Parroquia Monserrat	Tucumán	Tucumán	10	3	13	48
	Parroquia Sagrada Familia	Tucumán	Tucumán		13	13	
	Parroquia Santísimo Sacramento	Tucumán	Tucumán	10	2	12	
	Parroquia Cristo Rey	Tucumán	Tucumán	4	6	10	
Fundación Grano de Mostaza	Parroquia Nuestra Señora del Socorro	CABA	CABA	0	30	30	70
	Casa de estudios	Cachi	Salta		30	30	
	Residencia para jóvenes del área rural de escasos recursos	Campo Gallo	Santiago del Estero		10	10	
Total				1000	119	1119	1119

Educación Financiera para adultos

La expansión de los cajeros automáticos y las soluciones tecnológicas que han ido surgiendo para transformar la naturaleza de los Bancos exige una velocidad de adaptación que no está al alcance de todos.

Entendiendo esta problemática renovamos el compromiso con la educación financiera continuando con los Talleres de Educación Financiera para adultos mayores en alianza con la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), poniendo a disposición de los jubilados el 'Taller de Inclusión Financiera' para brindarles capacitación y familiarizarlos con los canales electrónicos que el Banco pone a su servicio.

Durante 2018, se realizaron cuatro talleres en distintos barrios de la Ciudad de Buenos Aires y en la Provincia, capacitando a más de 200 adultos mayores.

6.3 Emprendimiento

Concurso Mi Primera Empresa

Destinado a jóvenes de 16 a 20 años de todo el país, este concurso busca desarrollar y fortalecer el espíritu emprendedor acercando a los participantes nuevas herramientas para la realización y presentación de un plan de negocios a través de una plataforma de e-learning.

En su tercera edición, la inscripción alcanzó el cupo de 1.100 concursantes. Los participantes accedieron de forma virtual a contenidos, actividades y sesiones Webex contando con el apoyo virtual de tutores, quienes los acompañaron en el proceso de presentación de los planes de negocios que fueron evaluados por un jurado compuesto por rectores de Universidades locales, presidentes de Asociaciones Empresarias aliadas y el presidente ejecutivo de BBVA Francés.

El primer premio recibió la suma de \$ 55.000. Los tres segundos premios recibieron \$ 35.000 y los cinco terceros premios, \$17.000.

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

GANADORES

■ **Primer Premio:** Karen Estefanía Sosa, por su trabajo "Miles de Sonrisas".

■ **Segundo Premio:** Verónica Acosta, por su trabajo "BriquetasRenovaTuc",

Alejandro Sebastián Plane, por su trabajo "Motores C&P" Virginia García Almada por su trabajo "HAU" Higienización de Agua Utilizada".

■ **Tercer Premio:** Marina Ayelén Gentile, por su trabajo "Ecoplak" (Estructuras modulares de ladrillos huecos de plástico PET),

Franco Claro Vinaccia, por su trabajo "EcoBags",

Agustín Flores, por su trabajo "TecnoAyudas",

Lucas Ignacio Vallejos Wojtuń, por su trabajo "EcoSanca"

Bruno Ponce, por su trabajo "Robotois".

Premio al Emprendedor Agropecuario BBVA Francés

Constituido como "un clásico" del sector, el Premio al Emprendedor Agropecuario BBVA Francés es un reconocimiento y estímulo para aquellos empresarios, productores y profesionales del agro que han innovado en sus empresas y logrado una mejora en la rentabilidad debido a esa innovación.

PREMIO AL EMPRENDEDOR AGROPECUARIO BBVA FRANCÉS 29ª EDICIÓN

29 trabajos presentados
provenientes de las provincias de
Buenos Aires, Catamarca, Chaco,
Córdoba, Entre Ríos, Mendoza,
Neuquén, Río Negro, Salta, San Juan,
San Luis, Santa Fe y Tucumán.

El Gran Premio al Emprendedor Agropecuario 2018 fue otorgado a Alfonso y Rocío Aguilera por su trabajo "Gestión Porcina" de La Salle, provincia de Córdoba.

Gestión Porcina es una empresa proveedora global de insumos y servicios en el mercado porcino que cuenta con 18 empleados. Sus principales actividades son la gestión de granjas, la promoción de inversiones a través de la creación de nuevas sociedades y asociaciones, la gestión del Centro de Inseminación Artificial, que produce 5.000 dosis seminales semanales y cuenta con un sistema de distribución propio en un radio de 500 km, teniendo capacidad de inseminar a 70.000 madres.

TODOS LOS GANADORES

ACTIVIDAD AGROPECUARIA CON ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA Y PRODUCTIVA

■ Primer Premio: "Gestión Porcina"

Autores: Alfonso Aguilera y Rocío Aguilera

Empresa: Gestión Porcina

Localidad: La Salle. Provincia: Córdoba.

■ Segundo Premio: "En busca de la excelencia en genética caprina y ovina"

Empresa: Cabañas del impenetrable

Autor: Lic. Ignacio Rodríguez Vidal

Localidad: Castelli. Provincia: Chaco.

ACTIVIDAD AGROPECUARIA CON ORIENTACIÓN EDUCATIVA

■ Primer Premio: "Efecto Colmena"

Autor: Profesor Renato Farfán

Escuela: E.E.T. N 3119 Pte. Juan Domingo Perón

Localidad: El Galpón. Provincia: Salta.

■ Segundo Premio: "Escuela Agraria N 1 Carlos Spegazzini"

Autores: Ing. Agr. Gianina Fumarola y Ariel Richert

Localidad: Carmen de Patagones. Provincia: Buenos Aires

ACTIVIDAD AGROPECUARIA CON ORIENTACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA

■ Primer Premio: "MULINI. Bueno para todos. Un trabajo de Cooperativa Agrícola Ganadera Los Molinos Ltda."

Autores: Ariadna Socca y Arturo Lombardich

Empresa: Cooperativa Agrícola Ganadera Los Molinos Ltda.

Localidad: Molinos. Provincia: Santa Fe.

Localidad: Molinos. Provincia: Santa Fe.

■ Segundo Premio: "Asociación Civil Andar. Generando Oportunidades"

Oportunidades"

Autores: Martín Lucero y Carlos Venini

Empresa: Asociación Civil Andar Ltda.

Localidad: La Reja. Provincia: Buenos Aires

■ Segundo Premio: "Asociación Civil de Artesanos y Productores San Pedro Nolasco de los Molinos"

Autores: María Mercedes Puló y Juan Quiroga

Empresa: Asociación Civil de Artesanos y Productores San Pedro Nolasco de los Molinos

Localidad: Molinos. Provincia: Salta.

Localidad: Molinos. Provincia: Salta.

ACTIVIDAD AGROPECUARIA CON ORIENTACIÓN ECOLÓGICA Y CONSERVACIONISTA

■ Mención: "La Julia Organics" Autores: Fernando Bianchi,

Carolina Bianchi y Marcos Augustoni

Localidad: General Las Heras. Provincia: Buenos Aires.

6.4 Conocimiento, ciencia y cultura

EduFin Summit 2018 y el Centro para la Educación y Capacidades Financieras BBVA

EduFin Summit es un encuentro global que se realiza en marco del **Centro para la Educación y Capacidades Financieras de BBVA (www.bbvaedufin.com)**, una plataforma virtual a disposición de la sociedad que promueve la educación y la formación de capacidades financieras en colaboración con instituciones y organismos de referencia mundial en la temática como el Banco Mundial, el *Institute of International Finance (IIF)*, la Federación Bancaria Europea, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Secretaría General Iberoamericana, *Global Financial Literacy Excellence Center (GFLEC)*, *Centre for Financial Inclusion*, así como distintas entidades del sector público, asociaciones sectoriales, de consumidores y ONG, que aportan su conocimiento y experiencia.

Quienes acceden a la plataforma se encontrarán con contenidos sobre inclusión financiera, la importancia del desarrollo de capacidades financieras en edades tempranas, la identificación de momentos idóneos para el aprendizaje de competencias financieras, la relación entre salud y gestión de las finanzas y la relevancia del conocimiento financiero en el mundo del emprendedor, entre otras muchas materias de interés. El otro gran objetivo de esta iniciativa es servir de foro global de investigación académica y de reflexión intelectual, a través de la creación de espacios de discusión sobre los asuntos más diversos de educación y capacitación financiera y su evolución. Otro de los focos de actividad del Centro es la interacción entre el mundo financiero y el digital, y su impacto en la capacidad para manejar productos y servicios financieros.

Enmarcado dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, EduFin Summit se celebra una vez al año, reuniendo a los principales expertos mundiales del ámbito de la educación financiera para debatir sobre la importancia que tiene el comportamiento financiero de las personas para contribuir a su bienestar. La primera edición de EduFin fue realizada en 2017 en la ciudad de México.

En 2018, EduFin Summit se llevó a cabo en Buenos Aires en la Torre BBVA en donde asistieron

+200 personas

Algunas de las Ponencias:

- Educación financiera y su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Los retos del siglo XXI.
- Educación financiera e inclusión financiera: una oportunidad para acabar con la pobreza.
- Educación financiera y los jóvenes.
- Transformación digital en el mundo.
- Educación financiera e igualdad de género.
- Educación financiera y cambio climático.

Fundación BBVA Francés en La Noche de los Museos

La Fundación BBVA Francés es una institución sin fines de lucro que inició sus actividades en 1988. Tiene como sede la histórica "Casona Alsina" declarada Monumento Histórico Nacional, ubicada frente a las Barrancas de Belgrano en la Ciudad de Buenos Aires. Esta sede funciona como Museo donde se exhibe una muestra permanente del artista plástico Líbero Badií.

El Museo Líbero Badií participó de la décimo quinta edición de "La noche de los Museos", evento organizado por la Dirección General de Museos del Ministerio de Cultura de la Ciudad, que ofrece una vez al año una programación especial de actividades con entrada libre y gratuita a los museos de la Ciudad, con el objetivo de acercar nuevos públicos a dichos lugares.

La Noche de los Museos en Casona Alsina

1.000 visitantes

En el marco de este evento, el Museo Líbero Badií ofreció visitas guiadas a la muestra permanente del artista y a las dependencias de la Casona Alsina. Alrededor de 1.000 personas visitaron el museo. Asimismo, como actividad complementaria se brindaron dos conciertos de Jazz, a cargo del trío musical de Juan Klappenbach; Gipsy 3 con un amplio y variado repertorio.

Programa Artistas por la Educación

En el marco de este programa, auspiciamos la octava edición del Festival San Isidro Jazz & Más

Organizado por la Subsecretaría General de Cultura de San Isidro. La propuesta gratuita se llevó a cabo del miércoles 3 al sábado 6 de octubre de 2018 ofreciendo dos shows por noche en los jardines del Museo Pueyrredón y en bares emblemáticos.

El evento es uno de los festivales de jazz más importantes del país, que reúne a referentes de este género musical nacido a finales del siglo XIX. Este festival consolidado que aborda el jazz a partir de una mirada amplia ofreció en 2018 como novedad una fuerte presencia de artistas internacionales, además de la siempre extensa lista de músicos argentinos de primerísimo nivel.

Programa Artistas por la Educación

auspicia el "Festival San Isidro Jazz y Más"
8ª Edición

+6500 personas

7. Criterios y estándares de la información

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y los principios de banca responsable presentamos nuestro 12do. Informe Anual de Banca Responsable (IBR) a través del cual damos a conocer nuestra gestión de Responsabilidad Corporativa mediante indicadores cuantitativos e información cualitativa que abarcan el ejercicio económico del año 2018 y todas las sucursales del BBVA Francés del país.

Este Informe Anual de Banca Responsable se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. A su vez, introduce los avances de la implementación de la herramienta SDG Compass (Guide 2015) realizada por el Pacto Global de Naciones Unidas, la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y el World Business Council For Sustainable Development – WBCSD, lo que demuestra nuestro compromiso con la Agenda de Desarrollo Sostenible y sus Objetivos presentada por los estados Miembros de Naciones Unidas en 2015.

Uno de los principales logros de este año fue la revisión y profundización del análisis de materialidad que no solo nos permitió dialogar con nuestros grupos de interés sobre la relación entre las prioridades de los grupos de interés y la estrategia de negocio, sino que también mejoró nuestro proceso interno de identificación de cuestiones críticas para nuestro negocio.

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

Comunicación sobre el Progreso: Pacto Global de Naciones Unidas

El IBR 2018 representa nuestra Comunicación sobre el Progreso 2018 (COP Avanzada), en la que reafirmamos nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, a los que estamos adheridos desde el año 2004, que promueven la promoción de los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

7.1 Cobertura

La siguiente tabla presenta el listado de estándares de la guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) utilizados en el presente informe para dar respuesta a cada uno de nuestros temas materiales, y su nivel de impacto.

TEMA MATERIAL	Estándar GRI relacionado	Impacto Interno	Impacto externo
SOLVENCIA Y RESULTADOS SOSTENIBLES	GRI 201: Desempeño económico 2016	X	X
GOBIERNO CORPORATIVO	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	X	
	GRI 415: Política pública 2016		
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016		
COMPORTAMIENTO ÉTICO Y PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR	GRI 205: Anticorrupción 2016	X	X
	GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016		
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016		
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016		

TEMA MATERIAL	Estándar GRI relacionado	Impacto Interno	Impacto externo
ASESORAMIENTO PERSONALIZADO AL CLIENTE	Asesoramiento personalizado al cliente	X	X
SENCILLEZ, AGILIDAD Y AUTOSERVICIO PARA LOS CLIENTES	Digitalización	X	X
CIBERSEGURIDAD Y USO RESPONSABLE DE LOS DATOS	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	X	X
ATRACCIÓN, DESARROLLO Y RETENCIÓN DEL TALENTO	GRI 202: Presencia en el mercado 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016	X	
DIVERSIDAD Y CONCILIACIÓN	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	X	
MEDIOAMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	GRI 301: Materiales 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 303: Agua 2016 GRI 306: Efluentes y residuos 2016 GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	X	X
DERECHOS HUMANOS	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	X	X
INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales Accesibilidad		X
CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS SOCIEDADES	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 413: Comunidades locales 2016		X

7.2. Índice GRI

A partir de la información publicada en este IBR elaboramos el siguiente índice de contenidos donde se presenta la información para el cumplimiento los lineamientos que aplicamos en este proceso de Reporte:

- Guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI). Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.
- Pacto Global de Naciones Unidas: COP Avanzada
- Objetivos de Desarrollo Sostenible - SDG Compass (Pacto Global de Naciones Unidas, GRI, World Business Council For Sustainable Development - WBCSD).

Índice de contenidos GRI

Indicadores que dan cumplimiento a los 21 criterios de COP Avanzada del Pacto Global de Naciones Unidas

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS	
GRI 101: Fundamentos 2016						
CONTENIDOS GENERALES						
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización					
	102-1	Nombre de la organización	1			
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1, 4, Nota 1			
	102-3	Ubicación de la sede	1			
	102-4	Ubicación de las operaciones	1.1			
	102-5	Propiedad y forma jurídica	1.2			
	102-6	Mercados servidos	1, 3			
	102-7	Tamaño de la organización	1.1			
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1			8.5 10.3
	102-9	Cadena de suministro	4.3			
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 2			
	102-11	Principio o enfoque de precaución	2.5, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.4			
	102-12	Iniciativas externas	1.4.			
102-13	Afiliación a asociaciones	1.4				
Estrategia						
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente			
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Carta del Presidente, 2.2, 2.4, 2.5, 4.2.4, 8			
Ética e integridad						
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.1, 2.2, 2.3, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3			
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.2.1, 4.2.2, 4.2.3			

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016 (cont.)	Gobernanza				
	102-18 Estructura de gobernanza	4.2.1			
	102-19 Delegación de autoridad	4.2.1, Nota 3			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	4.2.1, Nota 3			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2.4.1, 4.2.1			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	4.2.1			
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 3, nota 4			
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Nota 5			
	102-25 Conflictos de intereses	4.2.1			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	4.2.1			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Nota 6			
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Nota 6, Nota 7			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2.4, 4.2.1, 4.2.2, 5.1, Nota 8			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	4.2.1, 4.2.2, 4.2.4, 5.1			
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	4.2.1, 4.2.2, 4.2.4, 5.1			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	4.2.1			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	4.2.1, Nota 9			
	102-35 Políticas de remuneración	4.1.3, 4.2.1			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	4.2.1			
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	4.2.1			
102-38 Ratio de compensación total anual			Nota 10, Nota 11		
102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			Nota 10, Nota 11		
Participación de los grupos de interés					
102-40 Lista de grupos de interés	2.4.1				
102-41 Acuerdos de negociación colectiva	4.1.3				
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	2.4				
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.4.1				
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	2.4				

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016 (cont.)	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	7			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	7			
	102-47 Lista de temas materiales	2.4			
	102-48 Re-expresión de la información	7			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	7			
	102-50 Periodo objeto del informe	7			
	102-51 Fecha del último informe	7			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	7			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7			
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7			
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	7			
102-56 Verificación externa	8				

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
TEMAS MATERIALES					
Desempeño Económico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.2, 2.5, 4.1.4, 4.2.4, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.2, 4.2.4		X	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	1.2.		X	8.2
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	4.2.4		X	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 12		X	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 13		X	
Presencia en el mercado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.1, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1, 4.1.2			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	4.1, Nota 11, Nota 14			5.1, 8.5
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	4.1.2, Nota 11			8.5
Impactos económicos indirectos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	5, 6			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.5, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	6.1,			8.2
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	5.3, 6.2, 6.3, 6.4			8.3, 8.5

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS
Anti-corrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.3, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2.3, 4.2.4, 4.3		X	
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Nota 15		X	16.5
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	4.2.3, 4.3, Nota 16	Nota 17	X	16.5
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 18		X	16.5
Materiales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 5.1.2, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1.2		X	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales por peso o volumen	5.1.2		X	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		Nota 19	X	
Energía					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 5.1.2, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1.2		X	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	5.1.2		X	7.3 8.4
	302-3 Intensidad energética	5.1.2		X	7.3 8.4
	302-4 Reducción del consumo energético	5.1.2		X	7.3 8.4
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Nota 20		X	7.3 8.4

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Agua					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 5.1.2, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1.2		X	
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente	5.1.2		X	8.4
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		Nota 21	X	6.4 8.4
Efluentes y residuos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 5.1.2, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1.2		X	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	5.1.2		X	
	306-3 Derrames significativos		Nota 21	X	
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		Nota 21	X	
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		Nota 21	X	
Cumplimiento ambiental					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 5.1.2, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.1.2		X	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 22		X	

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Empleo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4, 4.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4		X	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.1		X	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.1.3, 4.1.4, Nota 11		X	8.5
	401-3 Permiso parental	4.1.2		X	5.1, 8.5
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.1.4, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1.4			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	4.1.4, Nota 23			8.8
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	4.1.4			8.8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Nota 24			8.8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota 25			8.8
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.1.1, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1.1			

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.1.1			4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1.1, Nota 26			8.2, 8.5
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	4.1.1			5.1, 8.5, 10.3
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1, 4.1.2		X	
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.1.2		X	5.1, 5.5, 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Nota 10 Nota 11	X	5.1, 10.3
No discriminación					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.1.2, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1.2			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4.1.2			5.1, 8.8
Libertad de asociación y negociación colectiva					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.2.3, 4.1.4, 4.3			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2.3, 4.3			

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	4.2.3, 4.3			8.8
Trabajo infantil					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.2.3, 4.3, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2.3, 4.3			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	4.2.3, 4.3			8.7
Trabajo forzoso u obligatorio					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.2.3, 4.3, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2.3, 4.3			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	4.2.3, 4.3			8.7
Prácticas en materia de seguridad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.1.4			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.1.4			
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	4.1.4			

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS
Evaluación de derechos humanos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.2.3, 4.3, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2.3, 4.3			
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	4.2.3			
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	4.2.3			
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	4.3			
Comunidades locales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 5.2, 6			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	6.2			
Política pública					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.5			
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 27			16.5

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS
Salud y seguridad de los clientes					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3, 3.4, 4.2.3			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3.3			
Marketing y etiquetado					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 3.2, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.3			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3.2			
	Políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	3.2			
Privacidad del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 3.4, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2.4		X	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 28		X	
Cumplimiento socioeconómico					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1		X	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 4.2.2, 5.2		X	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.2.2		X	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 29		X	

Estándar GRI	Contenido	Capítulo/ Sección	Omisión	Verificación externa	ODS
Cartera de productos con beneficios sociales y ambientales					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 5.2, 5, 6			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5.3, 6.2			
	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	5.3, 6.2			
Accesibilidad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 5.2, 6			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.2			
	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	6.2			
Asesoramiento personalizado al Cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5, 3.1, 4.1.1			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3.1, 3.3			
	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	3.1			
Digitalización					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	2.4, 2.4.1, 7.1			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.2, 2.5, 3, 5.2			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3, 3.1			
	Cantidad de Clientes que utilizaron Banca Digital	3.1			
	Cantidad de nuevos usuarios de Banca Digital	3.1			
	Volúmenes de transacciones por canal digital	3.1			
	Operaciones por canal digital	3.1			

Notas al Índice de contenidos GRI

Nota 1: No comercializamos productos o servicios prohibidos en el mercado ni que están sujetos a cuestionamientos por parte de nuestros grupos de interés.

Nota 2: No hubo cambios significativos en la estructura, tamaño, propiedad o cadena de suministro en 2018.

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

Los integrantes de la Alta Gerencia deberán tener la idoneidad y experiencia necesarias para gestionar el negocio bajo su supervisión, así como el control apropiado del personal de las distintas áreas.

Los principales miembros de la Alta Gerencia integrarán el Comité de Dirección y la integración de este Comité deberá ser previamente sometida a la evaluación del Comité de Nombramientos y Remuneraciones para su tratamiento por el Directorio.

El Comité de Dirección tendrá las siguientes atribuciones, debiendo realizar las presentaciones al Directorio para su consideración y resolución definitiva:

- Implementar las estrategias y políticas aprobadas por el Directorio.
- Evaluar y proponer las estrategias de negocios e inversiones y políticas generales de riesgos. A tal fin, anualmente se aprobará el Plan de Negocios y el Programa Financiero.
- Desarrollar procesos que identifiquen, evalúen, monitoreen y mitiguen los riesgos en que incurre el Banco.
- Implementar sistemas apropiados de control interno y monitorear su efectividad, reportando periódicamente al Directorio sobre el cumplimiento de los objetivos. Para ello, se aprobarán los Informes de Control Interno y Riesgo Operacional.
- Analizar y proponer el presupuesto integral del año, monitorear su evolución y determinar las acciones correctivas en función de variables internas y del mercado.
- Establecer sinergia de negocios con las restantes compañías del Grupo.
- Proponer facultades de delegación a los funcionarios. Monitorear a los gerentes de distintas áreas de manera consistente con las políticas y procedimientos establecidos por el Directivo.
- Evaluar y proponer políticas, estrategias y directrices del Banco, seguimiento y tutela de la implantación del modelo.

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

Nota 4: El Presidente no ocupa un cargo ejecutivo.

Nota 5: Para poder ser designado Director no existen otras limitaciones que las que resultan de la Ley de Sociedades Comerciales, de la Ley de Entidades Financieras, sus modificatorias y concordantes, las Normas del Banco Central de la República Argentina (BCRA), la Comisión Nacional de Valores (CNV), Securities and Exchange Commission (SEC) y el Código. Las personas que se propongan para el puesto deben reunir los requisitos previstos en las disposiciones legales vigentes, en la normativa especial aplicable a las entidades financieras, en el Estatuto Social y en el Código. Asimismo, los Directores deben contar con los conocimientos y competencias necesarios para comprender claramente sus responsabilidades y funciones dentro del gobierno societario y obrar con la lealtad y diligencia de un buen hombre de negocios en los asuntos de la entidad financiera. A los efectos de facilitar la función de nuevos directores en el conocimiento de la entidad y sus reglas de gobierno corporativo, se facilita un programa de orientación y apoyo, sin perjuicio de la asistencia que en este sentido pudiesen solicitar dichos Directores.

Nota 6: Para desarrollar y potenciar el conocimiento de los Gerentes de Primera Línea en temas económicos, ambientales y sociales, anualmente se realiza un Programa de Capacitación CAMPUS BBVA dirigido a ellos. Respecto a los Directores, se realiza una certificación que se eleva anualmente a la Asamblea, órgano responsable de certificar que los miembros del Directorio mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional, que fueran evaluadas por el BCRA al momento de emitir la correspondiente autorización para desempeñarse en sus respectivos cargos. Los contenidos de la certificación no son informados por cuestiones de confidencialidad.

Nota 7: Para evaluar el desempeño de los Gerentes de Primera Línea con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales, la Dirección de Talento y Cultura realiza una certificación anual y personal en donde constan: (i) si las personas poseen los conocimientos y habilidades establecidas por el Grupo BBVA para desempeñar su función de acuerdo con el organigrama de BBVA Francés, (ii) la existencia o no de sanciones disciplinarias, y (iii) un informe Veraz. Los contenidos de la evaluación no son informados por cuestiones de confidencialidad.

Nota 8: El Banco cuenta con un Comité de Disclosure que tiene la responsabilidad de asegurar que la información comunicada a los accionistas del Banco, a los mercados en los que cotizan sus acciones y a los entes reguladores de dichos mercados, sea veraz y completa, represente adecuadamente su situación financiera así como el resultado de sus operaciones y que sea comunicada cumpliendo los plazos y demás requisitos establecidos en las normas aplicables y principios generales de funcionamiento de los mercados y de buen gobierno corporativo, promoviendo así la participación activa de todos los accionistas. Además, debe asegurar la existencia y mantenimiento de procedimientos y controles referentes a la elaboración y contenido de la información incluida en los Estados Contables así como cualquier información contable o financiera que deba ser registrada ante la CNV y demás reguladores y agentes de los mercados de valores en los que cotizan las acciones de BBVA Banco Francés S.A. Asimismo, debe garantizar la existencia y mantenimiento de procedimientos y controles en la elaboración y contenido de la información incluida en el 20F.

Nota 9: En relación con las políticas de remuneración para el máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos no existen bonificaciones de contratación o pagos de incentivos de contratación, ni tampoco criterios de desempeño en las políticas de remuneración relacionados a los objetivos del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos en temas económicos, ambientales y sociales.

Nota 10: Por razones de confidencialidad y seguridad de nuestros empleados, y debido al contexto del país donde desarrollamos nuestras operaciones, este indicador no se reporta.

Nota 11: "La definición utilizada a lo largo del presente Informe al referirnos al término "instalaciones o ubicaciones con operaciones significativas" alcanza a la totalidad de sucursales y oficinas de BBVA Francés en Argentina. De haber casos en los que no se respete esta definición, se brindará una aclaración con el alcance correspondiente".

Nota 12: No contamos con un fondo distinto para planes de pensiones o retiro, sí con recursos para hacer frente a las obligaciones previsionales. El valor final anual de las cargas Sociales para 2018 fue de \$ 1.491.099.715 de pesos. La alícuota que se utilizó, de acuerdo con la normativa vigentes, desde febrero 2018 fue de: 26,7% y el mínimo imponible fue de \$ 2.400.

El porcentaje del salario con el que contribuye BBVA Francés es el establecido por la ley y abarca a todos los empleados sin distinción, consistiendo en un 11% de aportes y 16% de contribuciones.

Ofrecemos a todos los trabajadores que alcanzan la edad jubilatoria (60 años mujeres y 65 hombres) una gratificación equivalente a 12 remuneraciones brutas y cobertura de salud de 1 a 5 años dependiendo del puesto desempeñado al momento del cese. En todos los casos se bonifican productos por el mismo tiempo, pudiendo otorgarse los mismos por tiempo indeterminado en función de la antigüedad y trayectoria laboral del empleado.

Nota 13: El Gobierno está presente en la estructura accionaria de la empresa a través del ANSES y su participación es del 6,93%. Durante 2018 recibimos asistencia financiera del gobierno en términos de subsidios y fondeo (no se recibió asistencia en términos de desgravaciones o créditos fiscales).

Gozamos de subsidios asociados a cheques en los que la tasa que pagaron nuestros clientes fue del 45% y la recibida de parte del gobierno fue del 15%, lo que da como resultado una tasa del 60% más comisiones. El monto liquidado por estas operaciones durante 2018 fue de \$2.873 millones de pesos. Además, el préstamo a la empresa INYM Misiones también fue subsidiado por un valor liquidado total de \$124 millones de pesos. Asimismo, para los préstamos de las empresas Calidad San Juan y los proyectos de inversión asociados al Banco de Inversión y Comercio exterior (BICE) obtuvimos un fondeo del Estado que nos permitió financiarnos una tasa baja respecto del mercado para poder hacer estas colocaciones a precios especiales. El total liquidado para el primer proyecto fue de 20 millones de pesos y 800 millones para el segundo.

En suma, el valor monetario total de la asistencia financiera recibida durante 2018 ascendió a \$3.817 millones de pesos.

Nota 14: Todos nuestros trabajadores perciben su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos reguladas en el Convenio Colectivo de Trabajo aplicable a la actividad registrada.

Nota 15: El 100% de nuestras operaciones son evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción. Los resultados de la evaluación de riesgos relacionados con la corrupción y sus potenciales consecuencias no pueden ser publicados por razones de confidencialidad.

Nota 16: Al 100% de los Directores (6 miembros titulares y 3 suplentes) se les comunicaron las políticas y procedimientos anticorrupción y todos fueron capacitados en la temática. De estos, 5 residen en Buenos Aires (4 titulares, 1 suplente) y 4 en España (2 titulares, 2 suplente).

Nota 17: Por el momento no contamos con información cuantitativa detallada sobre las comunicaciones de nuestro Código de Conducta a proveedores, pero trabajaremos para sistematizarla para futuras publicaciones.

Nota 18: Los resultados de la evaluación de riesgos relacionados con la corrupción y sus potenciales consecuencias no pueden ser publicados por razones de confidencialidad.

Nota 19: Dado que el Banco no realiza una actividad que implique el uso de insumos para envasado, este contenido no aplica a BBVA Francés.

Nota 20: Esta información no se encuentra disponible por el momento. No obstante, trabajaremos para poder presentarla en futuros informes.

Nota 21: Por el tipo de industria a la que pertenecemos, este contenido no aplica a BBVA Francés.

Nota 22: No se recibieron multas ni sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas en materia ambiental durante 2018

Nota 23: Contamos con Comité Mixto de Higiene, Salud y Seguridad sólo en Santa Fe.

Nota 24: El Banco no cuenta con trabajadores con alto riesgo de enfermedades profesionales.

Nota 25: No existen acuerdos firmados con Sindicatos que abarquen temas de salud y seguridad.

Nota 26: No contamos con programas de ayuda a la transición para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

Nota 27: No se han realizado contribuciones a partidos y/o representantes políticos durante 2018 según establece el Código de Conducta de BBVA: BBVA Francés y Empresas del Grupo en Argentina no realiza contribuciones a campañas electorales ni donaciones a partidos políticos.

Nota 28: No se registraron reclamaciones sobre la privacidad y la fuga de datos de nuestros clientes durante el ejercicio 2018.

Nota 29: No se recibieron multas o sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en 2018

8. Informe de revisión independiente



KPMG
Boulevard 710 - 1° piso - C1106ABL
Buenos Aires, Argentina

+54 11 4316 5700
www.kpmg.com.ar

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

A los señores Presidente y Directores de
BBVA Banco Francés S.A.
CUIT: 30-50000319-3
Domicilio legal: Av. Córdoba 111
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

1. Información objeto de análisis

Hemos sido contratados por la Dirección del BBVA Banco Francés S.A. (en adelante, “el Banco”) para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre el “Informe anual de Banca Responsable” por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 (en adelante, “el Informe”).

2. Responsabilidad de la Dirección

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

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

3. Responsabilidad de los auditores

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

4. Procedimientos realizados

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

- Indagaciones con la Dirección para obtener un conocimiento sobre los procesos del Banco, con el objeto de determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco.
- Entrevistas con la Dirección en relación a la estrategia de sostenibilidad, las políticas sobre asuntos significativos y su implementación.
- Entrevistas con el personal responsable de preparar la información incluida en el informe.
- Con relación a la información financiera incluida en el Informe indicada con (#), verificar que surjan de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2018.



- Inspeccionar sobre bases selectivas, documentación para corroborar ciertas manifestaciones de la Dirección.

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

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

5. Independencia

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

6. Conclusión

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

Sobre la base del trabajo descrita en el acápite 4. del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que el Informe del Banco al 31 de diciembre de 2018, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI standards para un nivel de aplicación esencial y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 8 de marzo de 2019

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

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

Conozca más sobre nosotros



@BBVAFrancesArg



@BBVAFrancesArg



bbvabancofrances



bbvafrancesarg



bbva-francés

IBR desde 2007



Coordinación general:

Dirección de Relaciones Institucionales BBVA Francés

Asesores externos:

ReporteSocial | www.reportesocial.com

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

Fotografía: Alejandro Grispo

Informe de Banca Responsable

Este documento se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI e introduce los avances de la implementación de la herramienta SDG Compass (Guide 2015) realizada por el Pacto Global de Naciones Unidas, la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y el World Business Council For Sustainable Development - WBCSD, lo que demuestra nuestro compromiso con la Agenda de Desarrollo Sostenible y sus Objetivos presentada por los estados Miembros de Naciones Unidas en 2015.

El **IBR 2018** representa nuestra **Comunicación para el Progreso 2018** (COP Avanzada), en la que reafirmamos nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Global de Naciones, a los que estamos adheridos desde el año 2004, que promueven la promoción de los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra toda forma de corrupción.

La versión completa se encuentra disponible en:

www.bbvafrances.com.ar

www.argentina.bancaresponsable.com