



**BBVA**

Creando Oportunidades

Memoria Anual  
Reporte Integrado  
Argentina

2021

# Índice

---

**04**

Proyectos Destacados  
BBVA Argentina

**09**

Entorno  
Macroeconómico

**14**

BBVA  
Argentina

**28**

Banca  
Responsable

**44**

Solvencia y  
Desempeño Financiero

**48**

Negocios y  
Actividades

**70**

Transparencia  
y Control

**91**

Talento  
BBVA

**109**

Contribución a la  
Sociedad

**121**

Sostenibilidad  
Ambiental

Sobre este Reporte	03	Objetivos 2021 y Planes para 2022	134	SASB	173
Carta de la Presidente	07	Anexo	138	Índice de Contenidos GRI	175
Mensaje del Gerente General	08	Principios de Banca Responsable	166	Informe de Aseguramiento Limitado	197

# Sobre este Reporte

---

Banco BBVA Argentina S.A. (en adelante, mencionado indistintamente como “BBVA Argentina”, la “Entidad” o el “Banco”) presenta su segunda Memoria Anual Reporte Integrado (en adelante, el “Reporte Integrado”) en la que comunica a sus públicos clave –accionistas, inversores, organismos internacionales, colaboradores, clientes, proveedores, sector público, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil y la sociedad en general– el desempeño en materia económica, social y ambiental del año 2021. Por medio de este documento, informa las acciones, programas y resultados financieros y no financieros de su gestión, de acuerdo con los temas relevantes y de mayor impacto para el desarrollo sostenible e inclusivo. Este documento incluye información del Banco y sus empresas subsidiarias que es de interés para la toma de decisiones de sus lectores.

Para su elaboración, utilizó lineamientos internacionales de referencia en materia de rendición de cuentas. Al igual que el año anterior, utilizó el marco de referencia del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC, por sus siglas en inglés *International Integrated Reporting Council*). Además, el Reporte fue realizado “de conformidad” con los Estándares GRI de la Iniciativa de Reporte Global (GRI, por sus siglas en inglés *Global Reporting Initiative*), opción esencial, seleccionados a partir del análisis de materialidad y la priorización de los temas relevantes para el Banco y su contribución a la sostenibilidad. En 2021 BBVA Argentina incorporó a su rendición de cuentas el Estándar de Bancos Comerciales de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

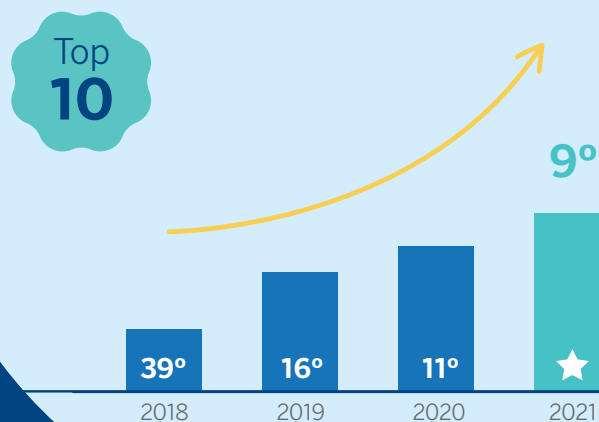
Al mismo tiempo, el documento cumple con tres iniciativas de Naciones Unidas a las cuales el Banco está comprometido: representa la Comunicación para el Progreso (COP) 2021, donde se responde a los 10 Principios del Pacto Global que BBVA Argentina adhirió a su Red local en 2019; cumple con el requisito de transparencia de los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI); y muestra la contribución de la Entidad a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para su gestión.

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

# Proyectos Destacados BBVA Argentina

BBVA Argentina  
en el puesto número 9 del  
**Ranking Merco 2021**

**BBVA ocupa el puesto número 9 en la categoría Empresas**  
subiendo 30 posiciones desde 2018



## Campaña Institucional de Sostenibilidad

BBVA Argentina desarrolló una campaña dirigida a clientes, empleados, accionistas y a la comunidad en general. El objetivo de la campaña fue presentar los productos y servicios sostenibles y posicionar al Banco como un acompañante en la transformación de los negocios con un mayor cuidado del medio ambiente y las personas.

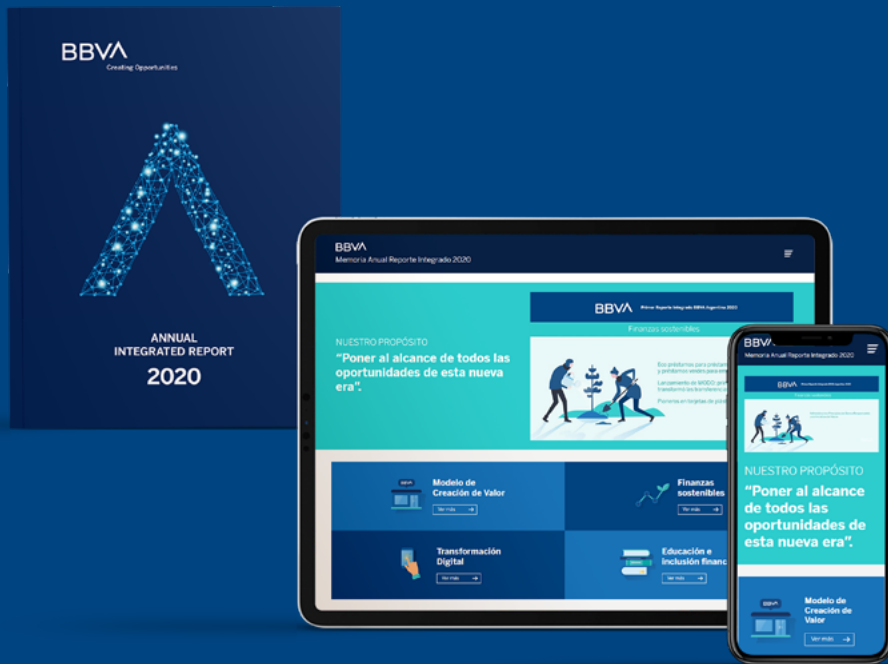
### Modalidad sostenible:

- Estar o no estar.
- Comprometerse o no comprometerse.
- Estar en modo 'on' y no 'off'.
- Es tomar una postura ante el universo, el planeta y las personas.
- Y BBVA es una empresa en continuo movimiento que siempre está 'on', comprometida e involucrada.



# Proyectos Destacados BBVA Argentina

## Reporte Integrado premiado



El Reporte Integrado 2020 de BBVA Argentina recibió dos reconocimientos:



Premio Eikon en  
Comunicaciones Financieras



Premio Britcham al Liderazgo  
Sostenible de la Cámara de  
Comercio Argentino Británica

# Proyectos Destacados BBVA Argentina

## Marca empleadora

BBVA Argentina diseñó el **Programa de Influencers BBVA**, mediante el cual colaboradores comparten en sus perfiles personales en LinkedIn, lo que los enorgullece de trabajar en el Banco.

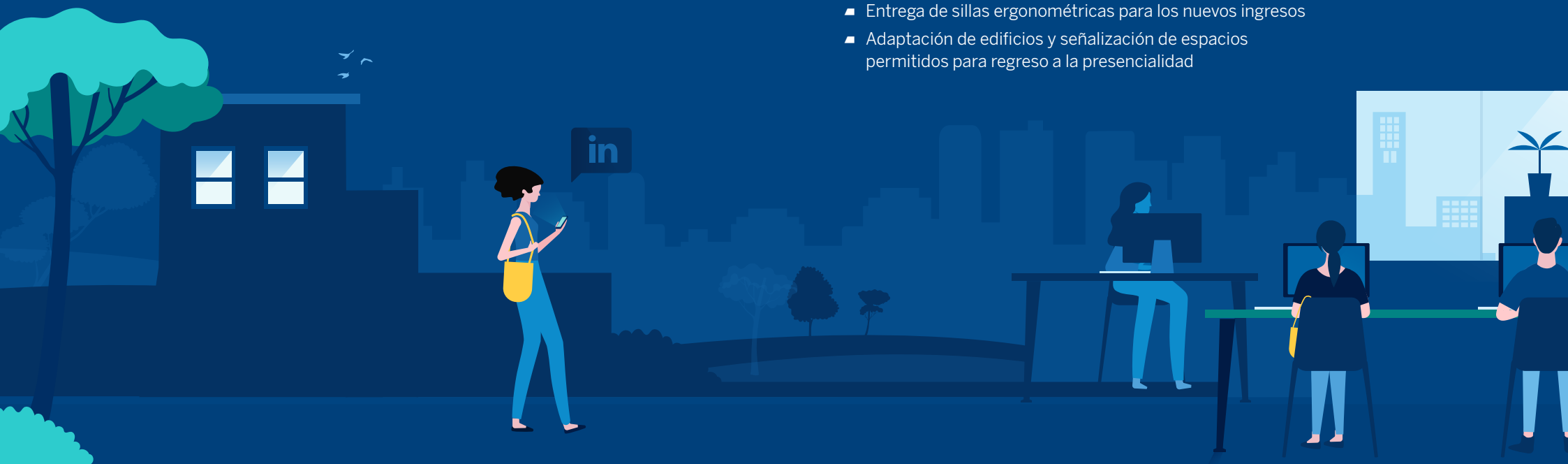
Además, se creó una **estética y concepto unificador** de las búsquedas laborales con el objetivo de marcar la impronta BBVA diferenciadora en el mercado. El concepto se basó en la estética y campo semántico de las exploraciones espaciales que permite relatar nuestra ambición de transformación, descubrimiento, desafíos y equipo de alto nivel.

## Retorno al trabajo presencial

Durante la mayor parte de 2021 los equipos de áreas centrales del Banco se mantuvieron trabajando de forma remota. Con una mejora en la situación epidemiológica en septiembre de 2021 en la Argentina, se **inició el retorno a las oficinas** y la implementación de un **formato híbrido** de trabajo, que combinó días de trabajo remoto y días de trabajo presencial en la oficina.

Para ello, se adecuaron las instalaciones de todos los edificios centrales que permitirían contar con un retorno seguro:

- Redefinición del servicio de limpieza en la red y edificios centrales
- Entrega de elementos de cuidado
- Reconocimiento de gastos de traslado
- Entrega de sillas ergonómicas para los nuevos ingresos
- Adaptación de edificios y señalización de espacios permitidos para regreso a la presencialidad



## Carta de la Presidente

---

A los señores accionistas,

Me complace presentarles nuestra segunda Memoria Anual Reporte Integrado que da cuenta sobre el desempeño económico, social y ambiental del ejercicio 2021 de BBVA Argentina.

En 2021, el Banco se desarrolló en un contexto económico en el que el PBI creció un 10,8%, el déficit primario descendió a 2,3% del PBI y la inflación se aceleró hasta alcanzar un 50,9%. BBVA Argentina mostró un sólido balance con un resultado neto ajustado por inflación de 21.162 millones de pesos mostrando un crecimiento de 27,1% en relación con el año anterior en moneda homogénea. El retorno sobre el patrimonio neto promedio (ROE) alcanzó 13,5% y el retorno sobre el activo promedio (ROA) fue de 2,0%.

Este año los depósitos totales crecieron a mayor ritmo que los créditos, tanto en el nivel sistema financiero como en el Banco. Destacándose que en el Banco tanto las cuentas a la vista como los depósitos a plazo en pesos tuvieron una destacada performance, creciendo a mayor ritmo que la inflación anual.

Además, se destaca que BBVA Argentina es uno de los bancos con la mejor calidad crediticia en el sistema financiero argentino y con el mejor ratio de cobertura.

BBVA Argentina ha seguido desarrollando un papel muy activo en el proceso de transformación digital demandado por los clientes. El nuevo modelo de atención en sucursales digitales permite el fortalecimiento del asesoramiento a clientes, acompañándolos en la autogestión de sus operaciones a través de canales digitales, al tiempo que pueden contar con un ejecutivo del banco cuando así lo requieran. En este sentido, hace 5 años vendíamos aproximadamente el 5% de nuestros productos por canales digitales y en 2021 se ha alcanzado la cifra del 80%, en una tendencia que se aceleró en los últimos años, principalmente por el efecto de la pandemia.

BBVA es un banco orientado por un propósito: “Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. Un propósito cuyo objetivo es tener un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

En cuanto al vínculo con la comunidad, llegamos a más de 700.000 personas con las iniciativas de educación e inclusión financiera, emprendimiento y sostenibilidad.

Desde BBVA Argentina encaramos el ejercicio 2022 desde una posición de fortaleza. Estos hitos en la construcción de una banca responsable, junto con otros más, se encuentran detallados en este documento que sigue las mejores prácticas internacionales de rendición de cuentas.

Quiero agradecer especialmente la confianza de todas las personas que son parte y que se vinculan con BBVA Argentina.



Atentamente,  
Por el Directorio  
María Isabel Goiri Lartitegui  
Presidente.

## Mensaje del Gerente General

---

En 2021, BBVA Argentina dio un nuevo paso en su transformación digital poniendo a disposición de nuestros clientes la nueva plataforma global de banca móvil, permitiendo mejorar su salud financiera, una de las seis prioridades estratégicas a nivel Grupo. De esta manera, la App BBVA es una nueva aplicación móvil desarrollada con tecnología de última generación y con un diseño reconocido internacionalmente.

En esta misma línea, los programas de Educación e Inclusión Financiera de BBVA Argentina brindan las herramientas necesarias para mejorar la salud financiera de las personas. La plataforma digital de Educación Financiera alcanzó a más de 30.000 personas en 2021.

Durante 2021 BBVA Argentina continuó trabajando para mejorar su oferta de productos y servicios con apoyo en la innovación y la tecnología, así como para estar cerca de sus clientes con una atención personalizada y fidelización a través de beneficios. De esta manera, se vinculó con sus 2,7 millones de clientes individuales, 55.000 clientes PyME y 815 clientes corporativos.

Es importante destacar que, gracias a la mejora de la situación epidemiológica en septiembre de 2021, se implementó un formato de trabajo híbrido para los colaboradores de áreas centrales, que combina trabajo remoto y presencial. Para ello se definieron protocolos y procesos para seguir cuidando la salud de las personas que son parte del equipo BBVA.

Es un orgullo para mí contarles que, en 2021, nuestro Reporte Integrado 2020 recibió dos reconocimientos: Premio Eikon y Premio de la Cámara de Comercio Argentina Británica al Liderazgo Sostenible. De esta forma, BBVA Argentina seguirá fortaleciendo su rendición de cuentas, posicionándose como una empresa referente de la gestión responsable en el país.

Así, este documento utiliza los lineamientos internacionales más utilizados a nivel global para la rendición de cuentas: marco de referencia del Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC, por sus siglas en inglés International Integrated Reporting Council); Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas a 2030; los Principios de Banca Responsable. Como novedad, en 2021 incorporamos los Estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria financiera y fuimos invitados a ser parte del Programa de Adopción Temprana de la nueva Comunicación sobre el Progreso del Pacto Global de Naciones Unidas.

Estamos convencidos de que en este año que comienza BBVA Argentina continuará desempeñando un papel clave ayudando a personas, empresas e instituciones en la transición hacia un mundo más sostenible e inclusivo.



Martín Ezequiel Zarich

Gerente General





# Entorno Macroeconómico

## Panorama Global

---

En los últimos meses de 2021 y al inicio de 2022, la economía mundial ha seguido recuperándose de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, principalmente gracias al progreso en la vacunación y a los significativos estímulos económicos adoptados por parte de las autoridades. Los indicadores de actividad muestran, sin embargo, que el proceso de recuperación económica ha perdido ímpetu.

La ralentización reciente del crecimiento económico se produce en un entorno marcado por el fuerte aumento de los contagios causado por las nuevas variantes del coronavirus, a pesar de que la creciente inmunización de la población mundial ha ayudado a evitar un aumento significativo de las restricciones a la movilidad y, por lo tanto, un mayor impacto sobre la economía.

Los efectos derivados de la reducción de la producción por la pandemia y su persistencia, unido a los estímulos fiscales y a la fuerte demanda de bienes, una vez levantadas las restricciones, contribuyen a mantener los problemas en las cadenas de suministro globales observados desde el inicio de 2021 que, además de afectar negativamente a la actividad económica, generan relevantes presiones alcistas sobre los precios.

En este contexto, en diciembre de 2021 la inflación anual alcanzó 7,0% en Estados Unidos y 5,0% en la eurozona. En ambas geografías, las expectativas de inflación a lar-

go plazo por parte de los mercados y de las encuestas se han ajustado al alza, aunque en el caso de la zona euro se mantienen, en general, por debajo del objetivo de 2% del Banco Central Europeo (BCE).

Los elevados registros de la inflación y su mayor persistencia han presionado a los bancos centrales a adelantar la retirada de las medidas de estímulo monetario frente a lo que inicialmente preveían. La Reserva Federal de Estados Unidos, en particular, ha iniciado la reducción de su programa de compras de bonos y ha sugerido que los tipos de interés de política monetaria subirán antes y más rápido de lo que esperaban los mercados y analistas financieros. En la eurozona, el BCE finalizará el programa extraordinario de compras diseñado para hacer frente a la pandemia (PEPP, por sus siglas en inglés *Pandemic emergency purchase programme*) en marzo de 2022. A pesar de que se mantiene el programa standard (APP, por sus siglas en inglés *Asset Purchase Programme*) las compras de activos se irán moderando a lo largo del año. No obstante, a diferencia de la Reserva Federal, el BCE ha seguido manteniendo que descarta un aumento de los tipos de interés de referencia en 2022.

Según BBVA Research, el proceso de recuperación de la economía global continuará previsiblemente en los próximos meses, aunque a un ritmo ligeramente inferior al previsto en el otoño de 2021 debido a la persistencia de

la pandemia, pero también derivado de un mayor impacto al estimado de los problemas en las cadenas de suministro y de las presiones inflacionarias. Todo esto sucede en un contexto de menores estímulos fiscales y monetarios. El crecimiento del PIB se moderaría, por tanto, desde el 5,6% estimado en el 2021 hasta aproximadamente el 3,1% en Estados Unidos, desde el 5,1% en el 2021 hasta 3,7% en el 2022 en la eurozona y desde el 8,0% en el 2021 hasta el 5,2% en el 2022 en China. Las probables subidas de los tipos de interés de política monetaria en Estados Unidos, que podrían alcanzar el 1,0% al cierre de 2022, así como un progresivo control de la pandemia y una moderación de los problemas en las cadenas de suministro, permitirían una moderación de la inflación a lo largo del año; si bien ésta permanecería elevada, principalmente en Estados Unidos. Los riesgos a este escenario económico esperado por BBVA Research son significativos y están sesgados a la baja para la actividad, e incluyen una inflación más persistente, turbulencias financieras causadas por una retirada más agresiva de los estímulos monetarios, la aparición de nuevas variantes del coronavirus que eludan las vacunas actuales, una desaceleración más intensa de la economía China, así como tensiones sociales y geopolíticas. Asimismo, los países en que el Grupo BBVA opera enfrentan diversos riesgos idiosincráticos, más allá de los relacionados al entorno global.

## Panorama Local

En 2021, algunos de los eventos clave en la economía estuvieron relacionados con el plan de vacunación contra COVID-19. Si bien Argentina había obtenido contratos con varios laboratorios, éstos se demoraron en sus entregas debido a problemas logísticos. En el primer semestre del año se aplicaron nuevas medidas de aislamiento debido al aumento del número de infecciones. Por lo tanto, la recuperación económica (que había comenzado en el segundo semestre de 2020) se desaceleró en el segundo trimestre de 2021. Esta situación se ha venido revirtiendo desde junio y la vacunación avanza a un ritmo acelerado. Esto permitió una reapertura más rápida de las actividades económicas durante el segundo semestre del año, impulsando la recuperación del PBI, que aumentó un 10,8% en los primeros tres trimestres del año y alcanzó nuevamente los niveles prepandémicos.

En noviembre de 2021 se celebraron las elecciones de medio término, en las que el principal partido de la oposición obtuvo el 42% de los votos a nivel nacional, mientras que el partido gobernante obtuvo solo el 33,5%. En consecuencia, el partido gobernante perdió la mayoría en el Senado durante los dos años siguientes, aunque sigue siendo la primera minoría en la Cámara Baja del Congreso.

La inflación se aceleró del 36% al 50,9% en 2021, mientras que la economía hizo frente a presiones constantes del tipo de cambio durante el año y la prima entre el tipo de cambio oficial y el paralelo superó el 100% durante varios meses. El Banco Central introdujo más restricciones al mercado cambiario y controles a la importación durante 2021 para frenar la depreciación de la moneda, que se depreció un 23% en el año.

Después de las elecciones, los funcionarios técnicos del gobierno se reunieron con el personal del Fondo Monetario Internacional (FMI) para comenzar las negociaciones para un nuevo programa con la institución, ya que el país tiene que hacer frente a vencimientos de aproximadamente Dólares estadounidenses 19.000 millones en 2022, mientras que el riesgo país se mantuvo, en promedio, en 1.700 puntos en diciembre.

## Datos Económicos



### Actividad económica

Durante los primeros nueve meses de 2021, la actividad económica mostró un fuerte repunte desde el declive en 2020. La reapertura de casi todas las actividades, junto con las políticas del gobierno para impulsar la demanda, dio lugar a un crecimiento del PBI de 10,8%.

El empleo y el desempleo también mejoraron en comparación con 2020. El empleo promedió el 42,0% en los primeros tres trimestres de 2021 (frente a 43,3% en 2020) y el desempleo promedió el 9,3% (frente a 11,6% en 2020). En el tercer trimestre del año, el desempleo fue del 8,2%, un fuerte descenso desde el tercer trimestre de 2020, cuando el desempleo fue de 11,7%.



### Precios

La inflación se aceleró bruscamente en 2021 (50,9% interanual). La recuperación de la actividad económica, el aumento de los precios mundiales de los commodities, junto con las presiones monetarias provocadas por las elevadas necesidades fiscales, empujaron la inflación nuevamente hacia niveles similares a los de 2018 y 2019. La inflación básica, que muestra la fortaleza del proceso inflacionario, fue del 54,9%.



### Finanzas públicas

El déficit fiscal primario se redujo en 2021. El gobierno comenzó una retirada parcial del paquete de asistencia de COVID-19. La mejora de los niveles de actividad permitió que los ingresos fiscales crecieran más que los gastos. En 2021, los ingresos crecieron un 59,5% interanual, mientras que los gastos crecieron un 45,9%. Al mismo tiempo, el FMI transfirió Dólares estadounidenses 4.300 millones (1% del PBI) a Argentina en

forma de Derechos Especiales de Giro (DEG), que en términos contables se toma como ingreso corriente y hace que el déficit sea aún menor. Todo esto dio lugar a un déficit fiscal primario del 2,3% del PBI (3,3% sin tener en cuenta el efecto de los DEG) en 2021.



## Sector externo

El superávit comercial alcanzó los Dólares estadounidenses 14.750 millones en 2021, por encima del superávit comercial de Dólares estadounidenses 12.530 millones registrado en 2020, impulsado principalmente por un aumento importante en el precio de los commodities. Las exportaciones ascendieron a Dólares estadounidenses 77.935 millones en 2021, un aumento del 42,0% en comparación con 2020, mientras que las importaciones ascendieron a Dólares estadounidenses 63.185 millones en 2021, un aumento del 49,2% en comparación con 2020.

En el mercado de divisas, el peso se depreció un 22,1% en 2021, alcanzando la cotización de Pesos 102,8 por Dólar estadounidense al 31 de diciembre de 2021. La depreciación del peso estuvo por debajo de la inflación en todos los meses de 2021.

Las reservas internacionales fueron de Dólares estadounidenses 39.700 millones al 31 de diciembre de 2021, una disminución de Dólares estadounidenses 5.200 millones en comparación con el saldo al 31 de diciembre de 2020, debido principalmente a las intervenciones en el mercado spot de tipos de cambio para atenuar la depreciación del peso.

## Política Monetaria

Tras la emisión de dinero en 2020, la inflación comenzó a acelerarse en 2021. Sin embargo, el Banco Central decidió mantener la tasa de política monetaria sin cambios a lo largo del año, principalmente para impulsar la recuperación económica. Simultáneamente, el Banco Central buscó controlar los tipos de cambio oficiales y paralelos a través de intervenciones y nuevas regulaciones.

Los pasivos que devengan intereses del Banco Central se mantienen por encima del 10% del PBI, mientras que la base monetaria aumentó un 34,2% en 2021, ya que la autoridad monetaria emitió casi el 4% del PBI para financiar las necesidades fiscales.

## Sistema Financiero

Todas las comparaciones del sistema financiero que se incluyen en esta Memoria Anual Reporte Integrado se presentan en términos nominales.

Los depósitos a la vista crecieron un 61,7% durante 2021, mientras que los depósitos a plazo fijo crecieron un 55,9% con un fuerte crecimiento de los depósitos a plazo fijo ajustados por el coeficiente de estabilización de referencia (CER)/unidad de valor adquisitivo (UVA), que creció un 189,0% durante 2021, en comparación con un crecimiento del 52,5% para los depósitos a plazo fijo tradicionales.

Los depósitos denominados en Dólares estadounidenses disminuyeron un 1,1% en 2021.

El desempeño del crecimiento de los préstamos en 2021, tanto para particulares como para empresas, fue positivo, acusando un aumento del 49,4%, debido a menores tasas de interés y a la necesidad de crédito existente en el mercado debido al aislamiento.

## Coyuntura Económica

En los primeros nueve meses de 2021, la actividad económica medida por el PBI creció 10,8% en comparación con 2020. La actividad se recuperó súbitamente de la crisis de 2020 gracias a la flexibilización de las medidas de aislamiento y al estímulo fiscal y monetario del gobierno.

Con respecto al mercado laboral, en 2021 se produjo una disminución en el índice promedio de desempleo a 8,2% en el tercer trimestre de 2021, en comparación con 11,7% en el mismo período, principalmente debido a la eliminación de las restricciones de movilidad, lo cual permitió la reapertura de las actividades no esenciales que se habían restringido desde el brote de la pandemia.

El IPC nacional aumentó un 50,9% en 2021, lo que representa una notoria aceleración frente al 36,1% registrado en 2020, impulsado principalmente por las presiones monetarias resultantes de la emisión de dinero en 2020 para cubrir las necesidades fiscales.

El sector público interno tenía un déficit fiscal primario de Pesos 1.407.641 millones, lo cual representa un 3,0% del PBI (2,0% si se consideran los DEG del FMI entregados en septiembre de 2021).

## Información Sobre Tendencias



### Tendencias relacionadas con el contexto internacional y local

La adquisición de vacunas contra COVID-19 fue uno de los principales acontecimientos del primer semestre de 2021. La Argentina llegó a un acuerdo con laboratorios de Rusia, China y el Reino Unido para recibir vacunas destinadas a inmunizar a la mayoría de la población. Inicialmente, dada la dificultad en la distribución de vacunas a nivel mundial, Argentina sufrió retrasos en las entregas, lo cual implicó una vacunación posterior a la que se indicaba inicialmente en los contratos. Sin embargo, esto se revirtió después de junio.



### Tendencias relacionadas con el sistema financiero argentino

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

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

Según las estimaciones de BBVA Research, se prevé que el sistema financiero argentino se estancará en los próximos años, estimándose que los préstamos privados y los depósitos totales representarán aproximadamente el 8,5% y el 18,5% del PBI, respectivamente, para 2022.

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



# BBVA Argentina

Con foco en la innovación y la tecnología, BBVA Argentina opera en el país desde 1886 brindando productos y soluciones a sus clientes para que puedan alcanzar sus propósitos vitales y de negocio.



**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



Creación de empleo

5.863 colaboradores

**9** INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



Digitalización

2,1 millones de clientes  
digitales activos

## Liderazgo y Presencia en el País

BBVA Argentina es una de las principales instituciones financieras en el país. Su principal accionista es el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A. (Grupo BBVA), lo que le aporta, a nivel local, la experiencia global de su casa matriz así como su plataforma tecnológica. Así, el Banco cuenta con tres líneas de negocio principales<sup>1</sup>:



La estrategia de BBVA gira en torno a un único propósito: “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. Gracias a la innovación y la tecnología, el Banco proporciona acceso a productos, asesoramiento y soluciones para que sus clientes puedan tomar mejores decisiones sobre sus finanzas y consigan sus propósitos vitales y de negocio.

En esta línea, su modelo de banca responsable aspira a lograr una sociedad más inclusiva y sostenible, para lo cual desarrolla acciones enfocadas en las finanzas sostenibles y la educación e inclusión financiera. Además, se destaca su rol como empleador en la Argentina con la generación de trabajo para 5.863 colaboradores.

1. Para más información sobre las líneas de negocio ver el capítulo “Negocios y Actividades” de este Reporte.  
 2. Ranking sobre el total de bancos del sistema financiero argentino. Fuente: B.C.R.A junio 2021. Alcance: Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.



### 4° Banco en préstamos privados en la Argentina<sup>2</sup>



3. Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso durante los últimos tres meses del año.  
 4. Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso por mes durante los últimos tres meses del año.  
 5. Descargas con dispositivos Android  
 6. Descargas con dispositivos iOS y Android

## Presencia física y digital a nivel nacional



**La App de BBVA tiene un puntaje de 4,7 en Apple App Store y de 4,5 en Google Play**

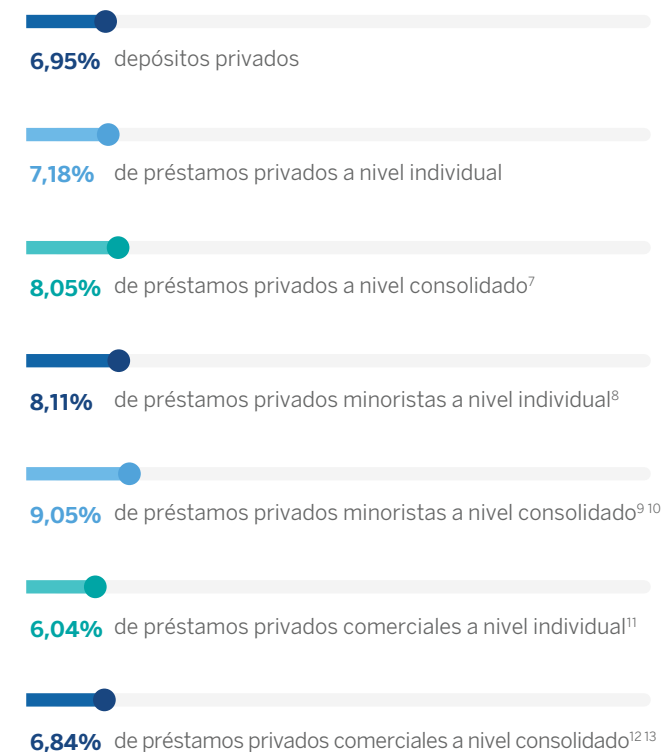
BBVA Argentina está presente en todo el país gracias a su red de canales físicos y digitales. Asimismo, continúa invirtiendo en el desarrollo de soluciones bancarias digitales que den respuesta a las necesidades cambiantes de los clientes.

Los clientes digitales representan un 74% del total. Las ventas digitales representan el 80% del total, en unidades, y 60,8% del total medido en valor monetario.

## Red de distribución física por provincia

Provincia	Sucursales	ATMs	ATs
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	79	276	257
Buenos Aires	82	339	292
Catamarca	1	3	3
Córdoba	15	34	51
Corrientes	2	9	6
Chaco	2	7	9
Chubut	5	15	14
Entre Ríos	6	15	16
Formosa	1	5	6
Jujuy	1	3	4
La Pampa	2	3	7
La Rioja	1	4	4
Mendoza	11	35	37
Misiones	2	6	10
Neuquén	4	14	12
Río Negro	3	10	11
Salta	2	7	12
San Juan	2	10	11
San Luis	2	6	7
Santa Cruz	3	9	7
Santa Fe	11	42	46
Santiago del Estero	1	4	8
Tucumán	3	18	19
Tierra del Fuego	2	9	5
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>883</b>	<b>854</b>

## Participaciones en el mercado



Fuente: En base a información diaria del B.C.R.A, saldos de capital al último día del período (diciembre 2021).

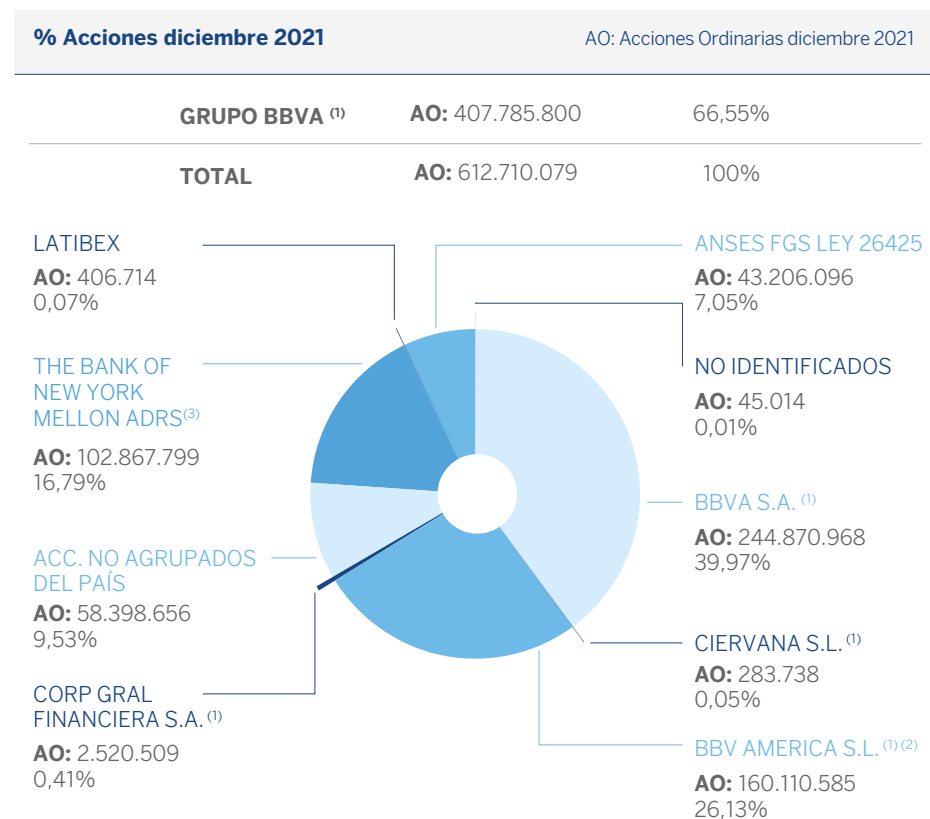
7/9/12. Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

8/10. Contempla préstamos personales, hipotecarios, prendarios y financiación de tarjetas de crédito.

11/13. Contempla adelantos en cuenta corriente (adelantos), documentos (descuento y compra de documentos, documentos a sola firma), prefinanciación de exportaciones y otras financiaciones.



## Estructura societaria



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

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

(3) Como agente tenedor de ADSs.

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

## Compañías asociadas y subsidiarias

BBVA Argentina cuenta con diversas compañías asociadas y subsidiarias, las cuales permiten expandir los puntos de presencia, adquirir clientes de forma más eficiente y mejorar así la propuesta de valor del Banco<sup>14</sup>.

### Subsidiarias

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

100,00%

PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.

50,00%

Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

51,00%

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

53,89%

### Vinculadas

Rombo Compañía Financiera S.A.

40,00%

### Asociadas

BBVA Seguros Argentina S.A.

12,22%

Interbanking S.A.

11,11%

Play Digital S.A.

10,83%

Openpay Argentina S.A. (Openpay)

12,51%

# El Grupo BBVA

BBVA es un grupo financiero global fundado en 1857 con una visión centrada en el cliente. Tiene una posición de liderazgo en el mercado español, es la mayor institución financiera de México y cuenta con franquicias líder en América del Sur. Además, es el primer accionista de Garantía BBVA en Turquía y posee un importante negocio de banca de inversión, transaccional y de mercados de capital en Estados Unidos.

## Referente mundial en sostenibilidad

El Grupo BBVA obtuvo por segundo año consecutivo la nota más alta entre los bancos europeos en el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI, en sus siglas en inglés), que mide el desempeño de las mayores compañías por capitalización bursátil en materia económica, ambiental y social. A nivel mundial, BBVA obtuvo la segunda mejor nota (88 puntos), consiguiendo la máxima nota (100 puntos) en los apartados de inclusión financiera, información medioambiental y social, desarrollo del capital humano y materialidad.

Asimismo, BBVA ha sido incluido por cuarto año consecutivo en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg (*Bloomberg Gender-Equality Index*), lo que supone un reconocimiento a su apuesta para crear entornos de trabajo de confianza, en los que estén garantizados el desarrollo profesional y la igualdad de oportunidades de todos los colaboradores con independencia de cuál sea su género.



Información a cierre de diciembre 2021

**€662,9**

miles de millones de activo total

**81,7**

millones de clientes

**> 25**

países

**6.083**

oficinas

**29.148**

cajeros

**110.432**

empleados

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

# Estrategia

## Prioridades estratégicas

A finales de 2019, BBVA aprobó su actual plan estratégico que anticipó muchas de las grandes tendencias globales que se han visto aceleradas a causa de la pandemia. Tendencias como la digitalización masiva de todos los sectores y actividades, impulsada por el cambio de hábitos de los consumidores. Más allá del uso de canales digitales y remotos, se está produciendo una ola de disrupciones sin precedentes gracias a la tecnología y a los datos. Una auténtica era de oportunidades gracias a nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, el procesamiento cloud, la computación cuántica, la tecnología *blockchain*, etc., que están transformando la economía y van a tener un gran impacto en el crecimiento económico y en la productividad.

La descarbonización de la economía para limitar los efectos del cambio climático es la principal y más importante disrupción entre las que se están produciendo. El reto de alcanzar el objetivo de cero emisiones netas en 2050 requiere modificar drásticamente hábitos y comportamientos y desplegar tecnologías libres de emisiones de carbono en todos los sectores, más allá del energético. Para ello, se requiere innovación e inversiones sin precedentes, que algunas estimaciones<sup>15</sup> fijan en el entorno del 5% del PIB mundial hasta 2050 aproximadamente.

La aceleración de estas tendencias reafirman la estrategia de BBVA. Una estrategia que gira en torno a un único propósito: “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. Gracias a la innovación y la tecnología, el Banco proporciona acceso a productos, asesoramiento y soluciones para que sus clientes puedan tomar mejores decisiones sobre sus finanzas y consigan sus propósitos vitales y de negocio.

### Nuestras prioridades estratégicas



Mejorar la **salud financiera de nuestros clientes**



Crecer en **clientes**



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



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



Buscar la **excelencia operativa**



**Datos y Tecnología**

15. OCDE/The World Bank/UN Environment (2018), Financing Climate Futures: Rethinking Infrastructure, OECD Publishing, Paris.

Guiada por este propósito, la estrategia de BBVA se articula en torno a seis prioridades estratégicas:

## 1 Mejorar la salud financiera de los clientes

BBVA aspira a ser el socio financiero de confianza de sus clientes para ayudarles a mejorar su salud financiera, mediante un asesoramiento personalizado, gracias a la tecnología y el uso de los datos.

La gestión del dinero es una de las mayores preocupaciones de las personas. BBVA quiere ayudar a sus clientes a mejorar su salud financiera desde dos ángulos:

- Por un lado, acompañando a los clientes en la gestión del día a día de sus finanzas, ayudándoles a tener un mejor entendimiento y comprensión de sus ingresos y gastos, gestión de necesidades futuras, capacidad de ahorro, etc.
- Por otro lado, asesorándoles en la consecución de sus objetivos vitales y de negocio de medio y largo plazo.

## 2 Ayudar a los clientes en la transición hacia un futuro sostenible

BBVA quiere acompañar a sus clientes, con financiación, asesoramiento y soluciones innovadoras, en su transición hacia un futuro más sostenible con foco principalmente en dos ámbitos:

- Acción climática: movilizandolos recursos oportunos para gestionar el desafío del cambio climático.
- Crecimiento inclusivo: movilizandolos inversiones necesarias para construir infraestructuras inclusivas y apoyar el desarrollo económico inclusivo, de una forma equitativa y sin dejar a nadie atrás.

BBVA entiende la apuesta por la sostenibilidad, no sólo como un reto que es necesario abordar con urgencia, sino también como una importante oportunidad de negocio. La transición energética en particular, requerirá importantes inversiones durante las próximas décadas para sustituir los combustibles fósiles por otras fuentes de energía más limpias y eficientes. Esto tendrá un impacto sobre prácticamente todas las industrias y la forma en la que las personas se mueven, consumen o acondicionan sus hogares.

## 3 Crecer en clientes

La escala es cada vez más crítica en el negocio bancario. BBVA busca acelerar el crecimiento rentable, apoyándose en sus propios canales y allí donde estén los clientes (en canales de terceros), prestando especial atención a los productos y segmentos más rentables.

En este sentido, el foco del crecimiento rentable de BBVA en los próximos años se centrará en actividades como pagos, seguros, gestión de activos, segmentos de valor como pymes y banca privada, así como las actividades de *Corporate and Investment Banking* (C&IB).

## 4 Buscar la excelencia operativa

BBVA está comprometido con proporcionar la mejor experiencia y está transformando su modelo de relación para adaptarse al cambio en el comportamiento de los clientes. Para ello, facilita el acceso a sus productos y servicios con procesos sencillos. El papel de la red comercial está cada vez más centrado en operaciones de mayor valor añadido para el cliente, redirigiendo las interacciones de menor valor añadido a canales de autoservicio, lo que permite reducir el coste unitario y alcanzar una mayor productividad.

La transformación del modelo de relación viene acompañada de un cambio en el modelo operativo, que se centra en la reingeniería de procesos, buscando una mayor automatización y mejora de la productividad, así como en la velocidad de entrega al mercado de nuevos productos y funcionalidades.

Todo ello sin olvidar la disciplina en la gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros, y la optimización del uso del capital.

## 5 El mejor equipo y el más comprometido

El equipo es una prioridad estratégica para el Grupo. Un equipo diverso y empoderado, con una cultura diferencial, guiado por el propósito y los valores de BBVA e impulsado por un modelo de desarrollo de talento que proporciona oportunidades de crecimiento para todos.

## 6 Datos y tecnología

Los datos y la tecnología son claros aceleradores de la estrategia. La apuesta por el desarrollo de capacidades avanzadas de análisis de datos, junto con una tecnología segura y confiable, permite crear soluciones diferenciales de gran calidad.

El uso de los datos y las nuevas tecnologías permite también generar procesos cada vez más globales, que puedan ser utilizables en las distintas geografías y fácilmente escalables, reduciendo el coste unitario de procesamiento.

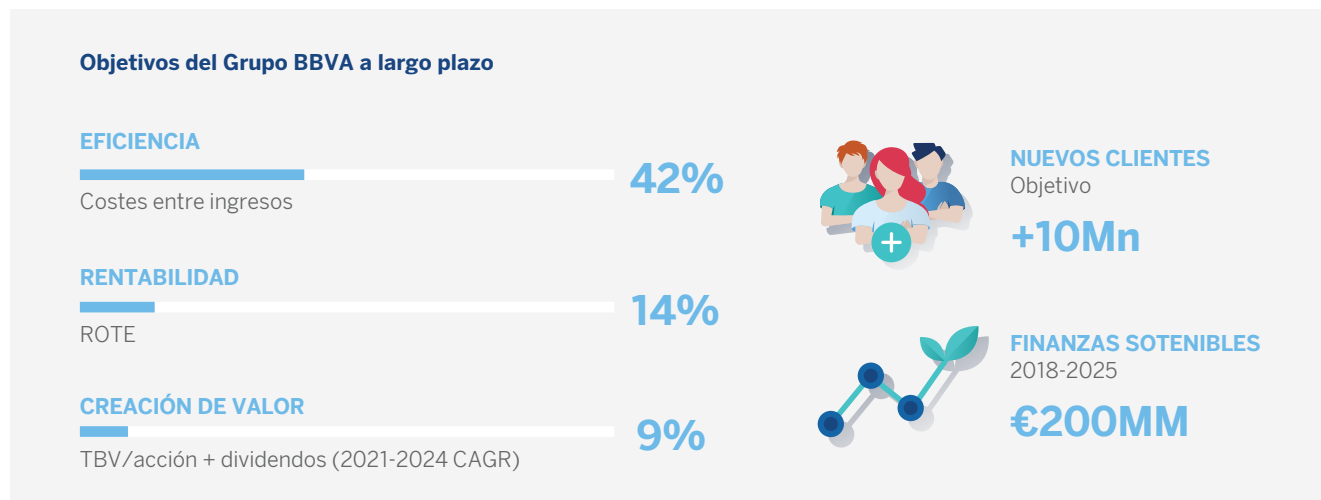
BBVA sigue avanzando para desarrollar un modelo de seguridad y privacidad (ciberseguridad, procesos de negocio, fraude y seguridad de los datos) cada vez más robusto.

### Objetivos

Con la ejecución de esta estrategia BBVA persigue:

- Ser un banco de mayor escala y más rentable.
- Ser un banco distinto que destaque por su propuesta de valor diferencial.
- Continuar liderando en eficiencia.

En línea con las prioridades estratégicas y para seguir de cerca el grado de avance en su ejecución, BBVA ha definido unos ambiciosos objetivos financieros y de negocio para los próximos años en términos de eficiencia, rentabilidad, creación de valor para el accionista, crecimiento en clientes y canalización de financiación sostenible. Estos objetivos fueron comunicados en el Investor Day celebrado el 18 de noviembre de 2021.



# Gobierno Corporativo

## Directorio

El Directorio constituye, conforme al Estatuto Social y a la ley, el órgano natural de representación, administración, gestión y control de la Sociedad. Está compuesto por un número de integrantes que se encuentra dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales y en las resoluciones de la Asamblea de Accionistas. Los miembros son designados por la Asamblea General Ordinaria de Ac-

### Directorio BANCO BBVA ARGENTINA S.A. <sup>(1)</sup>

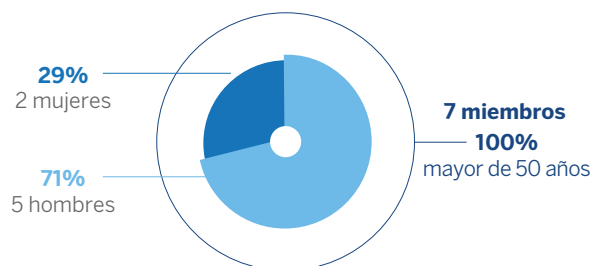
Presidente	María Isabel Goiri Lartitegui
Vicepresidente 1º	Jorge Delfín Luna
Vicepresidente 2º	Alfredo Castillo Triguero
Director titular	Gabriel Eugenio Milstein
Director titular	Adriana Maria Fernández de Melero
Director titular	Ernesto Mario San Gil
Director titular	Gustavo Alberto Mazzolini Casas
Director suplente	Javier Pérez Cardete
Director suplente	Gabriel Alberto Chaufán

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

cionistas y el Banco Central de la República Argentina establece los criterios de evaluación para desempeñar el cargo de director. Las entidades financieras deben anualmente certificar que los directores mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia y experiencia en la actividad financiera, y posibilidad de dedicación funcional, en los casos que no se disponga de una nueva evaluación.

El Directorio del Banco está compuesto por 7 Directores Titulares y 2 Suplentes. Al 31 de diciembre de 2021, 3 de los directores titulares y 1 de los suplentes, son independientes de acuerdo a la norma de la Comisión Nacional de Valores (Res. General CNV 730/2018) y ninguno de ellos posee funciones ejecutivas.

### Directores por género y edad al 31/12/21 <sup>(1)</sup>



(1) Este gráfico se elaboró considerando únicamente a los Directores Titulares

### Comisión fiscalizadora

#### Síndicos titulares

Dr. Alejandro Mosquera  
 Dr. Gonzalo José Vidal Devoto  
 Dra. Vanesa Claudia Rodríguez

#### Síndicos suplentes

Dra. Julieta Paula Pariso  
 Dr. Daniel Oscar Celentano  
 Dra. Lorena Claudia Yansenson  
 Vencimiento de mandatos: 31-12-2021

### Contador dictaminante designado

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

### Comités

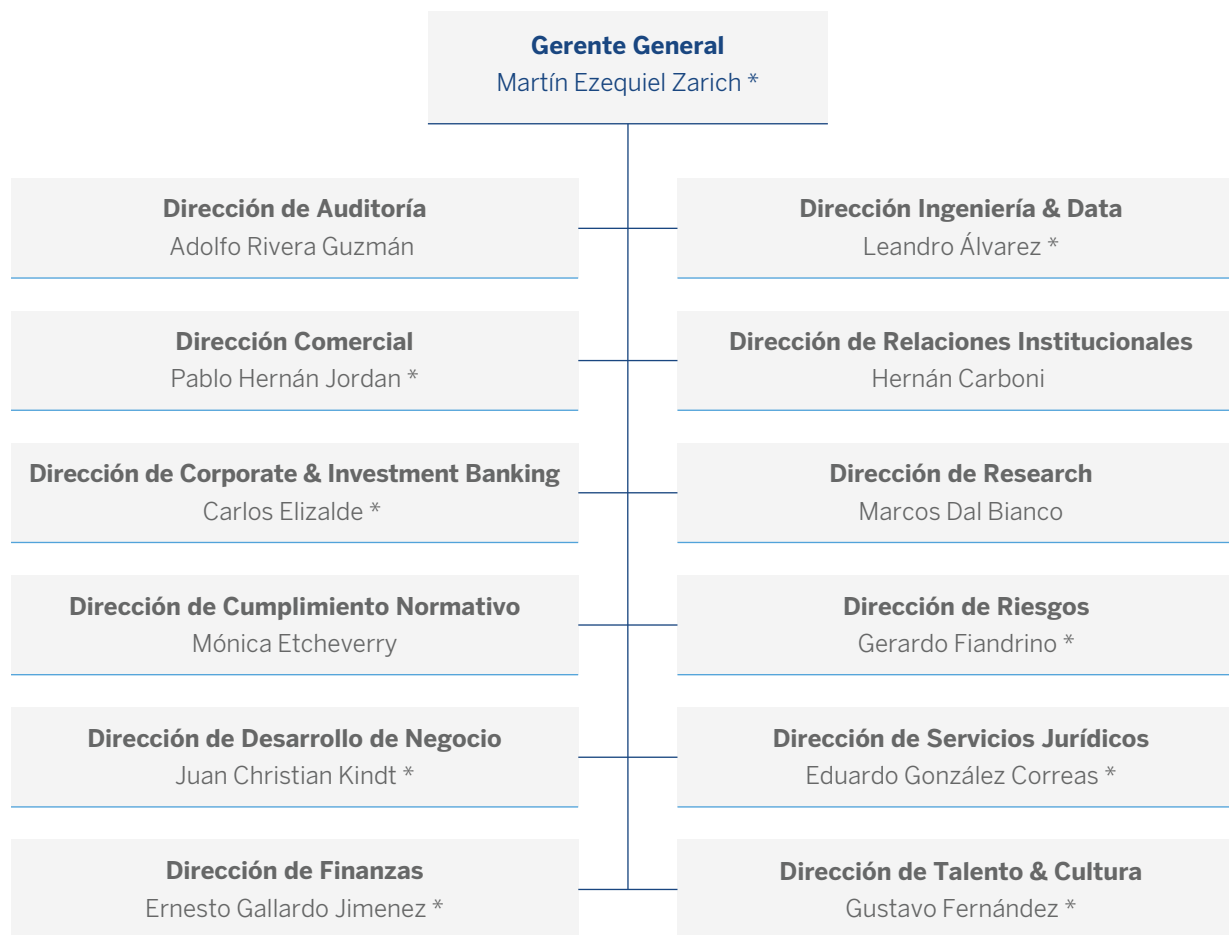
Están compuestos por miembros idóneos y con experiencia en los diferentes aspectos a tratar, lo que permite tomar decisiones con conocimiento y responsabilidad.

- Comité de Dirección
- Comité de Auditoría CNV/BCRA.
- Comité de Nombramientos y Remuneraciones; Comité de Auditoría Interna (B.C.R.A)
- Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo
- Comité de Tecnología Informática
- Comité de Disclosure
- Comité de Riesgos
- Comité de Corporate Assurance
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Activos y Pasivos.

### Comité de Dirección

Desempeña tareas ejecutivas y reporta los principales avances en la gestión del negocio al Directorio.

### Áreas y responsables



\*Miembro del Comité de Dirección.


## Presencia Institucional

BBVA Argentina está comprometido con el diálogo y la transparencia, por lo que establece diversos canales de comunicación para mantener informados a sus grupos de interés sobre el negocio y proponer espacios de conversación.

BBVA.com es la página corporativa de BBVA donde se publican contenidos en múltiples formatos, texto, video, infografías y 'podcasts', sobre finanzas, economía, innovación, sostenibilidad y banca responsable, entre otros temas de actualidad. También incluye comunicados e información financiera y regulatoria de BBVA. En 2021 se generaron 245 notas desde BBVA Argentina.

Además, el Banco alcanzó los siguientes resultados de su gestión en comunicación:

- Realizó 24 media training a nivel gerencial para capacitar en forma continua a sus voceros.
- Trabajó en una comunicación proactiva con la prensa, generando relacionamiento con más de 400 periodistas.
- Mantuvo contacto activo y continuo con diferentes actores de opinión pública.
- Monitoreó la reputación en forma activa con una revisión constante de sus redes sociales.

 @BBVA  
**5.766.070 seguidores**

 /BBVA en Argentina  
**30.500 seguidores**

 @BBVA\_argentina  
**157.400 seguidores**

 @BBVA\_Argentina  
**96.200 seguidores**

 /BBVA en Argentina  
**304.000 seguidores**





## Adhesión a cámaras y asociaciones empresariales argentinas:

- Cámara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica (AMCHAM)
- Asociación de Leasing de Argentina
- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA)
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA)
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)
- Fundación Mediterránea
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- Cámara de Comercio Exterior de Córdoba
- Cámara de Comercio Exterior de Misiones
- Cámara Empresaria de Tandil
- Cámara Económica Mercedina
- Asociación de Ejecutivos de Mendoza
- Centro Comercial e Industrial de Rafaela
- Centro Comercial Industrial y de Servicios Marcos Juárez
- Cámara Brasileira de Comercio (CAMBRAS)
- Cámara de Asia

## Participaciones de BBVA Argentina en eventos

- **14° Encuentro de Líderes organizado por El Cronista:** contó con la participación de Martín Zarich, CEO, como orador en el evento.
- **Forbes CEO Summit:** participación de Gastón Schisano, gerente general de BBVA Seguros.
- **Forbes Sostenibilidad Summit:** Martín Zarich, CEO, fue orador en el evento.
- **Forbes Insurance Summit:** estuvo presente el gerente general de BBVA Seguros.
- **Conferencia Anual 100% SEGURO:** el gerente general de BBVA Seguros fue orador en el evento.
- **Achieving net-zero goals in Latin America and Caribbean: Challenges and opportunities - UNEP FI 2021 Regional Roundtable for Latin America and the Caribbean:** Participación de Martín Zarich, CEO.
- **Jornadas internacionales Confiarse, organizadas por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE):** Participó como orador el director Global de Negocio Responsable de BBVA, Antoni Ballabriga.
- **Comité de Sustentabilidad de AMCHAM:** María Martha Deleonardis, subgerente de Negocio Responsable participó como oradora.
- **Evento Sustentabilidad Capítulo 5: Hacia un mundo más consciente del Diario La Nación:** Hernán Carboni, director de Relaciones Institucionales participó en el bloque "Involucramiento responsable".
- **Jornada Internacional "Inversiones, estructuración y Financiamiento de proyectos Sustentables y Verdes" de la Cámara de Sociedades:** participó Gustavo Pascual, *champion* de Financiamiento Sustentable de C&IB.
- **"Sustentabilidad Creativa" de Visión Sustentable:** Hernán Carboni, director de Relaciones Institucionales participó en el evento.
- **"Buenas prácticas de gestión de residuos en CABA" de la Red de Economía Circular del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires:** contó con la participación de la subgerente de Negocio Responsable.
- **"¿Cuál es el futuro del Reporte de Sustentabilidad Corporativa?" del Pacto Global de Naciones Unidas:** fue oradora María Martha Deleonardis, subgerente de Negocio Responsable.
- **Seminario Anual de Reporte Corporativo de la Universidad de San Andrés:** con la participación de la subgerente de Negocio Responsable.

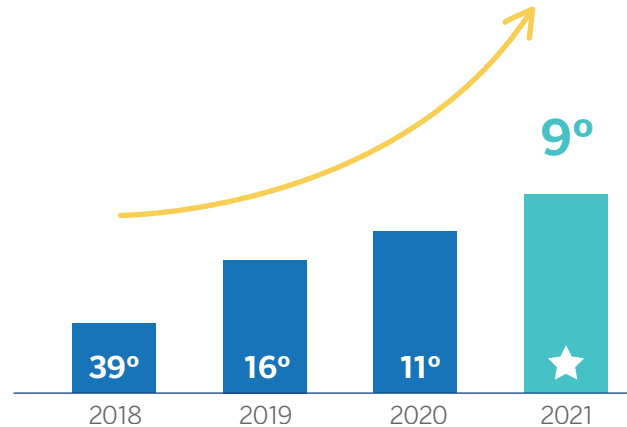
## Premios y reconocimientos

BBVA escala dos posiciones y se ubica 9° en el ranking Merco 2021 que mide la reputación corporativa de las empresas en Argentina.

Esta medición consultó a analistas financieros, periodistas, miembros de gobierno, responsables de sindicatos, asociaciones de consumidores, catedráticos del área empresarial, social media managers y directores de comunicación.



**5° en la categoría Talento**  
por su reputación laboral.




**El Reporte Integrado 2020 recibió una doble distinción por su enfoque estratégico y calidad y claridad de la presentación, entre otros atributos**



### Premio Britcham al Liderazgo Sostenible

Los jueces argumentaron que el Reporte logró plasmar el enfoque estratégico de BBVA Argentina, su modelo de creación de valor y su orientación futura. Además, resulta claro para sus inversores y otros grupos de interés.



### Premio Eikon en la categoría "Comunicaciones Financieras o con los Inversores"

Los aspectos considerados por el jurado a la hora de evaluar fueron la innovación, la creatividad, los resultados obtenidos en relación con el presupuesto disponible, la coherencia, la ejecución, la ética y la calidad y claridad de la presentación.



### Ranking Universum Global

Por cuarto año consecutivo, BBVA Argentina fue elegida por los estudiantes universitarios.

**Ocupa el 4° puesto de empresas más atractivas para trabajar en Argentina.**



### Sello verde Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

La Torre BBVA fue certificada con el Sello Verde otorgado por el Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que reconoce las buenas prácticas de reciclado y economía circular de las empresas.

## Ciclo BBVA-CECRA

BBVA Argentina, junto a la Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), desarrolló un ciclo de actualización política económica. Consistió en tres encuentros virtuales que tuvieron como objetivo:

- Proporcionar a las empresas miembro de la Cámara Española de información económica, política y financiera actualizada y relevante para asistirlos a tomar mejores decisiones de negocio.
- Posicionar a BBVA Research y a la Cámara Española como fuentes de información confiable y relevante
- Presentar las herramientas innovadoras basadas en Big Data que BBVA Research utiliza para confeccionar sus informes tales como el monitor de consumo en tiempo real de tarjetas de crédito, importaciones y exportaciones, empleo e inversión.
- Introducir brevemente temas macroeconómicos globales como el futuro del trabajo y el comercio internacional, y la sostenibilidad como estrategia de negocio a través del staff de BBVA Research en España.
- Dar a conocer los productos que BBVA Research ofrece gratuitamente todos los meses en su web.

Además de especialistas de BBVA Argentina y España participaron expertos externos referentes en su materia: Eduardo Fianza (Director de Poliarquía), Lucas Romero (Director Asociado de SYNOPSIS Consultores) y Sergio Berensztein (analista político).





# Banca Responsable

La sostenibilidad representa una oportunidad de negocio y una palanca de crecimiento clave para BBVA Argentina. El Banco se compromete a generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.



## Préstamos a la salud

120 millones de pesos para rehabilitación post COVID-19



## Financiación sostenible

4.390 millones movilizados



## Alianzas

13 espacios y organizaciones locales para el desarrollo sostenible

## ODS

8 ODS principales y 5 ODS secundarios identificados como prioritarios para BBVA Argentina

# Modelo de Banca Responsable

El propósito de BBVA “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era” establece un modo diferencial de hacer banca.

La Política General de Sostenibilidad y la Política de Responsabilidad Social Corporativa establecen el marco y los principios bajo los cuales BBVA se compromete con una banca responsable y con el objetivo de generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

En 2021 BBVA ha creado el área Global de Sostenibilidad, para dar un impulso a su estrategia, elevando la sostenibilidad al máximo nivel ejecutivo de la Organización con reporte al Consejero Delegado y al Presidente, en las cuestiones que se refieren a la estrategia de sostenibili-

dad del Grupo. La sostenibilidad representa una oportunidad de negocio y una palanca de crecimiento clave para BBVA. La oferta diferencial de productos sostenibles que proporciona BBVA, junto con su capacidad de asesoramiento, otorga al Grupo una ventaja competitiva respecto a otras entidades.

En un contexto en el que todos los empleados y áreas del Grupo integran la sostenibilidad en su día a día, la nueva área global diseñará la agenda estratégica de sostenibilidad, definirá e impulsará las líneas de trabajo en torno a este ámbito de las diferentes unidades globales y de transformación (Riesgos, Finanzas, Talento y Cultura, Data, Ingeniería y Organización, entre otras) y desarrollará nuevos productos sostenibles.



**BBVA creó el área global de Sostenibilidad, elevando esta responsabilidad al máximo nivel ejecutivo de la organización**

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



**1** Orientación a la generación de impacto positivo en la sociedad



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



**3** Inversión en la comunidad



**4** Implicación como agente de cambio social

Adicionalmente se encargará de desarrollar conocimiento especializado para un asesoramiento diferencial a los clientes, algo que la nueva área va a asegurar mediante su plena integración con el resto de unidades de negocio clave del banco. También establecerá metodologías de comercialización y relaciones con socios estratégicos, que permitan incrementar el negocio en el ámbito de la sostenibilidad en todo el Grupo.

Los equipos de la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés), creada en marzo de 2020 y que ha sido fundamental para conseguir los logros antes mencionados, se integrarán dentro la nueva área global.

En Argentina, la coordinación de la agenda, compromisos y productos sostenibles está a cargo de la dirección de Relaciones Institucionales, que impulsa y coordina las distintas iniciativas locales así como aquellas que son propuestas por el Grupo BBVA, a fin de coordinar los esfuerzos y recursos.

El Banco desarrolla su actividad en el ámbito de la sostenibilidad en base a los siguientes principios generales:

- 1 Integridad
- 2 Prudencia en la gestión de riesgos
- 3 Transparencia
- 4 Consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo
- 5 Creación de valor a largo plazo para todos los grupos de interés
- 6 Cumplimiento de la legislación aplicable en cada momento

## Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

En 2021 BBVA Argentina trabajó en identificar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas. Para este análisis consideró el Propósito y las prioridades estratégicas de BBVA, su Modelo de Banca Responsable, su Compromiso 2025 sobre Cambio Climático así como las prioridades locales que dan respuesta al contexto argentino. Como resultado, el Banco identificó ocho ODS principales y cinco ODS secundarios, sobre los cuales tiene un mayor impacto y contribución.

### ODS principales



### ODS secundarios



# Alianzas Estratégicas

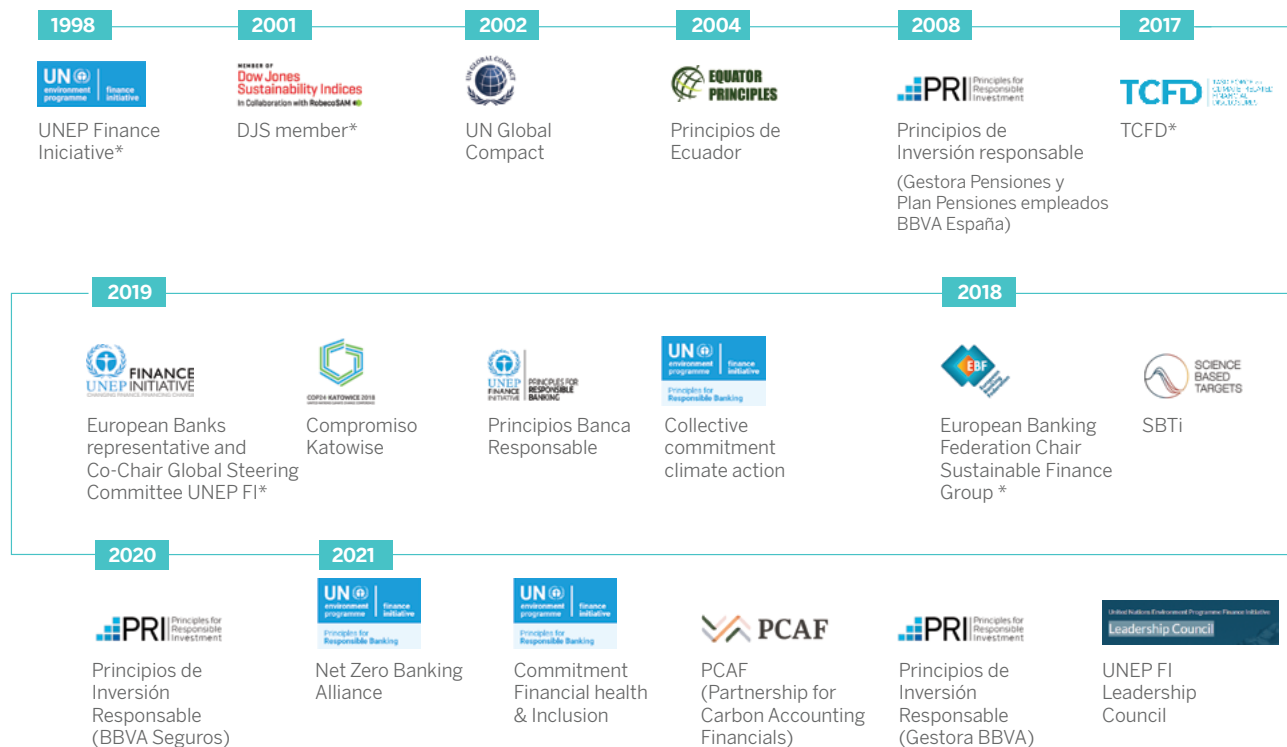
## Participación en espacios y organizaciones para el desarrollo sostenible

- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Principios de Banca Responsable.
- Principios de Ecuador.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Protocolo de Finanzas Sostenible de Argentina.
- Índice de Sustentabilidad de BYMA.
- Red de Economía Circular GCBA.
- Red Argentina de Cooperación Internacional.
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la República Argentina (AMCHAM).
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE).
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).
- ONU Mujeres.
- Pride Connection Argentina.

**BBVA Argentina se incorporó en 2021 a espacios valiosos: IARSE, CEADS, ONU Mujeres y Pride Connection Argentina.**

## Participación en espacios a nivel global

Desde hace más de 20 años, BBVA participa activamente en distintas iniciativas de ámbito supranacional.



\*No firma formal

## Principales índices de sostenibilidad en los que BBVA está presente

BBVA participa anualmente en los principales análisis de sostenibilidad realizados por entidades que califican a las compañías en esta materia. En base a las evaluaciones obtenidas en estos análisis, las empresas son elegidas para formar parte en los índices de sostenibilidad.

Adicionalmente, BBVA se incorporó en 2020 a la Red de Bonos Sostenibles del Nasdaq (NSBN, *Nasdaq Sustainable Bond Network*, en inglés). Se trata de la única entidad española presente en esta plataforma que reúne a los distintos emisores de deuda sostenible del mundo y es una clara referencia para la inversión socialmente responsable.

 <p>Member of <b>Dow Jones Sustainability Indices</b> Powered by the S&amp;P Global CSA</p>	 <p><b>MSCI</b></p>	 <p><b>FTSE4Good</b></p>	 <p><b>EURONEXT</b> INDICES EUROZONE120 <b>VE</b> VIGEO EIRIS</p>	 <p>member of the <b>INVESTMENT SOCIETIES</b> <b>ETHIBEL</b> EXCELLENCE</p>	 <p><b>Bloomberg</b> Gender-Equality Index 2022</p>	 <p><b>CDP</b></p>
<p>1er Banco del mundo</p>	<p>Miembro de los índices MSG ESG Leaders indexes (Rating AAA)</p>	<p>Miembro del FTSE4Good Index Series (Score 4/5)</p>	<p>Miembro de los índices Euronext Vigeo Eurozone 120</p>	<p>Miembro de los índices Ethibel Sustainability Excellence Europe y Ethibel Sustainability Excellence Global</p>	<p>Miembro del Bloomberg Gender Equality (Score 77,29/100)</p>	<p>Score B</p>

## Creación de Valor bajo el Marco Internacional de Reporte Integrado

Este Reporte se elabora de acuerdo con los lineamientos del Marco Internacional <IR>, publicado por el Consejo Internacional de Reporte Integrado (IIRC, por sus siglas en inglés *International Integrated Reporting Council*) en enero de 2021.

Este Marco propone la construcción de un modelo de creación de valor donde la organización muestre la creación, conservación o erosión de valor bajo el esquema de seis

capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social, y Natural. De esta manera, BBVA Argentina desarrolló su Modelo de Creación que pone el foco en los riesgos e impactos positivos y negativos del negocio hacia el desarrollo sostenible. Además, incluye las políticas internas y externas que guían la gestión del negocio y se propone mostrar la mayor contribución del Banco con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



### Modelo de creación de valor de BBVA Argentina



## Finanzas Sostenibles

El cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono tienen implicaciones relevantes en la cadena de valor de la mayoría de los sectores productivos, y van a requerir inversiones significativas en numerosas industrias. Los avances tecnológicos en torno a la eficiencia energética, las energías renovables, la movilidad eficiente o la economía circular suponen una fuente de nuevas oportunidades de negocio.

En los últimos años BBVA ha dado pasos importantes, como son el compromiso de canalizar 200.000 millones de euros entre 2018 y 2025 en financiación sostenible, dos veces la cantidad establecida en el objetivo inicial<sup>16</sup>; la decisión de dejar de financiar a empresas con actividades relacionadas con el carbón; y el compromiso Net Zero 2050, que implica cero emisiones netas de CO2 en dicho año, teniendo en cuenta tanto las emisiones directas del banco (en las que ya es neutro desde 2020) como las indirectas, es decir, las de los clientes a los que financia.

En este contexto, BBVA Argentina es consciente de que tiene la capacidad de realizar una contribución significativa gracias a su posición única para movilizar capital mediante inversiones, préstamos, emisiones y funciones de asesoramiento. En 2021, continuó trabajando en los ejes de movilidad urbana sostenible, operaciones agro sustentables (siembra directa y riego), segmento, retail, empresas y PYMES, inclusión y educación financiera.

### Alineamiento de la actividad para lograr cero emisiones netas en 2050

En lo que se refiere al alineamiento de su actividad, BBVA es neutro en emisiones netas por su actividad directa desde 2020. Además, el Banco se ha comprometido también a que su actividad indirecta, esto es, por su cartera de crédito y de inversión, también sea neutra en emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2050.

16. Para más información ver la sección "Compromiso 2025: Estrategia de Cambio Climático y Desarrollo Sostenible" dentro del capítulo "Sostenibilidad ambiental" en este Reporte

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



### Financiación sostenible

En 2021, BBVA Argentina movilizó más de Pesos 4.390 millones en actividades sostenibles.

### Operaciones sostenibles destacadas

Entre las soluciones sostenibles promovidas por BBVA centradas en identificar las oportunidades que surgen del cambio climático y el crecimiento inclusivo, así como en crear propuestas de valor y ofrecer asesoramiento para clientes particulares y empresas, se destacan las siguientes en 2021:

#### Bono verde de Petroquímica Comodoro Rivadavia

BBVA Argentina es el banco organizador y colocador del primer bono verde de Petroquímica Comodoro Rivadavia (PCR) por una emisión total de Dólares estadounidenses 50 millones con vencimiento en febrero de 2021. Además, es uno de los colocadores del nuevo bono de la compañía -Clase D-, emitido en enero de 2021, denominado en Dólares estadounidenses y con un plazo de 2 años. FIX Scr (afiliada de Fitch Ratings) agente de calificación de riesgo, calificó a las Obligaciones Negociables Clase 2 emitidas por PCR por un monto de Dólares estadounidenses 36,9 millones con vencimiento como BV1 (arg), concluyendo que la emisión de estas está alineada a los cuatro componentes principales de los Principios de Bonos Verdes de 2018 (GBP por sus siglas en inglés) del International Capital Market Association (ICMA) generando un impacto ambiental positivo.<sup>17</sup>

### Eco Préstamos

Los clientes pudieron acceder hasta el 30 de abril a una línea especial de Eco Préstamos con una tasa preferencial (45% TNA) para la adquisición de vehículos eléctricos como autos, motos y monopatines; paneles solares y electrodomésticos con eficiencia energética 'A' o superior. El monto máximo fue de Pesos 4.000.000 con un plazo de financiación que va desde los 6 hasta 60 meses, con tasa fija con sistema de amortización francés. A su vez, se ofreció una línea sustentable de préstamos prendarios para autos eléctricos e híbridos, con una tasa fija del 29% TNA, con plazos de 12 a 36 meses.

### Línea de prefinanciación de exportaciones sostenibles

BBVA Argentina amplió la línea de prefinanciación de exportaciones sostenibles a la compañía de biotecnología Biosidus S.A. de tres operaciones por Pesos 115 millones, Dólares estadounidenses 830.000 y Dólares estadounidenses 670.000. El destino de los fondos es el financiamiento de la venta de productos biosimilares a Brasil, Ecuador, Panamá, Tailandia, Colombia, México y Uruguay, facilitando el acceso a la medicina a poblaciones desfavorecidas. La línea de prefinanciación de exportaciones está certificada por la calificadora Vigeo Eiris como una operación sostenible en la categoría social de infraestructura básica asequible. La certificación está calificada en la categoría social por contribuir al ODS 3 (Salud y Bienestar) y al ODS 10 (Reducción de desigualdades).

### Fondo COVIDA en alianza con Sumatoria

BBVA Argentina invirtió Pesos 4,2 millones en el Fondo COVIDA-20 de la Asociación Civil Sumatoria para financiar proyectos de género de la institución de microfinanzas Ilumina. Con la misión de facilitar el desarrollo de personas de escasos recursos e impulsar su empoderamiento, equidad e inclusión, el financiamiento fue destinado a créditos para mujeres de Lomas de Zamora, La Matanza, Escobar, Ezpeleta, Ciudad de Buenos Aires y Salta.

### Préstamo certificado sostenible a Medicus

BBVA Argentina otorgó a la empresa de medicina prepaga Medicus S.A. un préstamo de Pesos 120 millones destinado a financiar un centro de rehabilitación post-COVID, certificado como sostenible en la categoría social por contribuir al ODS 3 (Salud y Bienestar), bajo el Marco de Banca Transaccional Sostenible. El marco de esta operación fue certificado por la calificadora externa Vigeo Eiris.

### Préstamo social a Laboratorios Temis Lostaló

Se trata de un crédito social de Pesos 70 millones con el que el laboratorio argentino comprará equipos para mejorar los procesos, ahorrar energía y reducir la contaminación del medioambiente. El crédito está certificado por la calificadora Vigeo Eiris como préstamo social bajo el Marco de Banca Transaccional Sostenible y el uso de los fondos contribuye con el ODS 10 (Reducción de las desigualdades).

### Préstamos para adquisición de motos eléctricas

En alianza con Grupo Simpa, BBVA ofrece préstamos prendarios para la adquisición de motos eléctricas Super Soco, con lo que fortalece su compromiso con la movilidad sostenible y el cuidado del medioambiente. Se trata de una línea prendaria que permite adquirir alguno de los cuatro modelos de motos eléctricas Super Soco: TC, TSX, TC MAX y CPX, a Tasa Nominal Anual del 0%, con un plazo de 12 meses, y un financiamiento de hasta el 50% del valor, con montos máximos de Pesos 1,6 millones, presentando DNI, y Pesos 2,2 millones con demostración de ingresos.

### Bono Verde de Luz de Tres Picos S.A.

BBVA colocó obligaciones negociables (ON) de la empresa de energía eólica Luz de Tres Picos S.A. etiquetada como bono verde, bajo el estándar ICMA, CNV y BYMA, con una muy buena aceptación de parte del público inversor. El libro registró una sobresuscripción de 3,6 veces. La ON Luz de Tres Picos S.A. Clase 1 recibió ofertas por Dólares estadounidenses 108.927.721 para una emisión de Dólares estadounidenses 30 millones. El bono verde está certificado ambientalmente por FIX, y contribuye al cumplimiento de los ODS 7 (Energía Asequible y No Contaminante) y 13 (Acción por el Clima). Se trata del tercer bono verde que BBVA colocó en el país en 2021.

## Principios de Banca Responsable (PBR)<sup>18</sup>

En 2019, el Grupo BBVA fue uno de los fundadores y BBVA Argentina adhirió al primer marco global de sostenibilidad para la industria bancaria: los Principios de Banca Responsable (PBR) propuestos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés *United Nations Environment Programme – Finance Initiative*). Los PBR representan una respuesta colectiva para alinear el negocio bancario con objetivos a largo plazo y que integren los desafíos sociales y medioambientales.

18. Más información sobre la rendición de cuentas de esta iniciativa en la sección "Principios de Banca Responsable" al final de este Reporte.

En el marco de esta iniciativa, en 2021 BBVA Argentina:

- Presentó su primer reporte sobre los avances de los PBR mediante su Reporte Integrado 2020.
- Participó del cuestionario colectivo: *PRB Collective Progress Report: Questionnaire for completion by Signatories*.
- Tuvo un rol activo en los webinars así como de los *Workshop for the Implementation of Principles for Responsible Banking*.
- Martin Zarich, su CEO, participó en el evento *Achieving net-zero goals in Latin America and Caribbean: Challenges and opportunities - UNEP FI 2021 Regional Roundtable for Latin America and the Caribbean*.

En abril de 2021, BBVA fue uno de los miembros fundadores de la Alianza Bancaria de Cero Emisiones Netas (*Net-Zero Banking Alliance: NZBA*, por sus siglas en inglés). BBVA, además, es miembro del nuevo *UNEP FI Leadership Council*.

Además, en 2021 el Banco avanzó en la implementación de los PBR con el foco en el Principio 2 de "Impacto y establecimiento de objetivos". Para ello, comenzó con el análisis de los indicadores de contexto local para la medición de impactos en la cartera de productos en base a la herramienta provista por Naciones Unidas (*Portfolio Impact Analysis Tool for Banks*). Durante 2022 estará seleccionado las principales carteras de productos y bancas para continuar con la aplicación del análisis y presentar conclusiones a la organización.



### Alineamiento

Alinear nuestra estrategia empresarial con las necesidades y objetivos de la sociedad expresados en los ODS, el Acuerdo Climático de París y otros acuerdos marco nacionales y regionales.



### Impacto y fijación de objetivos

Incrementar de manera continua nuestros impactos positivos, mitigando los negativos. Evaluar los riesgos y oportunidades para el medioambiente y para las personas que sean el resultado de nuestras actividades, productos o servicios. Para ello, fijaremos los objetivos donde podamos tener los impactos más relevantes.



### Clientes

Trabajar con nuestros clientes para alentar prácticas sostenibles y generar una prosperidad compartida, tanto para la generación actual como para las futuras.



### 'Stakeholders'

Consultar, involucrar y colaborar con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



### Gobernanza y cultura

Comprometernos con los principios mediante sistemas efectivos de gobernanza y una cultura de banca responsable.



### Transparencia y responsabilidad

Revisar de forma periódica la implementación de cada uno de estos principios. Apostar por la transparencia y asumir plena responsabilidad de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

## Protocolo de Finanzas Sostenibles

Desde 2019 BBVA Argentina se encuentra adherido al Protocolo de Finanzas Sostenibles que busca promover la implementación de prácticas sostenibles en la industria financiera del país. Los bancos firmantes se comprometieron a trabajar en cuatro ejes estratégicos:

- 

**1** Desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sostenibilidad
- 

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

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

**4** Promover una cultura de sostenibilidad.

Durante 2021, los 23 bancos que forman parte del Protocolo de Finanzas Sostenibles ejecutaron un plan de acción con el objetivo de reafirmar el compromiso de promover el desarrollo sostenible en el país. En esta línea, se priorizó el trabajo en tres ejes: Política de Sostenibilidad, Comisión Ambiental y Social y Comisión de Género, que están relacionados con los cuatro ejes estratégicos del Protocolo.

BBVA Argentina tuvo una participación activa en los siguientes grupos de trabajo:



### Política de Sostenibilidad



**Comisión Ambiental y Social:** grupos de trabajo SARAS – Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales; y Cambio Climático.



**Comisión Género:** grupos de trabajo Eje interno y Taxonomía.

# Grupos de Interés y Análisis de Materialidad

BBVA Argentina genera espacios para el diálogo con sus grupos de interés a nivel local.

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

## Análisis de materialidad

En 2021, BBVA ha decidido mantener el análisis de materialidad de 2020 por considerarlo aún vigente, y centrarse en introducir dos mejoras con el fin de responder más adecuadamente a las crecientes exigencias de transparencia:

- Una mayor explicación sobre quiénes son los grupos de interés, cómo se evalúan sus necesidades y expectativas y cómo impactan en la determinación de asuntos materiales
- Un análisis cualitativo de doble materialidad para los cuatro principales asuntos.

Como todos los años, el análisis de materialidad sirve a BBVA para priorizar los asuntos más relevantes tanto para sus grupos de interés clave como para su negocio. Asimismo, es una fuente que alimenta la planificación estratégica del Grupo y determina los aspectos prioritarios sobre los que reportar. Este análisis integra la perspectiva de los grupos de interés de Argentina.

La metodología para el análisis de materialidad comprende las siguientes fases:

### 1. Identificación de grupos de interés y de los asuntos materiales.

Los principales grupos de interés de BBVA son los clientes, los empleados, los inversores y analistas, los reguladores y supervisores (sectoriales y no sectoriales) y la sociedad. Como parte de la sociedad, tenemos en cuenta no solo la opinión pública, sino también a los grupos organizados de la sociedad civil como las ONGs, que hacen un seguimiento más cercano de la actividad del Grupo.

Para identificar los asuntos materiales para los grupos de interés, se utilizan varias fuentes:

- Entrevistas con diferentes áreas de BBVA, conocedores en más detalle de los grupos de interés.
- Revisión de numerosas fuentes de investigación internas relacionadas con los grupos de interés: clientes (encuestas de satisfacción, seguimiento de marca y reputación, análisis de reclamaciones), empleados (encuesta de Gallup, encuestas de reputación interna) e inversores (cuestionarios de inversores y analistas).

- Análisis de informes de tendencia (con el fin de tener una visión a largo plazo), informes de riesgos globales y seguimiento de los asuntos materiales de otras entidades financieras en base a la información publicada por éstos.

De esta fase de identificación obtenemos un listado de asuntos bastante granular que luego sintetizamos o agregamos con el fin de llegar a un número menor de cuestiones que resulte viable priorizar. Todos los asuntos del listado son ya de por sí relevantes.

## 2. Priorización de los asuntos en función de su importancia para los grupos de interés.

Para conocer las prioridades de algunos grupos de interés se realizaron entrevistas y encuestas ad-hoc en los países alcance del estudio, preguntando explícitamente por la importancia que debería otorgar el banco a cada uno de los asuntos. Para otros grupos de interés, utilizamos una base de datos externa como herramienta de análisis de datos en todos los países excepto en Turquía, donde se emplearon fuentes locales turcas. En conjunto, las fuentes que permitieron completar el análisis de los grupos de interés, las tendencias globales y los asuntos clave del sector, son:

- Encuestas RepTrak: 1.619 clientes y 11.584 colaboradores
- 17 informes y cuestionarios de sostenibilidad de analistas e inversores a nivel global
- 1.764 documentos regulatorios
- 59 informes de tendencias del sector
- 338 noticias en inglés y castellano
- 649 millones de tweets
- 87 informes de competidores
- 20 documentos de ONG

La priorización para los grupos de interés se hace en dos fases. En la primera se jerarquizan los asuntos para cada uno de los grupos de interés. En la segunda se obtiene, a partir del análisis anterior y por agregación, la jerarquización de los asuntos para el total de los grupos de interés. Esto último es lo que aparece detallado en la matriz.

Con el fin de dotar al ejercicio de mayor transparencia, los asuntos más relevantes para cada grupo son:



**Clientes.** Son prioritarios los aspectos relativos a la ciberseguridad y a la protección de datos en un contexto en el que la digitalización se ha acelerado por el coronavirus. Si bien existe muy poca dispersión en las valoraciones de clientes. Todos los asuntos son de alta importancia.



**Empleados.** Consideran que se debe poner el foco en los temas que preocupan a los clientes (mencionados anteriormente), así como en seguir fomentando una cultura ética con la que se sientan identificados.



**Inversores.** La solvencia, los resultados financieros y el buen gobierno son sus principales preocupaciones, pero también de manera creciente la gestión de riesgos y oportunidades climáticas (asunto clave para ciertos grupos de inversores y analistas).



**Reguladores.** De forma muy similar a los inversores, el cambio climático recibe especial atención regulatoria. Igualmente, son temas muy relevantes la solvencia, el buen gobierno y el comportamiento ético de la entidad.



**Sociedad.** La adecuada gestión del coronavirus y la protección a los más vulnerables, junto con el cuidado de su salud financiera y el cambio climático, son los temas más importantes.



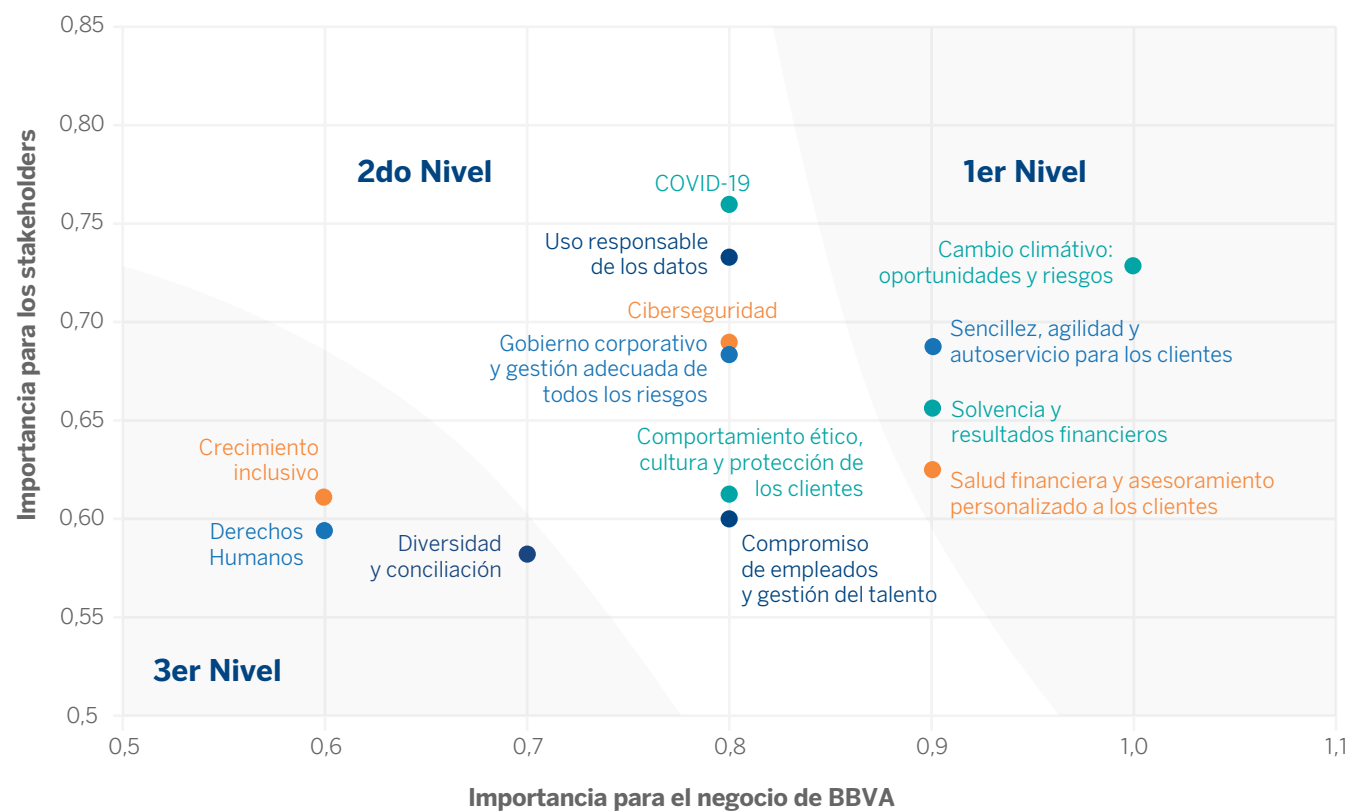
**Competidores.** Prestan especial atención a los temas de ciberseguridad y datos, salud financiera y asesoramiento, y, por último, cambio climático.

En cuanto a las tendencias, la digitalización sigue siendo un tema protagonista, con importancia creciente a consecuencia de la pandemia, así como los temas que lleva asociados (ciberseguridad). También crece en protagonismo de la salud financiera. Los informes indican el papel clave del sector en el apoyo a empresas y particulares afectadas por la crisis.

### 3. Priorización de asuntos en función de su impacto en la estrategia de negocio de BBVA.

Se realiza internamente una valoración de cómo cada uno de los asuntos impacta en las seis Prioridades Estratégicas de BBVA. Los asuntos más relevantes para BBVA son los que le ayudan a conseguir, en mayor medida, su

estrategia. El resultado de este análisis es la matriz de materialidad del Grupo. Además, se obtiene una matriz para cada país. La matriz de materialidad de Argentina es la siguiente:



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

- Cambio climático: oportunidades y riesgos
- Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes
- Solvencia y resultados financieros
- Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes



## Doble dimensión

Para los asuntos materiales con mayor importancia, tanto para la estrategia de BBVA, como para los grupos de interés, se ha realizado un análisis de doble materialidad con una doble perspectiva. Por un lado, analizando cómo impactan estos asuntos en la situación y resultados de BBVA (“Perspectiva de Fuera a Dentro”), y, por otro lado, cómo

estos asuntos impactan en el entorno, es decir, cómo la actividad de BBVA impacta en los distintos grupos de interés (“Perspectiva de Dentro a Fuera”). De esta manera, se obtiene para cada asunto material una serie de retos y oportunidades a los que BBVA tiene que hacer frente, dependiendo de la dimensión en la que se analiza.



### Cambio climático

#### Impacto en BBVA

¿Cómo afecta el Cambio Climático a BBVA?

##### Oportunidades

- Nuevas oportunidades de negocio en la ayuda a la transición.
- Mayor elegibilidad gracias a una diferenciación por la gestión del cambio climático.
- Mejor solvencia por una gestión de riesgos integral y con mayor anticipación.
- Posicionamiento ante supervisores y posible diferenciación en requisitos de capital.

##### Retos

- Mayor riesgo de default derivado tanto del riesgo físico del cliente, provocado o favorecido por los fenómenos meteorológicos extremos, y el potencial daño físico a los activos de la entidad a largo plazo; como el riesgo de transición, consecuencia del viraje hacia una economía baja en emisiones de carbono (como cambios legislativos o cambios en patrón consumo).
- Necesidad de alinear carteras y por tanto, posible pérdida de negocio en ciertas actividades.
- Mayores exigencias regulatorias.
- Necesidad de up-skilling y reskilling.
- Posible pérdida de clientes, inversores.
- Nuevos riesgos (greenwashing).

#### Impactos en Grupos de Interés

¿Cómo afecta a los grupos de interés la gestión que hace BBVA del cambio climático?

##### Oportunidades

- Clientes: ayuda en la transición hacia un futuro más sostenible cumpliendo con la regulación.
- Empleados: lugares de trabajo más saludables y una cultura corporativa más alineada.
- Accionistas e inversores: disminución del riesgo de su inversión y protección del valor a largo plazo.
- Proveedores: nuevas oportunidades de negocio para proveedores sostenibles.
- Reguladores y supervisores: cumplir con la regulación.
- Sociedad: alineamiento de sus expectativas y contribución a frenar los impactos del cambio climático en sus vidas.

##### Retos

- Clientes: mayores dificultades de acceso a financiación de aquellos con elevados riesgos climáticos y sin planes para la transición.
- Sociedad: riesgo de que la transición climática no sea justa y deje a colectivos atrás.



## Solvencia y resultados financieros

### Impacto en BBVA

¿Cómo afecta tener una mala o buena solvencia a BBVA?

#### Oportunidades

- Permite la continuidad del negocio
- Ahorro de coste de capital
- Menor presión supervisora
- Permite atraer más capital e inversores
- Permite atraer más empleo y clientes

#### Retos

- Riesgo de inestabilidad del sistema
- Riesgo de fuga de capital, clientes y empleados

### Impactos en Grupos de Interés

¿Cómo afecta a los grupos de interés que BBVA tenga una mala o buena solvencia?

#### Oportunidades

- Posibilita la creación de valor para los grupos de interés.
- Accionistas e inversores: modelo de negocio resiliente, fuerte y estable con sus resultados financieros a largo plazo; adecuado nivel de solvencia que le permita absorber pérdidas bajo escenarios de estrés; retorno sobre inversión: un modelo de negocio capaz de generar resultados financieros por encima del capital invertido y con capacidad de retribuir al accionista.
- Reguladores y supervisores: aporta seguridad al sistema.

#### Retos

- Accionistas e inversores: una mayor volatilidad en los resultados financieros puede generar una percepción de inestabilidad en el modelo de negocio provocando la venta de acciones o de instrumentos de deuda por parte de inversores; un nivel de solvencia inadecuado, puede generar incertidumbre y desconfianza en la capacidad de pago de sus obligaciones provocando la venta de acciones o de instrumentos de deuda por parte de inversores.



## Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes

### Impacto en BBVA

¿Cómo afecta la digitalización a BBVA?

#### Oportunidades

- Permite aumentar la base de clientes potenciales.
- Permite dar un mejor servicio a los clientes, con una mayor disponibilidad.
- Permite fidelizar a una gran parte de los clientes, gracias a un mejor conocimiento a través de los datos y de soluciones más adaptadas a sus necesidades.
- Permite reducir costes unitarios de distribución, de vender productos y de dar servicio.

#### Retos

- Necesidad de invertir en la transformación digital.
- Potencial pérdida de negocio por la competencia de *players* digitales que prestan servicios financieros.
- Mayores riesgos para el banco derivados de la digitalización como, por ejemplo, la ciberseguridad.
- Riesgo de alta dependencia de proveedores tecnológicos.

### Impactos en Grupos de Interés

¿Cómo afecta a los grupos de interés la digitalización de BBVA?

#### Oportunidades

- Clientes: ofrece una mayor disponibilidad, así como soluciones financieras adaptadas a sus necesidades gracias a un mayor conocimiento.
- Accionistas e inversores: mayor rentabilidad de su inversión si la digitalización se traduce en menores costes.
- Sociedad: facilita el acceso a servicios bancarios a más personas.

#### Retos

- Empleados: supone cierre de oficinas y pérdidas de empleo, necesidad de desarrollar nuevas capacidades.
- Reguladores y supervisores: Necesidad de adaptarse a nuevos ámbitos y desarrollar nuevas regulaciones.
- Sociedad: puede provocar la exclusión de algunos colectivos.



## Salud financiera

### Impacto en BBVA

¿Cómo afecta el hecho de que existan clientes con distintos niveles de salud financiera y que esto sea una preocupación para las personas de BBVA?

#### Oportunidades

- Destacar y marcar la diferencia en la forma de ayudar a los clientes a mejorar su salud financiera y, por tanto, ser más elegibles para clientes e inversores.
- Mayor legitimidad por la contribución positiva a la sociedad.
- Mantener una buena posición competitiva frente a otros players que están ganando relevancia en el área.

#### Retos

- Pérdida de ingresos a corto plazo por decisiones que garanticen el bienestar del cliente (pérdidas que a medio y largo plazo se contrarrestan).
- Falta de información que conlleve una actuación errónea.

### Impactos en Grupos de Interés

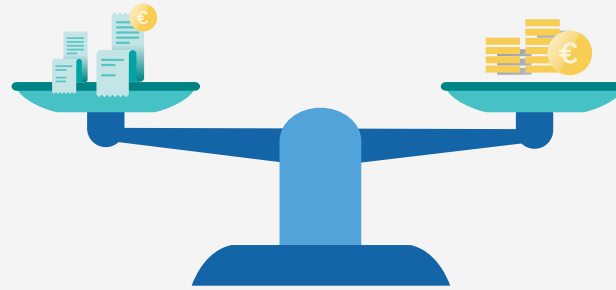
¿Cómo afecta a los grupos de interés las soluciones relacionadas con salud financiera de BBVA?

#### Oportunidades

- Clientes: les ayuda a tener un mayor bienestar financiero y con conseguir sus objetivos vitales.
- Accionistas e inversores: si se convierte en un elemento diferenciador, los clientes estarán más satisfechos, se atraerá a más usuarios y se conseguirá mayor grado de fidelización de los mismos. Asimismo, esto ayudará a mantener una buena posición competitiva.
- Sociedad: generará una mayor concienciación sobre la importancia y los beneficios de gestionar adecuadamente la salud financiera.

#### Retos

- Clientes: percepción de cierta intromisión en la vida de los clientes para conseguir la información que permite adoptar acciones que mejoren su salud financiera.
- Accionistas e inversores: buscar siempre el interés del cliente, puede conllevar recomendaciones que no sean la opción más rentable para la entidad en el corto plazo. No obstante, esta aparente desventaja se ve compensada por los beneficios en el medio y largo plazo.



# Solvencia y Desempeño Financiero

BBVA Argentina considera a la solvencia y desempeño financiero como uno de los pilares estratégicos de su gestión, ya que a través de buenos resultados propios tiene la oportunidad de apalancar el crecimiento de sus clientes.



8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



Ganancia

21.162 millones de  
pesos de resultado neto

9 INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



Préstamos comerciales

Crecimiento del 47,1%  
en Pesos históricos

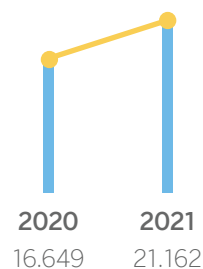
La información financiera incluida en este capítulo del Reporte Integrado, surge de los Estados Financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2021.

## Desempeño en 2021

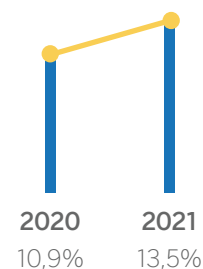
BBVA Argentina cerró su año fiscal que finalizó el 31 de diciembre de 2021 como una de las instituciones financieras líderes en el sistema financiero argentino, aumentando su cartera de clientes y ganando participación de mercado en su cartera de crédito.

BBVA Argentina ha tenido una buena performance en un año en el que la pandemia de COVID-19 comenzó a disminuir sus efectos. Al 31 de diciembre de 2021 registró una ganancia de Pesos 21.162,4 millones, mostrando un crecimiento de 27,1% en relación con el año anterior en moneda homogénea. El retorno sobre el patrimonio neto promedio (ROE) alcanzó 13,5% y el retorno sobre el activo promedio (ROA) fue de 2,0%.

Resultado Neto  
(millones de pesos)



ROE



## Actividad

BBVA Argentina continúa con un plan de crecimiento, con el objetivo de reafirmar su liderazgo en el mercado financiero argentino. El Banco tuvo una buena performance en un contexto complicado y mantuvo un buen ritmo de crecimiento en 2021, a pesar de ello cayó 44 p.b. de cuota de mercado en préstamos privados en Pesos, la cual se ubicó en un 8,05% en diciembre.

La cartera de préstamos netos totalizó Pesos 379.039,94 millones al cierre del año, reflejando una caída en moneda homogénea del 10,2% en comparación con el año anterior, en tanto que, considerando sólo los préstamos al sector privado totales, la misma cayó 10,6%.

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

Como resultado, el negocio minorista registró un crecimiento de la cartera en pesos históricos de 38,7%. El negocio de tarjetas de crédito se destacó en este segmento, con crecimientos interanuales de 38%, apalancado en los programas de cuotas Ahora. Los préstamos personales tuvieron una buena performance alcanzando un crecimiento

del 43,5% y los préstamos hipotecarios mostraron escaso nivel de ventas, por lo que los saldos crecieron un 34,8%. Los préstamos prendarios, por su parte, incrementaron los saldos en un 52,6% producto de un repunte de ventas.

BBVA Argentina, al igual que el año anterior, creció en cuota de mercado dentro del negocio de tarjetas de crédito en financiación y presenta una leve caída en consumo, +7 p.b. y -48 p.b, respectivamente. Además, ganó cuota de mercado en compras con tarjetas de débito (+38 p.b).

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

Durante 2021, los préstamos comerciales en Pesos históricos tuvieron un crecimiento del 41,7%, impulsado por las financiaciones a PyMEs en documentos descontados y menor actividad en préstamos y sobregiros.

A pesar de estos crecimientos, la cuota de mercado de préstamos comerciales registró una baja de 81bps finalizando en 6,04% al cierre del ejercicio.

Los préstamos en moneda extranjera tuvieron una caída en el sistema financiero y en BBVA Argentina (24,5%) expresados en Pesos históricos.

En términos de calidad de cartera, el ratio de cartera irregular (Financiaciones con cumplimiento irregular/Financiaciones totales) cerró el ejercicio en 1,87%, con un nivel de cobertura (Previsiones totales/Financiaciones con cumplimiento irregular) de 181,89% al 31 de diciembre de 2021. Estos indicadores evidencian la calidad de la cartera de préstamos, tanto minorista como comercial.

BBVA Argentina cerró el año con cartera de títulos públicos de Pesos 184.990,5 millones, de los cuales Pesos 107.693,3 millones corresponden a LELIQ, y el resto en títulos públicos gobierno nacional en Pesos ajustables CER y Bonos del Tesoro. Al 31/12/2021 el Banco cuenta con un saldo de Pases con el B.C.R.A. por Pesos 137.548,5 millones.

Respecto a pasivos, los depósitos totalizaron Pesos 708.336,19 millones, levemente por debajo del período anterior en moneda homogénea (-1,9%), incluyendo el revalúo de los depósitos denominados en Dólares estadounidenses.

En dicho período tanto las cuentas a la vista como los depósitos a plazo en pesos históricos tuvieron una destacada performance, creciendo 55% y 66%, producto de una mayor liquidez en el sistema financiero y las restricciones

impuestas al ahorro en moneda extranjera. Los depósitos en moneda extranjera, crecen en moneda histórica, un 21% expresados en Pesos.

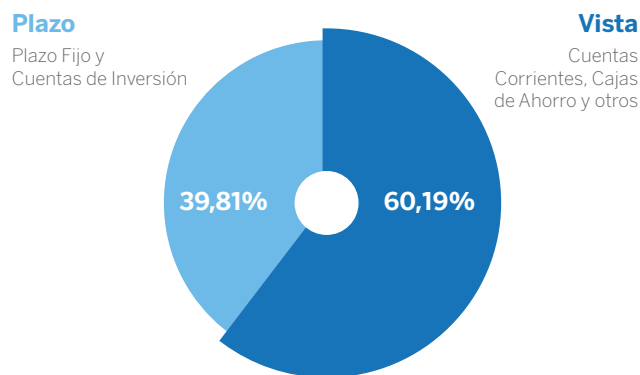
Al 31 de diciembre de 2021 los depósitos transaccionales representaban el 60% del total de depósitos privados en pesos.

La cuota de mercado de depósitos al sector privado se ubicó en 6,95% al 31 de diciembre de 2021, bajando 15 p.b. en el período.

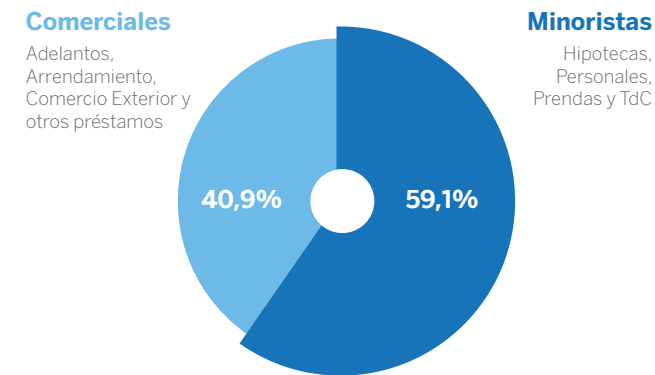
El período 2021 fue un año donde los depósitos totales crecieron a mayor ritmo que los créditos, tanto en el nivel sistema financiero como en el Banco.

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

### Depósitos en Pesos



### Composición Préstamos Privados



# Resultados

BBVA Argentina registró una ganancia neta de Pesos 21.162,4 millones en el ejercicio 2021, creciendo en moneda homogénea un 27,1% en comparación a 2020, donde el resultado neto por intereses creció el 5,4%, el resultado neto por comisiones subió 28,1% y los gastos, incluyendo gastos generales, gastos de personal, depreciaciones y desvalorizaciones de bienes y otros gastos operativos aumentaron un 6,7%.



## Detalle de Evolución de las Principales Líneas de Resultados

**Resultado neto por intereses:** El resultado neto por intereses totalizó Pesos 123.842,8 millones creciendo el 5,4% comparado con el ejercicio anterior, producto de un aumento en los egresos por interés del 46,8% y los ingresos lo hacen en 19,7%.

Los ingresos crecen principalmente por un contexto de suba de tasas de interés en el sistema financiero, producto de una aceleración de la inflación. Los préstamos al sector privado aumentaron su rendimiento producto de las líneas ajustadas por el índice UVA, mientras que las financiaciones con tarjetas de crédito cayeron en su rendimiento.

Respecto a los egresos por intereses, la entidad tuvo un importante crecimiento de los depósitos a plazo, con un incremento de los intereses de acuerdo a la normativa del B.C.R.A. en la que se estableció una tasa mínima para estos depósitos. También crecieron las cuentas de los fondos de inversión, aumentando el costo del fondeo en pesos.

La actividad de intermediación en moneda extranjera ha sufrido por las normativas cambiarias.

**Resultado neto por comisiones:** el resultado neto por comisiones creció 28,1% en el ejercicio, producto de una suba de 3,4% en los ingresos y una caída del 15,1% en los egresos.

El crecimiento de los ingresos (Pesos 44.704,6 millones) refleja la recuperación que tuvo la economía luego de que las restricciones por la pandemia de COVID-19 se fueron levantando. Tomaron impulso los rubros transaccionales, mientras que la política de precios acompañó la inflación en Tarjetas de Crédito y paquetes. En 2021, se destacó el crecimiento de la actividad de los Fondos comunes del Banco.

En relación con los egresos (Pesos 21.037 millones), la baja responde principalmente a los programas de beneficios que el banco ofrece a sus clientes y a reducción de costos por las campañas de captación que el banco viene implementando. A la vez, el banco lleva a cabo un plan de eficiencia para maximizar los objetivos con menores gastos.

**Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera:** Durante el año se redujo el resultado en 41,1% debido a las restricciones para acceder al mercado de cambios implementadas por el BCRA y reforzadas a partir de la pandemia de COVID-19.



## Beneficios al Personal

Totalizaron Pesos 31.311,9 millones, creciendo 2,1% respecto a los registrados durante el año 2020, esto es consecuencia principalmente por el incremento salarial acordado por los bancos con el gremio quede levemente por sobre la inflación real. Es importante destacar que este

año, al igual que en el 2020, dichos incrementos se pagaron a medida que la inflación fue ocurriendo y no de manera retroactiva como ocurría en los ejercicios anteriores.



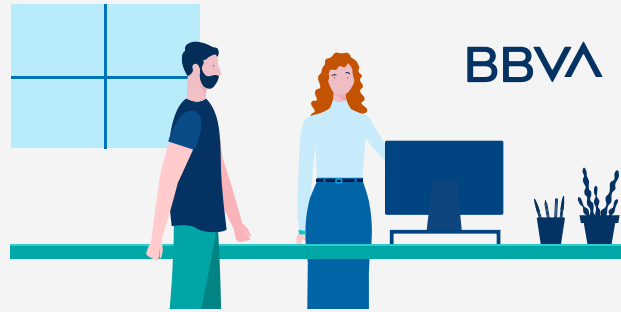
## Gastos de Administración

Los gastos de administración tuvieron un crecimiento del 14% impulsado en general por el contexto de mayores gastos relacionados con la transformación digital, y los servicios contratados en moneda extranjera.

Otros Gastos Operativos: Se producen mayores cargos por impuesto a los ingresos brutos, producto de mayor actividad, y el cambio de base imponible sobre instrumentos del BCRA.

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

**Resultados por asociadas y negocios conjuntos:** En esta línea se registró una pérdida neta de Pesos 41,8 millones, esta línea expone el resultado de empresas no consolidadas, incluyendo la participación accionaria en Rombo Compañía Financiera y Consolidar Seguros entre las principales.



# Negocios y Actividades

En BBVA Argentina el cliente está primero. Por eso el Banco busca constantemente mejorar su oferta de productos y servicios con apoyo en la innovación y la tecnología. Además, busca estar cerca de sus clientes con una atención personalizada y fidelización a través de beneficios.



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Productos sostenibles

Estándar Agro Sostenible

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Presencia en la Argentina | Préstamos personales | PyMEs

243 sucursales en todo el país

28.125 millones de pesos | +55.000 clientes activos

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



MOD0 | Sucursales digitales

555.000 clientes registrados | 73 sucursales digitales

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Cadena de valor

Código Ético de Proveedores



## Líneas de Negocio

BBVA Argentina pone foco en el crecimiento de sus productos más significativos. Se redefinió el modelo de sucursales transformándolas en sucursales con atención más ágil e implementando roles mixtos, los cuales permiten atender al cliente en forma más eficiente.

Durante 2021, el Banco logró crecer en varios aspectos, como cantidad de clientes, ventas de seguros y cuota de mercado, gracias a varias mejoras implementadas y estrategias comerciales.

### Banca Minorista

BBVA Argentina centra su estrategia comercial en expandir la oferta de productos y servicios en los que tiene mayor posibilidad de mejorar la participación de mercado. Otro punto fundamental para el Banco está en mejorar la experiencia bancaria de cada cliente aprovechando la plataforma tecnológica y sus continuos avances.

Para la Banca Minorista se ofrece una amplia variedad de productos, como cuentas corrientes y cajas de ahorro, depósitos, tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos para automóviles, seguros y productos de inversión, entre otros.



**2.719.026 clientes individuales**



Préstamos

**Préstamos personales**

**En 2021 el Banco logró recuperar cuota de mercado apoyado en líneas para emprendedores y con tasas administradas <sup>20</sup>**

Este año el Banco avanzó en las siguientes mejoras que serán implementados en los primeros meses de 2022

- Desarrollo del motor de precios. A este desarrollo del 2020, que asigna una tasa por cliente definida por el score de riesgo y la probabilidad de compra, se le agregó la novedad de que para cada cliente el motor arrojará una tasa por plazo.
- Optimización del motor de venta de préstamos personales (Funnel). Esto incluye una plataforma más intuitiva y con más información, que dará una mejor experiencia al usuario. La plataforma brindará las herramientas necesarias para que el cliente pueda autogestionar su préstamo.
- Automatización Journey. Esto permite la planificación mensual de la comunicación y acciones comerciales que se desean hacer sobre el producto.

Además, BBVA Argentina busca potenciar el crecimiento de sus clientes asistiendo a empresas y emprendedores con préstamos subsidiados.



Pesos 28.125 millones en préstamos otorgados



95.624 préstamos fueron contratados por canales digitales



5,4% de participación en el mercado de préstamos personales <sup>19</sup>

**Préstamos prendarios**

2021 se caracterizó por un mercado automotor contenido por las fluctuaciones económicas y, principalmente, por la falta de stocks. Sin embargo, BBVA Argentina, junto con sus compañías vinculadas, siguieron liderando con un share de 44% en 0km y 8% en vehículos usados.

En Motos, segmento en el que el Banco es pionero, continuó con importantes alianzas de fabricantes e importadores del rubro, financiándose aproximadamente 3.600 unidades, que representan el 78% del total de operaciones prendarias.

En 2021 el Banco comenzó, como parte de su estrategia global focalizada en la sostenibilidad, a financiar con tasas promocionadas la venta de vehículos híbridos y eléctricos.



Pesos 2.196 millones en préstamos otorgados <sup>21</sup>



4.605 clientes accedieron a préstamos prendarios



1,9% participación en el mercado de préstamos prendarios a nivel individual y 11,0% a nivel consolidado

19. Sin tomar la cartera ajustada por UVAs.

20. Tasa según su riesgo-cliente, definido a partir de la probabilidad de default, y que no puede ser modificada por ejecutivos, lo que permite tener un control de la rentabilidad según perfil.

21. Alcance: Banco.

## Seguros

En 2021 se mantuvieron las complejidades establecidas por la situación sanitaria en 2020. A raíz de ello, se mantuvieron los esquemas alternativos de aceptación a través de mail de las propuestas de seguros ofrecidas a los clientes. Durante todo el año se mantuvieron las promociones por las nuevas contrataciones a través de la banca online. Las bonificaciones llegan al 50% en las 3 primeras cuotas en productos de BBVA Seguros, mientras que en seguros de autos se siguen ofreciendo hasta 30% en las 6 primeras cuotas. Todo esto ayudó a sostener el nivel de actividad.

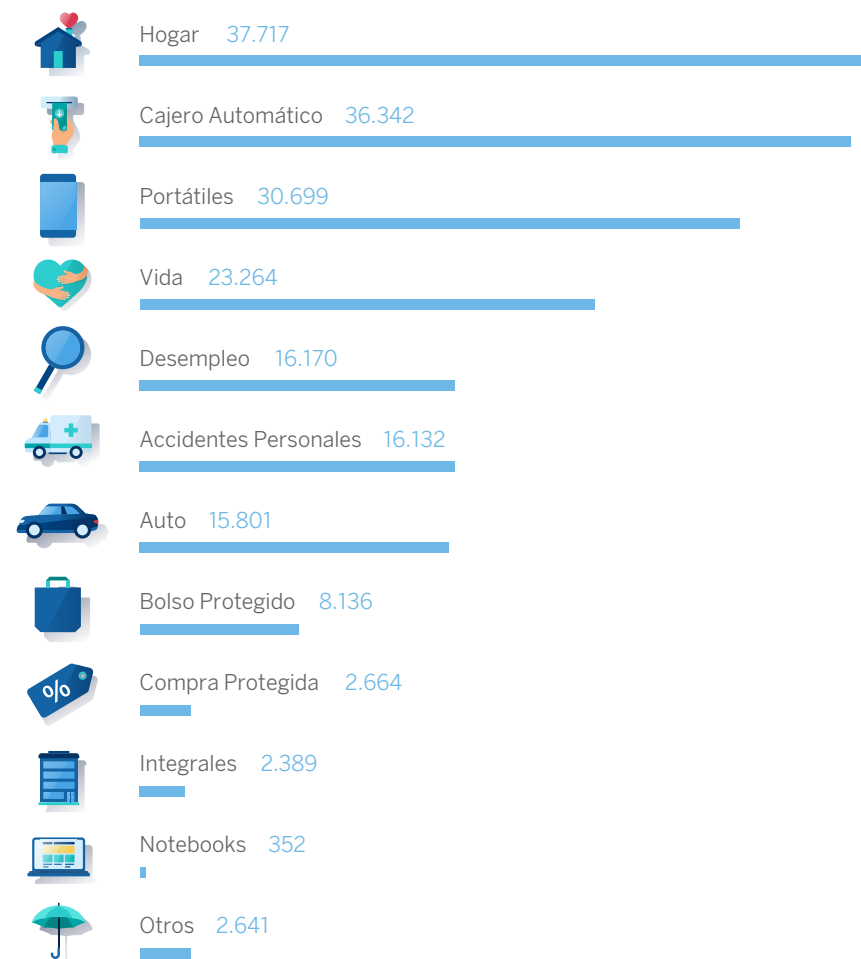
Entre las iniciativas más destacadas del año se encuentran la firma del acuerdo con la compañía de Seguros La Caja del Grupo Generali. Este acuerdo contempla un coaseguro entre dicha compañía y BBVA Seguros que involucra varios riesgos patrimoniales (autos, hogar, integrales de comercio, colegio, consorcios, salud y bicicletas) por medio del cual se pretende lograr un salto cualitativo y cuantitativo tanto de ventas como de servicio y experiencia del cliente. El acuerdo incluye fuertes desembolsos por parte de La Caja en comisiones y premios para el Banco, en su carácter de Agente institorio de ambas compañías de seguros, como también para inversiones en sistemas y procesos que permitan mantener una oferta innovadora de productos y servicios para los clientes.

Por el lado de la actividad comercial, 2021 ha sido un año de recuperación de los volúmenes de venta. Se destacan los fuertes crecimientos en hogar, vida y portátiles, que son los productos de mayor valor. En cambio, se notó una merma en el volumen de productos de la gama media y baja en términos de valor relativo. Por el lado de la venta digital, se han incorporado varios nuevos productos este año, entre los cuales se destacan vida, bicicleta, monopatín eléctrico, accidentes personales y accidentes personales senior.

Se avanzó también en la optimización de los flujos de contratación de los productos de hogar y auto. Todo ello ha contribuido a incrementar la venta online en un +9 %.

Total de pólizas 2021: **192.307**

### Ventas de seguros - Cantidad de pólizas 2021



## Gestión de activos



## 15 Fondos registrados

Gestión de activos	Monto acumulado al 31/12/2021 en millones de pesos	Variación interanual <sup>(1)</sup>	
		En millones de pesos	En Porcentaje
<b>Patrimonio total administrado</b>	<b>199.306,96</b>	<b>99.330,14</b>	<b>+99,35%</b>
Patrimonio administrado en Fondos de plazos fijos	175.809,97	79.910,51	+83,33%
Patrimonio administrado en Fondos de mercado	23.496,99	19.419,63	+476,28%
Patrimonio administrado en Fondos de mercado – Fondos de renta fija	21.030,77	18.516,31	+736,4%

(1) La variación de los patrimonios de los FCI es histórica.

Además, para fines de 2021, se registraron 15 Fondos bajo administración ante la Comisión Nacional de Valores (CNV).

Fondo	Situación
FBA Renta Pesos, FBA Bonos Argentina FBA Ahorro Pesos, FBA Renta Pública I, FBA Renta Fija Plus, FBA Renta Mixta, FBA Calificado y FBA Acciones Argentinas	Se encuentran operando normalmente, permitiendo suscripciones y rescates en pesos.
FBA Horizonte, FBA Horizonte Plus, FBA Bonos Globales, FBA Retorno Total I y FBA Acciones Latinoamericanas	Se encuentran sólo realizando admisiones de rescates. Para mitigar las fluctuaciones del mercado y proteger el interés de los cuotapartistas, se dispuso en abril de 2020 la suspensión preventiva de las suscripciones.
FBA Gestión I y FBA Renta Fija Local	No se encuentran abiertos a suscripciones ni rescates, aguardándose el momento oportuno para su lanzamiento comercial.

Medios de pago

**MODO**

**MODO, la nueva solución de pago**

A las novedades de esta billetera virtual creada en 2020, se agregó la funcionalidad de pagos con transferencias, y se habilitó la opción de cobro con código QR en cuentas corrientes de comercios.

**+555.000 clientes de BBVA Argentina registrados en MODO**



**Tarjetas de crédito y débito**

El Banco busca brindar oportunidades para toda la comunidad. Para lograrlo, en 2021 lanzó la tarjeta recargable de Pesos 1,00 como una solución para aquellas personas que no pueden acceder a una tarjeta de crédito. De esta manera se inicia su tracking de riesgos y, luego de 3 meses de cumplimiento, pueden acceder a una tarjeta de crédito. Se entregaron 33.000 tarjetas.

En cuanto a la app Go, se rediseñó el acceso permitiendo el uso de biometría, de forma que el cliente puede ingresar sin usuario ni clave digital en cada funcionalidad. El Banco buscó hacer más fácil su uso, ofreciendo diferentes medios de pago y con acceso a gestión de tarjetas. Se generaron promociones y contenidos exclusivos en base al contexto, llevando a los clientes experiencias únicas y grandes beneficios.

Por otro lado, se potenció la tienda Online del Shop ofreciendo descuentos exclusivos todos los días, con promociones recurrentes y de diferentes rubros, con el propósito de tener siempre una propuesta atractiva. Se está trabajando en el rediseño de la tienda para mejorar la experiencia del usuario.

Con motivo del cierre de operaciones locales de LATAM en 2020, se rediseñó la estrategia de fidelización de clientes ofreciendo beneficios adecuados para los distintos segmentos. Los clientes Classic empezaron a acumular puntos en el nuevo programa de Beneficios Puntos BBVA, donde los clientes desde banca online pueden acceder a un sitio exclusivo operado por Despegar, la agencia de turismo más grande de América Latina y canjear sus puntos



**Nuevo plan de fidelización Puntos BBVA que permite obtener beneficios con el canje de puntos**

por diferentes experiencias. Para el segmento *Premium* y *Premium World*, se mantuvo el programa LATAM Pass con las mismas condiciones de años anteriores, ofreciendo descuentos y beneficios exclusivos.

A su vez, el Banco considera importante ofrecer una nueva herramienta que permita a sus clientes sentirse identificados y valorados por éste, brindándoles la mejor experiencia en un programa de fidelidad. Por eso, comenzó a utilizar puntos BBVA para que los clientes acumulen puntos que pueden canjear por distintos productos y servicios.



14,1% participación en el mercado en consumo mensual de tarjetas de crédito



12,3% participación en el mercado en financiamiento mensual de tarjetas de crédito

## Medios de pago

**Consumo de tarjeta de crédito – Real Time**

BBVA Argentina logró instalar como referente del mercado su informe del indicador de consumo con tarjetas de crédito y débito, que es publicado con frecuencia quincenal. El indicador permitió anticipar la recuperación de la actividad económica luego de las restricciones por COVID-19 en 2020.

Algunos sub-indicadores tienen una importante capacidad predictora de la actividad, anticipando tendencias de corto plazo y mejorando las previsiones macroeconómicas, datos relevantes para la construcción del presupuesto del Banco.

**Gracias al trabajo en equipo, el Banco ha logrado posicionarse como referente al indicador de Consumo en Real Time con numerosas publicaciones en la prensa**

**Adquirencia**

Con respecto a la adquirencia, se mejoró el proceso de alta de comercios y terminales en canales presenciales. Además, se facilitó la medición para el cumplimiento de objetivos comerciales otorgando todas las modalidades de venta a los comercios en cada trámite.

En el año se adhirieron 62.958 comercios. El volumen operado por el stock total de comercial fue de Pesos 129.218 millones en diciembre de 2021.

Además, este año el Banco inició el desarrollo del proveedor de servicios de pago Openpay, una plataforma de soluciones de cobro, en Argentina.

## Plazo fijo

El Banco realiza constantes acciones comerciales con envíos de mailings semanales y pauta activa tanto en clientes como en el mercado durante todo el año, con el objetivo de aumentar las ventas de este producto. En efecto, mantuvo las ventas digitales en un 98% y se incrementó el stock de plazos fijos minoristas en un 50%, pasando de Pesos 84.000 millones a Pesos 125.000 millones en depósitos.



### Ruta Gourmet, un recorrido por los sabores argentinos con compromiso sostenible

Ruta Gourmet nació hace ocho años para revalorizar los sabores argentinos, pero sobre todo para crear un encuentro de BBVA con sus clientes. Este año, el protagonismo lo obtienen los productores y productoras locales detrás de los sabores, actores clave de la sostenibilidad. Con más de 8.000 kilómetros y 30 ciudades visitadas, BBVA Argentina vuelve a recorrer el país con la Ruta Gourmet, un viaje gastronómico que revaloriza los sabores regionales, reconoce a los emprendedores locales y comparte recetas con sus productos. Esta edición contó con uno de los cocineros más prestigiosos del país y reconocido emprendedor, Christian Petersen. A lo largo de seis capítulos, Petersen visitó a hombres y mujeres productores de alimentos en Córdoba, Mendoza, Bariloche, Entre Ríos, Jujuy y Mar del Plata. De esta forma, BBVA contribuye a que se visibilice cómo se producen alimentos de manera amigable con el planeta, acerca los emprendimientos y los paisajes a un mayor público y contribuye al crecimiento de las economías de cada región. La serie ya está disponible en el canal de Youtube de BBVA Argentina.

## Pequeña y Mediana Empresa

BBVA Argentina brinda servicios y productos que permiten crecer a sus clientes y sus negocios, abarcando cualquier tamaño y sector. El Banco ofrece un servicio en el que asesora sobre las mejores opciones financieras que le pueden servir a cada uno.



### Crecimiento de clientes

En 2021 superó en un 70% la cantidad de clientes que ingresaron al Banco respecto del año anterior, como consecuencia de acciones como las siguientes:

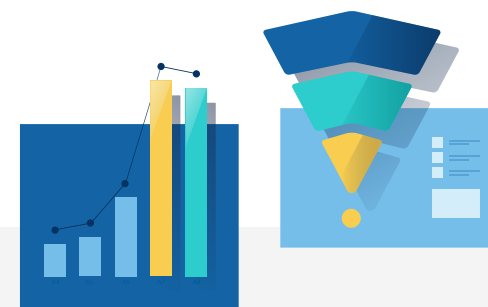
- Profundización de la sinergia entre colaboradores comerciales de Red minorista con el negocio de empresas.
- Lanzamiento de procesos de ventas digitales.
- Campañas comerciales con ofertas de valor asociadas tales como cuenta bonificada, premios, cashback y tasas preferenciales.
- Inclusión de analítica para cross y attrition.

## El Banco incorporó los motores de preaprobados, lo que permitió aumentar 2.000 clientes target, que representa el 5% de la cartera.



### Autogestión

Continuamos profundizando la digitalización de los clientes de empresas, poniendo por primera vez énfasis en la adquisición de clientes por canales alternativos, las calificaciones preaprobadas, además de la mejora de productos existentes a través de las fábricas de COMEX y Cash Management, para lograr hacerlos aún más funcionales a las necesidades de las empresas. Durante 2021, más del 75% de las altas de descuento de cheques se realizaron por canal digital, y el 60% del stock de ese producto está conformado por operaciones 100% digitales.



### Cuota de mercado de activos

El 2021 el mundo de activos estuvo enfocado en el RORC de los clientes de la banca. Esto se debió principalmente a que, en un contexto de tasas reguladas y programas de líneas especiales de financiación, donde los principales ganadores fueron los bancos públicos, se hizo muy importante que la colocación de activos se diera principalmente en clientes en los que existía la posibilidad de incrementar el cross. Durante 2021 no hubo un incremento en la cuota aunque sí se creció ampliamente en cartera, superando en un 41% la cartera de cierre del año anterior.

PyMEs y negocios



**+ 55.000 clientes PyME**  
**+ 12.000 nuevos clientes PyME**

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

Los productos para este segmento incluyen productos de financiamiento, factoring, cuentas corrientes, depósitos a plazo, servicios transaccionales y de nómina, seguros y productos de inversión. Durante 2021 se puso foco en brindar oferta de calificación crediticia a clientes y no clientes de este segmento en productos de financiación de capital de trabajo.

Por otra parte, se desarrollaron campañas de comunicación en medios, redes, web y a través de eventos, para dar a conocer la oferta de valor para el segmento de emprendedores y PyMEs.

Así, BBVA Argentina buscó captar más clientes por medio de las siguientes estrategias:

Ventas digitales a través de web pública reforzada con pauta publicitaria.

Todos los ejecutivos, tanto PyMEs, como ejecutivos de sucursales y Direct, comenzaron a tener incentivada la adquisición de clientes de empresas.

Se realizaron acciones de atribución en conjunto con el equipo de analítica de forma centralizada

**Productos sostenibles**

Durante 2021, BBVA Argentina trabajó en detectar oportunidades para la colocación de productos sostenibles. Junto a la Oficina Global de Sostenibilidad de BBVA se desarrolló el Estándar Agro Sostenible. Localmente se incorporaron tres destinos agro al Estándar Global, posibilitando así el cumplimiento del 70% del presupuesto.

Para más información sobre productos sostenibles ver la sección “Finanzas Sostenibles” en el capítulo “[Banca Responsable](#)” en este Reporte.



Comex



**5.334 clientes operando en comercio exterior**

En 2021 se destaca la creación de la Fábrica Digital Comex, un equipo multidisciplinario conformado por Negocio, Productos, Comerciales, Normativa, Operaciones, Sistemas y Procesos. Mediante la Fábrica, en un contexto de gran volatilidad normativa cambiaria, se conformó una estructura de decisiones respecto al producto comercio exterior, acompañando con desarrollos de sistemas con visión end to end para así poner en manos del cliente interno y externo soluciones para operar en el mercado de cambios. La Fábrica Digital Comex entregó 27 proyectos propios y participó de 14 iniciativas Single Development Agenda (SDA).

Como resultado, BBVA Argentina cursó flujos de Importación por Dólares estadounidenses 6.611 millones (un 39% más que en 2020) y flujos de Exportación por Dólares estadounidenses 7.803 millones (un 9% más que en 2020). Las comisiones ganadas alcanzaron un total de Dólares estadounidenses 18,4 millones. En cuanto a la Cartera Financiera, el stock cerró con Dólares estadounidenses 163,9 millones, el Margen Financiero logrado fue de Dólares estadounidenses 3,8 millones y la Cuota de Financiación dentro del sistema financiero fue de 6,31%.



## Productos transaccionales

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

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

En recaudaciones, el Banco arrojó un flujo acumulado anual de Pesos 1.084.179 millones en 2,5 millones de operaciones. Se generaron Pesos 1.582 millones en comisiones.



Crecimiento en 31.000 productos transaccionales



Pesos 1.600 millones de flujo transaccional

Por otra parte, los productos de pago son:

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

En pago a proveedores, arrojó un flujo acumulado anual de Pesos 683.158 millones en 4,04 millones de operaciones. El 69% de las operaciones son digitales.



### “Valientes”, seis emprendedores cuentan su historia de éxito en Argentina

BBVA Argentina tiene como objetivo estratégico crear oportunidades y acompañar a proyectos que generen un impacto social. Para visibilizar ese camino el Banco lanzó la campaña “Valientes”, una miniserie de cinco capítulos en la que emprendedores exitosos cuentan cómo convirtieron sus ideas en acciones y por qué es un orgullo para ellos emprender. Los videos están disponibles en el canal de YouTube de BBVA y tuvieron difusión por redes sociales y señales de TV. Los protagonistas de esta miniserie fueron Ángel Parente, de la fábrica de pastas Villa D’Agri; Adriana Marina, creadora de Animaná, una marca de ropa que trabaja con fibras naturales y Carolina Bouzo, quien creó Pequeños Viajeros, una empresa que fabrica juegos didácticos para niños. Además, compartieron sus historias: Aldo Antonutti, que potenció el legado familiar, Santo Padre, una fábrica de quesos orgánicos con base en Tandil; Juan Manuel Hoyo, un emprendedor que abrió Jerry, una empresa que fabrica silla de ruedas a medida; y Tomás Ramella, co-fundador de Güeno, una plataforma de internet que permite una integración global de información de clientes para empresas.

## Agro

**7.173 clientes agro**

En 2021 para el segmento Agro se realizó una subsegmentación especial de los clientes, teniendo en cuenta los productos específicos. De esta forma la cartera quedó distribuida en clientes agro y potenciales.

La actividad durante la mayor parte del año, se vio afectada por restricciones a los productores para tomar tasas subsidiadas. Esto se vio compensado hacia fines del año por la toma de deuda en la tarjeta agro.

Las principales acciones desde el segmento fueron los *upgrade* de límites de las tarjetas y la inclusión del concepto de precampaña dentro de la política de riesgos.

Como resultado, la participación del segmento dentro de la banca pasó a ser del 37% en la inversión rentable. Se vincularon 150 nuevos clientes alcanzando a un total de 7.173, con una inversión rentable de más de Pesos 33 millones.

**Banca Corporativa**

A través del sector *Corporate & Investment Banking* (C&IB), el Banco ofrece servicios a 815 empresas multinacionales, del sector privado local, tanto grandes como medianas empresas, y estatales. Entre los clientes institucionales y gubernamentales se encuentran fondos de pensiones, compañías de seguros y bancos.

En términos de activos, a diciembre 2021 la cartera de préstamos descendió a Pesos 49.718 millones, lo que significó una disminución del 8,09%, mientras que los depósitos cerraron en Pesos 114.398 millones, en este caso significando un aumento del 169%.

Para esta línea corporativa, el Banco se apalanca en la presencia global y la estructura interconectada del Grupo BBVA, cubriendo la línea de negocios corporativa en todo el mundo. Los productos de *Corporate & Investment Banking* incluyen cuentas corrientes, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo y préstamos bilaterales que permiten a nuestros clientes globales tener una financiación estructurada. Además, el Banco ofrece servicios de asesoramiento en fusiones y adquisiciones, ofertas públicas iniciales y financiación de empresas y proyectos.

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

**815 clientes activos**

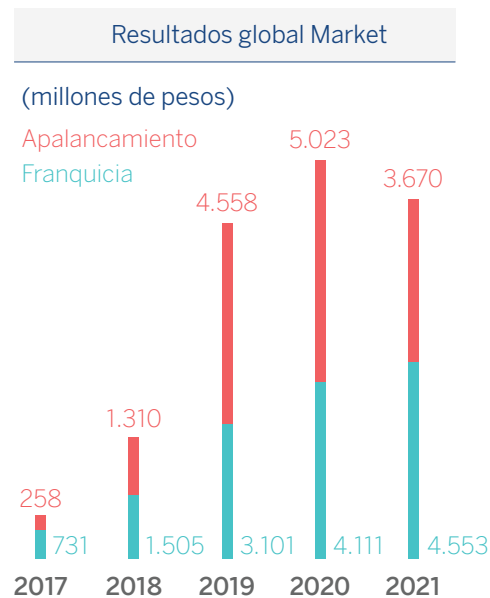
BBVA Argentina continuó liderando el segmento mayorista argentino con un muy buen desempeño tanto en el negocio de crédito como en los servicios bancarios transaccionales. Durante 2021 el área se centró en el logro de objetivos estratégicos, que incluyen, entre otros, el liderazgo tanto en Banca Corporativa como en Banca de Inversión, optimización de la asignación de capital y aumento de los márgenes de venta cruzada. El Banco está trabajando para lograr estos objetivos mediante una mayor consolidación comercial, eficiencia de procesos y el establecimiento de relaciones a largo plazo con los clientes.

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

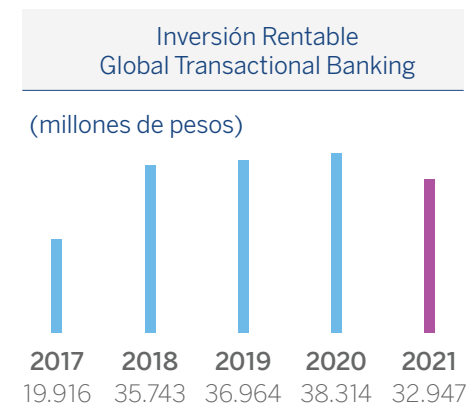
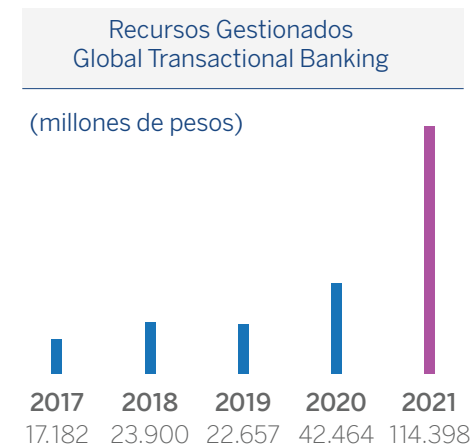
### Finanzas Globales



### Mercados Globales



### Banca Transaccional Global (Global Transaction Banking)



### Corporate Finance

Durante 2021 se lanzó BBVA Pivot, que renueva la oferta de servicios para las compañías multinacionales con una solución digital que facilita su gestión diaria. Esta solución opera de forma centralizada en 15 países, lo que permite activar los servicios de tesorería en todos los mercados necesarios y por el canal deseado para pagos, cobros, financiación de la cadena de suministro y posición única de cuentas.

# Transformación Digital

La estrategia de BBVA gira en torno a un único propósito: “poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. Gracias a la innovación y la tecnología, el Banco proporciona acceso a productos, asesoramiento y soluciones para que sus clientes puedan tomar mejores decisiones sobre sus finanzas y consigan sus propósitos vitales y de negocio.

La pandemia por COVID-19 aceleró la transformación, lo que implicó la implementación de nuevos modelos de sucursales en prácticamente toda la red. Éstos nuevos modelos se basan en sucursales digitales y en la incorporación de roles mixtos en la red que permitan atender en forma más eficiente al cliente.

En este marco, el Banco invierte en el desarrollo de soluciones bancarias digitales universales, que den respuesta a las necesidades cambiantes de los clientes, con foco en mercados nuevos y atractivos. Estos desarrollos se centraron en la mejora del servicio a los clientes a través de canales digitales con el fin de autogestionarse en las operaciones y en contratar productos y servicios de manera sencilla y ágil. Además, se centra en el desarrollo de las capacidades necesarias para incrementar las ventas digitales y la captación de nuevos clientes de forma remota. En última instancia, el Banco busca asesorar a sus clientes, a través de los datos y la inteligencia artificial, para tomar las mejores decisiones financieras.

## Salud Financiera

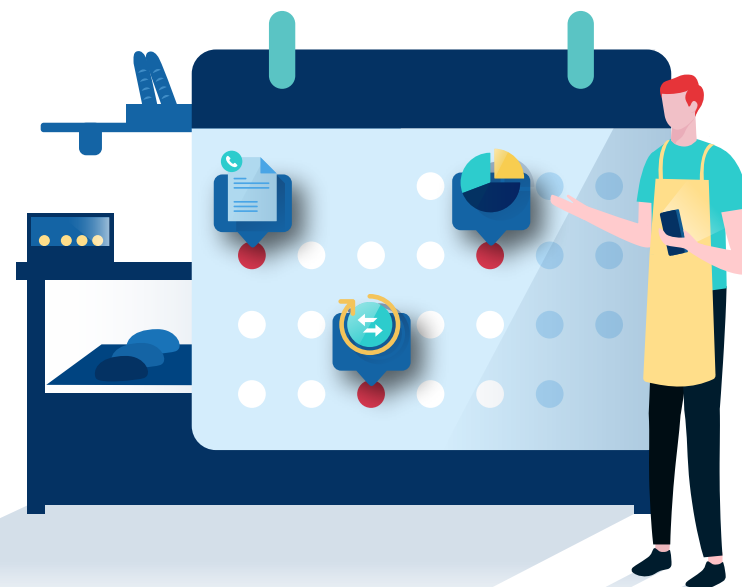
La salud financiera es una de las seis prioridades estratégicas del Banco. Con una nueva propuesta de valor, BBVA Argentina busca ayudar a los clientes en la mejora de su salud financiera mediante diferentes herramientas de control y el asesoramiento personalizado.

BBVA Argentina considera la salud financiera y su mejora como parte de su responsabilidad hacia los clientes y la sociedad, pero también como una forma de pensar en el futuro del negocio, ya que solo puede ser viable si las finanzas de sus clientes también lo son.

Desde BBVA Argentina se quiere ayudar a las personas en el logro de sus metas de vida, sus negocios y en todo lo que los inspire, porque gozar de una buena salud financiera es la manera más clara y directa de generar nuevas oportunidades.

Este año, BBVA Argentina lanzó la App BBVA, nueva aplicación móvil desarrollada con tecnología de última generación y con un diseño reconocido internacionalmente. Esta nueva App permitirá acercar nuevos servicios y propuestas de valor a los clientes.

**El Banco dio un nuevo paso en su transformación digital con la nueva plataforma global de banca móvil, permitiendo mejorar la salud financiera de sus clientes.**





## Mis Otros Bancos, el primer agregador financiero del país, se suma a la nueva App BBVA.

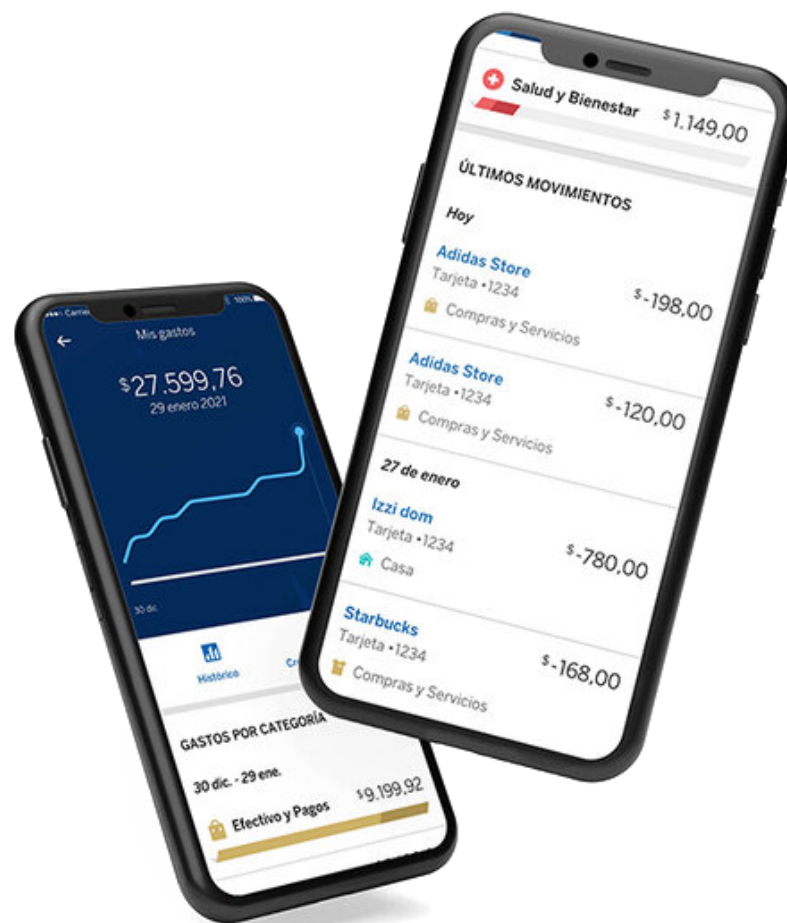
El lanzamiento de esta nueva App fue potenciado con la funcionalidad “Mi día a día”, a través de las cuales los clientes pueden tener información diaria de sus ingresos y consumos, lo cual les permitirá administrar mejor sus finanzas e identificar oportunidades para mejorar su bienestar financiero.

Con esta nueva herramienta el cliente puede visualizar sus ingresos y gastos en forma agrupada en categorías y subcategorías. La herramienta permite también al cliente la recategorización de dichos movimientos de forma tal de que el resumen le sea relevante.

Mi día a día cuenta también con una herramienta de presupuestos, que permite establecer seguimientos periódicos sobre determinadas categorías de gastos.

BBVA Argentina añadirá progresivamente nuevas herramientas y funcionalidades para seguir impulsando la propuesta de valor de Salud Financiera.

A través de Mis Otros Bancos, los clientes pueden consultar desde la App BBVA la información de los movimientos y saldos de sus cuentas y tarjetas de todos sus bancos en un mismo sitio, en tiempo real y a través de cualquier dispositivo.



## Nuevo modelo de atención al cliente: hacia la digitalización

BBVA Argentina continúa con una estrategia multicanal enfocada en la experiencia del usuario, adoptando las mejoras prácticas para cada canal de contacto y la innovación mediante la implementación de tecnologías emergentes para cada área a medida que se encuentren disponibles.

El modelo de atención de BBVA Argentina se apalancó en 3 ejes centrales de acción:

1

Brindar la mejor experiencia, ya sea en la atención presencial o digital,

2

Ofrecer las mejores soluciones digitales, y

3

Ser disruptivos en nuevas formas de hacer.

Para ello, y para poder acompañar a los clientes en este proceso acelerado de cambios, el Banco se enfoca en:

- Transformación de la red de sucursales en un nuevo formato de sucursal digital
- Reconvertir los roles de atención para dar un asesoramiento integral
- Transformación de procesos presenciales en remotos
- Seguir potenciando la gestión personalizada de clientes de Alta Renta a través del modelo de atención remota
- Potenciar los canales de atención digital por sobre los canales tradicionales de gestión (app renovada, más funcionalidades en Banca Online)
- Continuar con el plan de renovación de dispositivos automáticos para que el cliente se gestione las 24 hs.
- Nuevo modelo de turnos online
- Potenciar la venta digital de productos core para el Banco.
- Transformar el modelo de atención de texto (WhatsApp y Chatbot) logrando un canal robusto y eficiente
- Mejora de las experiencias digitales: se continúa con el proceso de migración de gestiones a canales de gestión automática.



**Más del 80% de los clientes que se contactaron al Call Center se autogestionaron a través de las operaciones del IVR.**



**40% de las transacciones de caja fueron migradas hacia los distintos medios electrónicos y corresponsables no bancarios.**

## Principales canales de atención digitales

Durante 2021 el Banco trabajó en el lanzamiento del nuevo modelo de atención en el centro de empresas de la línea telefónica BBVA que implicó:

- Extensión del horario de atención
- Unificación de equipos de gestión
- Reingeniería en la herramienta de gestión para hacer más eficiente la interacción
- Incorporación de KPIs de seguimiento para medir la experiencia (Medición de abandono y *Service Level*)

En cuanto al asistente virtual, este gestionó más de 8 millones de interacciones, de las cuales más de 150.000 fueron derivadas para su gestión a través de un operador.

A partir de marzo se habilitó un nuevo canal de gestión con Asistente Virtual a través de WhatsApp, que generó más de 412.000 conversaciones.

Los clientes digitales representan un 74% del total. Las ventas digitales representan el 80% del total, en unidades, y 60,8% del total medido en valor monetario.



**1.592.000 clientes**  
digitalizados móviles<sup>22</sup>













**248.000 nuevos usuarios**  
de canales digitales



**80% de las ventas**  
son digitales

Los principales canales de atención digitales son:

-  Línea BBVA
-  Banca electrónica
-  Banca móvil
-  Banca Online
-  App BBVA Móvil
-  App BBVA Go
-  Banca Móvil: BBVA Móvil y GO
-  Línea BBVA: 0800-333-0303
-  Banca electrónica: bbva.com.ar
-  Asistente Virtual a través de WhatsApp

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

## Sucursales digitales

En línea con el objetivo de avanzar hacia la digitalización, BBVA Argentina transformó 73 sucursales tradicionales en Sucursales Digitales<sup>23</sup>. Esta transformación trajo aparejados los siguientes cambios:

### Nueva estructura

Se incorporan roles mixtos. Sus objetivos abordan la digitalización y migración de los clientes a canales no presenciales, y colabora con la educación digital de quienes ingresan a la sucursal.

### Nuevo *layout* de atención

Islas digitales con tablets a disposición de clientes para la autogestión y digitalización. Desde estas Islas se puede acceder a la Banca online para las operaciones habituales, ver videos tutoriales con el Asistente Virtual, consultar los beneficios de BBVA Go y utilizar la app BBVA. Además, se incorporan puestos y herramientas móviles para que los nuevos roles claves puedan gestionar de forma más dinámica, sin necesidad de estar en el escritorio.

**Nueva cartelería e imagen** adaptada al nuevo Modelo de Sucursal Digital ATS: ampliación de boquilla de billetes y límite diario de retiro, caja Gestor Express en todas las sucursales

### Protocolo de atención

se enseña a cada nuevo rol sobre el nuevo modelo de atención y qué considerar en la dinámica con los clientes.

23. Incluye sucursales digitales full, medias y leves.



## Partners y alianzas comerciales

En 2021 BBVA Argentina siguió apostando por mantener alianzas con socios estratégicos, buscando brindar soluciones a los clientes y socios de dichas alianzas. Esta estrategia busca darle capilaridad al Banco, estando donde sus clientes. Dichas alianzas han brindado promociones y financiación a los socios de River o Boca, a los clientes de Frávega, así como financiación para la compra de motos a los clientes de Grupo Simpa. Otra de las principales alianzas estratégicas es con la compañía de seguros La Caja.



**BBVA Argentina dio un fuerte impulso con Frávega para el apalancamiento en los negocios con terceros**



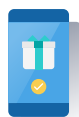
## Avances en la Banca digital

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



### Crecimiento de clientes

- 134.294 clientes nuevos por canales digitales que representan un 35,58% del total.



### Soluciones de ventas digitales

- Relanzamiento con premios Refecoins para la campaña Referidos Empleados.
- Actualización de premios Campaña Referidos Clientes Cuentas
- Relanzamiento Campaña Referidos Clientes Nóminas, con nuevos premios para Referidores y Referidos.
- Experiencia de contratación con identificación biométrica online en los motores digitales River, Boca y Orgánico.



### Tarjetas de Crédito

- Se alcanzó un total de 101.730 tarjetas de crédito en el canal digital.
- Mejoras en el último paso del flujo de contratación de Tarjetas de Crédito Digitales, donde se registraba una caída de clientes del 50%. Actualmente esa caída bajó al 20%, logrando una mejor tasa de conversión.



### Inversiones

- Se alcanzó el 99% del nivel de participación en fondos de inversión digitales.
- Se logró el 99% del nivel de participación en Plazos Fijos digitales.

## Canales de atención físicos

Aunque el Banco está enfocado en la transformación tecnológica de la atención al cliente, entiende que el contacto físico con éstos sigue siendo muy importante. Por eso, se realizaron diversas acciones en las sucursales físicas:

- Se completó el 76% de las sucursales con ejecutivos PyME.
- Se potenciaron otros canales de extracción, cómo ExtraCash y Corresponsales no Bancarios
- Se migró el 91% de la entrega de productos que se realizaba en sucursal a la entrega a domicilio.



**243 sucursales**



**883 cajeros automáticos (ATMs)**



**854 terminales autoservicio (ATSs)**



**+ de 6,9 millones de transacciones** mediante cajeros automáticos



**+ de 1,7 millones de transacciones** mediante ATS



**9,37 minutos de tiempo de espera** en encoladores de sucursales

## Calidad y experiencia del cliente



El Banco busca tener un constante *feedback* con sus clientes, utilizando desde hace más de diez años la herramienta *Net Promoter Score (NPS)* para validar la alineación entre las necesidades y expectativas del cliente y las iniciativas implementadas; establecer planes que eliminen los vacíos detectados; y brindar las mejores experiencias. Este índice se basa en una encuesta que mide, en una escala del 0 al 10, si los clientes de un banco son promotores (puntuación de 9 o 10), neutros (puntuación de 7 u 8) o detractores (puntuación de 0 a 6) cuando se les pregunta si recomendarían su banco, el uso de un determinado canal o un *customer journey* concreto a un familiar o amigo.

Por ello, a través del Comité Estratégico de Experiencia de Cliente, el Banco realiza un seguimiento mensual de los principales *insights* de los clientes con los puntos de contacto disponibles y las acciones a realizar asociadas a la mejora de su experiencia.

Gracias a este seguimiento, se impulsó una mejora en el NPS de los clientes retail y en los principales puntos de contacto entre éstos y el Banco. Por otro lado, se profundizó el entendimiento con los clientes PyME y empresas, por lo cual se lanzó un plan de mejora de la experiencia basado en la transformación de la relación con el ejecutivo, acercándolo a las necesidades del cliente y asegurando la operación transaccional a través de los canales digitales. El indicador NPS comercial mantuvo la segunda posición de liderazgo en el país.

Los distintos planes iniciados a fines del 2020 impulsados desde la Alta Dirección han permitido revertir la situación de dicho año, recuperando así la buena percepción y confianza de los clientes.

## Gestión de reclamos

BBVA Argentina comprende que la mejor forma de brindar un servicio de calidad al cliente es escuchando sus recomendaciones, opiniones y propuestas, por eso analiza y gestiona las mismas a fin de dar una resolución favorable.

En cuanto al canal de Célula Online, se incorporó el *feedback* de clientes como parte del proceso de gestión de consultas y reclamos, y se visibilizó el NPS de cada operador para trabajar en la mejora continua de la atención.



# Ingeniería y Data

BBVA Argentina cuenta con la Dirección de Ingeniería y Data, que trabaja constantemente en el desarrollo de nuevas herramientas que permitan potenciar la estrategia comercial, mejorar los plazos de comercialización y lograr más flexibilidad y disponibilidad de los procesos que se basan en datos y la transformación de las operaciones. Este trabajo es de suma importancia para poder estar a la vanguardia en tecnología, teniendo en cuenta la rapidez con la que avanza en la actualidad, para evitar quedar atrasado.

Además, el Banco busca preservar e impulsar la rentabilidad, aprovechando los nuevos paradigmas tecnológicos que permiten mejorar la productividad en el procesamiento de datos y el desarrollo de software, así como a través de la reingeniería de procesos comerciales, y la transformación y la excelencia de las operaciones.

El alcance de esta Dirección es transversal a todos los negocios y áreas del Banco. Por eso otra de las funciones de esta Dirección es continuar con el apoyo a los negocios actuales, con especial énfasis en la confiabilidad, control de activos y procesos, la consistencia e integridad de los datos y las respuestas de las exigencias de los negocios tradicionales y las regulaciones.

Esta área también es responsable de la seguridad e integridad de los datos. El Banco ha implementado múltiples controles para responder a la nueva amenaza de la ciberseguridad, basado en un marco de seguridad integral y multifacético que incluye personas, tecnología, procesos y procedimientos.

Entre las acciones que se desarrollaron durante 2021 se pueden mencionar las siguientes:

-  Endoso de E-Cheq: depósitos masivos en cuentas recaudadoras
-  Biometría facial: implementación de componentes de base para futuros usos en contratación productos y autorización de transacciones
-  Mejora en la gestión de turnos
-  Simplificación del blanqueo de claves en personas físicas
-  Gestión de documentación requerida por los canales Banca Online y Net Cash
-  Implementación de las modificaciones informadas por el B.C.R.A. en materia de Comercio Exterior y Cambios
-  Implementación de un mensaje en la pantalla de DEBIN con consejos para evitar estafas y fraudes
-  Entrega de tarjetas empresas con verificación del autorizado a recibir

En 2021 se destaca el despliegue de la nueva plataforma global Ether, que integra nuevas tecnologías y arquitecturas NextGen para sus equipos de desarrollo tecnológico. Ether busca cambiar la plataforma tecnológica y aplicativa del Banco para ser más rápidos y eficientes. Es un proyecto muy ambicioso y de alta complejidad, con grandes beneficios para el futuro. Consiste en reescribir todos nuestros sistemas para que corran en una nueva tecnología mucho más escalable, económica y eficiente en la nube, con el objetivo de mejorar la oferta de valor a los clientes.

Este año se seleccionó la primera experiencia Ether en el país, en la que se capacitó a personas y comenzó la ejecución del proyecto Personal Financial Management. Ésta es una plataforma para clientes particulares, con herramientas ayudan a los clientes a comprender finanzas, tomar mejores decisiones financieras y a administrar el dinero.

Además, se alcanzaron los siguientes resultados:

- **Despliegue Ether Live**, lo que significa que Ether está disponible en todas sus capacidades en todos los ambientes previos más el productivo.
- **Ether Ready**: el primer producto 100% Ether que tiene impacto en la salud financiera del cliente.
- **Robotics Expansion**: 35 procesos robotizados, lo que permite un ahorro de 30,7 horas de trabajo por semana; 5 nuevos robots; 3 nuevas migraciones (cambio de navegador).

## Gestión de Compras

BBVA Argentina integra factores éticos, sociales y ambientales como criterios para la evaluación y selección de sus proveedores, a fin de ser responsables desde la concepción de los productos y servicios que consume.

El Banco busca las mejores empresas para cubrir sus necesidades y requerimientos. Dentro del espectro de proveedores existen grandes compañías multinacionales, locales, PyMES y autónomos.

La pandemia ha modificado la mecánica de relación con los proveedores, suspendiendo las reuniones presenciales y manteniendo, por lo tanto, reuniones virtuales en casos particulares por temas de operatoria o prestación.

### Selección, contratación y evaluación

BBVA Argentina cuenta con una normativa específica de compras que, junto con los anexos corporativos y locales, dan marco a la formalización, gestión y aprobación de sus contrataciones. El proceso de selección se realiza en el marco de los valores de BBVA y las pautas éticas que guían la gestión del negocio. Dentro de la documentación requerida se solicita una declaración jurada que involucra aspectos sociales y ambientales, como la adhesión a los

principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la garantía de la diversidad y la igualdad de oportunidades en la gestión de recursos humanos, la adopción de medidas en materia de salud y seguridad laboral, la libertad de afiliación y negociación colectiva, entre otros.

Por otra parte, se mantiene como un requisito la adhesión al Código de Conducta para proveedores, donde se expone lo relacionado a conflictos de intereses y anticorrupción.

Dentro de los controles de proveedores se valora el cuidado del medio ambiente y se controla que estén en correcto cumplimiento con sus obligaciones impositivas y de la seguridad social.

Además, en el marco del Proyecto Kaizen cuyo objetivo es reforzar el control y supervisión de los procesos de aprovisionamiento, entraron en vigencia nuevos controles en la herramienta corporativa de Aprovisionamiento GPS. Estos controles permiten identificar gastos gestionables y eliminar facturas fuera de norma. Un objetivo esencial en este proyecto es asegurar la trazabilidad de todo el proceso de aprovisionamiento, y también identificar posibles situaciones de contratación fuera de norma y tomar acciones para su eliminación.



### Implementación de controles según proyecto corporativo Kaizen sobre modelo de compras



## Implementación del modelo corporativo de evaluación de proveedores

El modelo de homologación, al que son sometidos los proveedores considerados críticos y aquellos con mayores volúmenes de compra, ha evolucionado desde el proceso de Homologación a un proceso de Vendor Risk Management unificado por BBVA Holding para todas las geografías.

En este proceso de homologación, y en relación con conflictos de interés y anticorrupción, se les solicita a los proveedores una declaración jurada en la que indiquen que no hay vinculación entre los directivos de dicha empresa con personal de BBVA Argentina.

Con el fin de conocer las necesidades, opiniones y devoluciones de la relación comercial mantenida, se realizan encuestas bianuales a los proveedores desde Holding. La próxima encuesta a realizarse será en el 2022.

## Código Ético de Proveedores

El Código Ético de Proveedores de BBVA Argentina define los estándares mínimos de comportamiento en materia de conducta ética, social, derechos humanos y medioambiental. Además, incorpora los valores impulsados por el Pacto Mundial de Naciones Unidas. De esta forma se busca garantizar que todos los proveedores lleven a cabo acciones para que sus colaboradores y su cadena de valor comprendan y actúen en concordancia con los principios establecidos.



## Consumo responsable

BBVA Argentina tiene en cuenta dentro de sus proveedores a aquellos que tengan una oferta que contribuya con impacto social y ambiental positivo. Internamente se comunican las propuestas que se reciben para que las áreas que tienen que hacer la contratación conozcan la existencia de estas posibilidades sustentables.



# Transparencia y Control

BBVA Argentina busca la excelencia operativa mediante una estrategia basada en los más altos estándares de cumplimiento, control interno, seguridad y gestión de riesgos. En este marco, la transparencia, la claridad y la responsabilidad (TCR) es la forma en que el Banco encara la comunicación con sus clientes.



Curso anticorrupción  
5.769 participantes

Transparencia  
Nueva guía de Transparencia,  
Claridad y Responsabilidad  
para las comunicaciones

Ciberseguridad  
Campañas por redes  
sociales a clientes y la  
sociedad en general

# Cumplimiento

El Grupo BBVA está firmemente comprometido con el desarrollo de todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso con la legalidad vigente en cada momento y de acuerdo a estrictos cánones de comportamiento ético. Para lograrlo, los pilares básicos del sistema de cumplimiento de BBVA son el Código de Conducta (publicado en la web corporativa de BBVA, [www.bbva.com](http://www.bbva.com) y en la [web corporativa de BBVA Argentina](#)), el modelo de control interno y la función de Cumplimiento.

El Código de Conducta establece, para todos los integrantes del Grupo BBVA, el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en BBVA.

La función de Cumplimiento de BBVA es una unidad global, integrada en la segunda línea de defensa, que tiene encomendada por el Consejo de Administración la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que BBVA actúe con integridad, particularmente en ámbitos como la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la conducta con clientes, la conducta en el mercado de valores, la prevención de la corrupción, la protección de datos personales y otros aspectos de conducta corporativa.

La función de Cumplimiento cuenta con un estatuto propio, aprobado por el Consejo de Administración previo análisis de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento, cuya actualización más reciente ha sido aprobada en 2021 por los referidos Órganos Sociales, a los efectos de mantenerlo alineado en todo momento con el marco normativo externo e interno, así como con los cambios en la estructura organizativa del Grupo y con los cometidos y responsabilidades de los integrantes de la función, alineados con las expectativas de los distintos grupos de interés.

## Misión y ámbito de actuación

La función de Cumplimiento tiene entre sus cometidos:



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



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

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

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

## Organización, gobierno interno y modelo de gestión

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

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

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

- Llevar a cabo una evaluación del riesgo de Cumplimiento y Conducta inherente a la actividad del Grupo.
- Elaborar e implementar regulación interna sobre sus materias.
- Establecer sistemas, herramientas de tecnología y datos para la gestión del riesgo.
- Asesorar a la organización sobre las materias de Cumplimiento y Conducta para la gestión de los riesgos que de ellas se derivan.

- Establecer mecanismos de monitorización y comprobación del cumplimiento de la regulación interna que permitan la medición de la gestión del riesgo de Cumplimiento y Conducta y su adecuado contraste.
- Gestionar el Canal de Denuncia en las distintas jurisdicciones.
- Reportar periódicamente información relacionada con las cuestiones de cumplimiento y conducta a los distintos niveles del Grupo.
- Representar a la función ante organismos reguladores y supervisores en las materias de Cumplimiento.

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

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

Dicho modelo parte de ciclos periódicos de identificación y evaluación del riesgo de Cumplimiento, tras los cuales se articula su estrategia de gestión. Lo anterior tiene como resultado la revisión y actualización de la estrategia plurianual y de sus correspondientes líneas anuales

de actuación, ambas dirigidas al refuerzo de las medidas aplicables de mitigación y control, así como a la mejora del propio modelo. Estas líneas se incorporan al plan anual de Cumplimiento, de cuyo contenido se informa a la Comisión de Riesgos y Cumplimiento.

El modelo tiene como pilares básicos los siguientes elementos:



Una estructura organizativa adecuada, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la Organización.



Un conjunto de políticas y procedimientos que marcan claramente los posicionamientos y requisitos a aplicar.



Procesos de mitigación y controles dirigidos a asegurar el cumplimiento de dichas políticas y procedimientos.



Una infraestructura tecnológica, centrada en la monitorización y dirigida a asegurar el objetivo anterior.



Mecanismos y programas de comunicación y formación dirigidos a sensibilizar a las personas del Grupo sobre los requisitos aplicables.



Indicadores de supervisión que permiten el seguimiento de la implantación del modelo a nivel global.



Revisión periódica independiente de la efectiva implantación del modelo.



Durante 2021, la labor de refuerzo de la documentación y la gestión de este modelo se ha mantenido. Destacan en este sentido la revisión y actualización de los aspectos de Cumplimiento en el marco de apetito al riesgo (RAF por sus siglas en inglés) del Grupo, y la revisión y actualización de las tipologías globales de riesgos de Cumplimiento y Conducta tanto a nivel general como en las distintas áreas geográficas. Asimismo, se ha continuado con el refuerzo del marco de indicadores de Cumplimiento y Conducta, integrado en la gestión de las unidades operativas y de negocio, con la finalidad de mejorar la detección temprana de esta tipología de riesgo.

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

Por otro lado, en los últimos años, uno de los ejes más relevantes de aplicación del modelo de Cumplimiento se centra en la transformación digital de BBVA. Por este motivo, la unidad de Cumplimiento ha continuado en 2021 manteniendo mecanismos de gobierno, supervisión y asesoramiento en las actividades de las áreas que impulsan y desarrollan iniciativas innovadoras de negocio y proyectos en el Grupo.

## Conducta con los clientes

BBVA cuenta con un Código de Conducta, que establece las pautas de comportamiento con clientes que se ajustan a los valores del Grupo. Igualmente, ha establecido políticas y procedimientos de gobierno que establecen los principios que deben observarse al evaluar las características y riesgos de los productos y servicios, así como al definir sus condiciones de distribución y su seguimiento. De tal manera que, a partir del conocimiento del cliente, se deben tener en cuenta en todo momento sus intereses y se le deben ofrecer productos y servicios acordes con sus necesidades financieras. Además, se debe cumplir siempre con la regulación aplicable en materia de protección del cliente.

Asimismo, BBVA tiene implantados procesos encaminados a la prevención o, en su defecto, a la gestión de los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la comercialización de los productos.

Durante 2021, BBVA ha continuado evolucionando y reforzando la regulación interna, así como los marcos de mitigación, control y monitorización en el ámbito de protección del cliente, considerando también las prioridades del regulador y del supervisor. A este respecto, como principales líneas de actuación, cabe destacar:

- La actualización de los estándares a nivel Grupo en materia de protección del cliente, abarcando también aspectos relacionados con la creación y distribución de productos sostenibles, el marco de protección del cliente vulnerable y los procesos de concesión de préstamos y créditos de manera responsable.
- La evolución de los indicadores de conducta con el cliente, para identificar de manera temprana posibles indicios de prácticas de venta inadecuadas, aplicando a estos efectos técnicas de analítica avanzada de datos.
- El seguimiento de las medidas promovidas por los reguladores y los gobiernos con ocasión de la crisis derivada de la pandemia, así como para salir de la misma, asesorando a las unidades de negocio en su implementación y realizando el correspondiente seguimiento.

Asimismo, BBVA ha continuado trabajando para incorporar la visión de protección del cliente en el desarrollo de nuevos productos y negocios, tanto minoristas como mayoristas, desde el mismo momento de su diseño o creación.

## Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo (en adelante AML: *Anti Money Laundering*, por sus siglas en inglés) constituye un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que BBVA se relaciona (fundamentalmente clientes, empleados, accionistas y proveedores) en las diferentes jurisdicciones donde está presente.

Además, el Grupo presta especial atención al cumplimiento de la regulación de AML y la relativa a las restricciones impuestas por organismos nacionales o internacionales para operar con determinadas jurisdicciones y personas físicas o jurídicas, con el objetivo de evitar sanciones y multas económicas relevantes impuestas por las autoridades competentes de los diferentes países en los que el Grupo opera.

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

El Grupo evoluciona permanentemente su modelo de gestión. Así, los análisis de riesgo que se llevan a cabo anualmente permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo.

En 2021, los sujetos obligados del Grupo han llevado a cabo este ejercicio de evaluación de los riesgos de AML, bajo la supervisión de la función de AML corporativa.

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

Durante 2021, BBVA ha continuado con el despliegue de la nueva herramienta de monitorización implantada en 2020 en España y Turquía, que permite funcionalidades más avanzadas, completando la implantación en México, Portugal, Italia, Malta y Chipre e iniciando dicha implantación en Perú, Colombia y Argentina. De igual manera, el Grupo ha incorporado nuevas tecnologías (*machine learning*, inteligencia artificial, etc.) a los procesos de AML con la finalidad de (I) potenciar las capacidades de detección de elementos de riesgo, (II) incrementar la eficiencia de dichos procesos y (III) reforzar las capacidades de análisis e investigación.



**La prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo busca preservar la integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que BBVA se relaciona.**

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

El modelo de gestión del riesgo de AML está sometido a una continua revisión independiente. Esta revisión se complementa con las auditorías internas, externas y las que llevan a cabo los organismos supervisores locales, tanto en España como en el resto de las jurisdicciones. De acuerdo con la regulación española, un experto externo realiza anualmente una revisión de la matriz del Grupo. En 2021, dicho experto externo concluyó que BBVA dispone de un modelo de AML para mitigar el riesgo de ser utilizado como vehículo para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Por su parte, el órgano de control interno, con el que BBVA cuenta a nivel holding, se reúne periódicamente y supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de AML en el Grupo. Este esquema de supervisión se replica igualmente a nivel local a través de los comités correspondientes en cada geografía.

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

## Conducta en los mercados de valores

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

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

Tanto la Política como el RIC de BBVA se encuentran extendidos por todo el Grupo. Para llevar a cabo la gestión de esta normativa, BBVA cuenta con herramientas, en continua evolución, implantadas en la práctica totalidad del Grupo desde hace más de una década. La gestión realizada en torno al RIC permite que el grado de adhesión se acerque al 100% de las personas sujetas.



Asimismo, durante 2021 se mejoró el programa de formación en materia de abuso de mercado con el lanzamiento de un curso específico, que completa las diversas acciones de formación que desarrolla el Grupo en materia de conducta en los mercados.

## Otros estándares de conducta

Un mecanismo fundamental para la gestión del riesgo de cumplimiento y conducta del Grupo es el Canal de Denuncia, donde los integrantes de BBVA así como otros terceros no pertenecientes a BBVA pueden comunicar de forma confidencial y, si lo desean, de forma anónima aquellos comportamientos que se separen del Código o que violen la legislación que resulte aplicable, incluyendo las denuncias relativas a derechos humanos. La función de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe. El Canal de Denuncia se encuentra disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Durante el ejercicio 2021, se ha implementado una herramienta global de Canal de Denuncia proporcionada por un proveedor externo. Esta plataforma *online* es accesible a todos los empleados a través de la intranet corporativa y terceros ajenos a BBVA pueden acceder a través de un *link* público disponible en la [web del Grupo BBVA](#). Esta nueva herramienta global eleva los estándares de seguridad, confidencialidad y anonimato del denunciante y, por tanto, su protección.

En 2021 se recibieron 1.748 denuncias en el Grupo, cuyas principales casuísticas se refieren a las categorías de conducta con nuestros compañeros (56,6%), y conducta con la empresa (32,6%). Aproximadamente un 47% de las denuncias tramitadas en el ejercicio finalizaron con la imposición de sanciones disciplinarias.

Entre las labores desarrolladas en 2021 por el área de Cumplimiento, ha destacado el asesoramiento continuo en la aplicación del Código de Conducta. Concretamente, en el Grupo se atendieron formalmente 615 consultas individuales de distinta naturaleza, relativas por ejemplo a la resolución de posibles conflictos de interés, la gestión del patrimonio personal o el desarrollo de otras actividades profesionales. Durante el año 2021, BBVA Argentina ha continuado con la labor de comunicación y difusión del Código de Conducta, así como con la formación sobre sus contenidos. A la fecha la práctica totalidad de los colaboradores han completado esta formación.

En cuanto al ámbito de defensa de la competencia, en julio de 2019 se aprobó la Política de Competencia de BBVA que, extendida a todo el Grupo, supuso un avance en el desarrollo de estándares de conducta en esta materia. La política profundiza en el principio 3.14 del Código de Conducta de BBVA de libre competencia y cubre las áreas



**El Canal de Denuncia habilita a los integrantes de BBVA y terceros externos comunicar de forma confidencial y, si lo desean, de forma anónima, aquellos comportamientos que se separen del Código o que violen la legislación.**



### Canales de denuncia en Argentina

cconducta-arg@bbva.com

(11) 4346-4466 o al Interno 14466



### Canales de denuncia corporativos

canaldenuncia@bbva.com

(34)915377222



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

de riesgo más sensible identificadas por los organismos nacionales e internacionales; acuerdos horizontales con competidores, acuerdos verticales con empresas no competidoras, así como posibles prácticas abusivas. Diversas acciones de formación en esta materia han sido ejecutadas durante 2020 y 2021.

Otro elemento clave en la gestión del riesgo de Conducta en BBVA es la Política General de Anticorrupción del Grupo (aprobada en el Consejo de BBVA en septiembre 2018), que desarrolla los principios y directrices recogidos, principalmente, en el apartado 4.3 del Código de Conducta de 2015 y se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por

la Organización Internacional de Normalización (ISO). En mayo de 2020 esta Política fue revisada y su actualización aprobada en el Consejo de BBVA S.A. y comunicada de nuevo al 100% de los empleados y a todos los miembros de los órganos de gobierno de las principales filiales del Grupo BBVA. En cuanto a la comunicación de la Política Anticorrupción a terceros, el Grupo ha difundido a través de la web de accionistas e inversores una declaración pública que resume el contenido de la misma.

Además, BBVA dispone de un clausulado recogido en todos los contratos en el que los socios de negocio se comprometen a cumplir la legislación anticorrupción aplicable.

Adicionalmente, BBVA dispone de un cuerpo normativo interno que complementa a la Política General Anticorrupción en la materia que regula.

Asimismo, en cuanto a otros desarrollos internos, a continuación, se destacan los siguientes:

- Modelo de gestión de gastos de representación y desplazamiento del personal,
- Modelo de gestión de gastos e inversiones,
- Código Ético de Proveedores,
- Norma relativa a la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios,
- Norma relativa a Regalos a Empleados de personas/entidades ajenas al BBVA,
- Norma de entrega de regalos y organización de eventos promocionales,
- Norma de autorización para contratación de consultorías,
- Norma de riesgo de crédito mayorista y norma de riesgo de crédito minorista
- Norma corporativa para la gestión de donaciones y aportaciones a entidades sin ánimo de lucro,
- Norma corporativa para la gestión de patrocinios comerciales,
- Requisitos para el establecimiento y mantenimiento de relaciones de negocio con personas de responsabilidad pública (PRP),
- Procedimiento de tratamiento y registro de comunicaciones del Canal de denuncia,
- Norma corporativa para la gestión del ciclo de vida de las externalizaciones, y
- Régimen disciplinario.



Entre las políticas más destacadas se encuentran las siguientes:

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

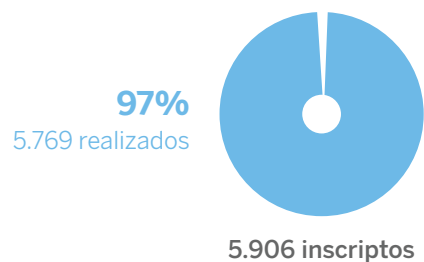
El marco de anticorrupción de BBVA no sólo se compone del citado cuerpo normativo, sino que, conforme al modelo de prevención de delitos, cuenta con un programa que incluye los siguientes elementos: (I) un mapa de riesgos; (II) un modelo de gobierno específico; (III) un conjunto de medidas de mitigación dirigidas a reducir estos riesgos; (IV) procedimientos de actuación ante la aparición de situaciones de riesgo; (V) programas y planes de formación y comunicación; (VI) indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control; (VII) un canal de denuncia; y (VIII), un régimen disciplinario.

Adicionalmente, en los últimos ejercicios se han llevado a cabo risk assessments en materia de anticorrupción en los bancos de las principales áreas geográficas en los que el Grupo BBVA tiene presencia. De acuerdo al resultado global de este análisis se ha concluido que el marco de control del riesgo de corrupción en el Grupo BBVA es adecuado.

En relación al programa de formación en materia de prevención de la corrupción, durante el ejercicio 2021 se impulsó globalmente la formación de los directivos y de los empleados del Grupo BBVA en la Política Anticorrupción a través de diferentes iniciativas basadas principalmente en casos prácticos. Destaca en este sentido, el lanzamiento de un curso online corporativo en la mayor parte de las jurisdicciones en las que está presente BBVA.

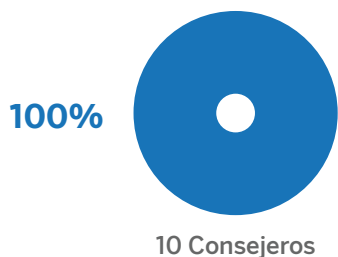
### Participantes del curso de anticorrupción 2021

Argentina



### Consejeros que han recibido formación en materia de anticorrupción 2021

Argentina



Adicionalmente, en línea con los estándares internacionales en materia de prevención de la corrupción, se ha implementado en España, durante el ejercicio 2021, una herramienta de registro de regalos y eventos (Registra tus Regalos y Eventos) cuyo principal objetivo es transparentar e informar de la recepción de este tipo de beneficios personales por parte de los empleados de BBVA. Durante el ejercicio 2022 está previsto que el uso de esta herramienta se amplíe a la mayor parte de las áreas geográficas en las que el Grupo BBVA está presente.

Por otra parte, en julio de 2020 se reforzó el marco de prevención de conflictos de intereses, complementando la regulación interna ya existente en esta materia a través de la emisión de una nueva política general, aplicable a todo el Grupo, que refuerza los principios y principales medidas que todos los integrantes de BBVA deben asumir y seguir para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses. La política se establece en el contexto de los principios bajo los que el Grupo BBVA desarrolla su actividad, entre los que se encuentran la integridad, la prudencia en la gestión de riesgos, la transparencia, la consecución de un negocio sostenible a largo plazo o el cumplimiento de la legislación aplicable. Además, aborda distintos aspectos, tales como medidas concretas que contribuyen a prevenir la aparición de conflictos, pautas generales de actuación ante la aparición de los mismos o mecanismos de gobierno y supervisión en distintos niveles de la organización. Durante el ejercicio 2021 se han llevado a cabo distintas acciones de sensibilización en materia de conflictos de intereses en BBVA.

# Transparencia, Claridad y Responsabilidad (TCR)

## BBVA Argentina desarrolló una Guía de estilo y redacción para aplicar la Comunicación TCR en todas sus comunicaciones.



Entendiendo que cada palabra suma a la percepción que los usuarios tienen del Banco, la estrategia de comunicación está basada en los siguientes principios:

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

Desde enero de 2021 BBVA Argentina con una “Guía de estilo”, una herramienta interna de consulta para que cualquiera de los colaboradores utilice en el caso de escribir piezas de contenido para los usuarios del Banco. Esta guía se realizó con los siguientes objetivos:

- Que la voz de BBVA sea única en todas las comunicaciones que realiza.
- Establecer estándares de comunicación para lograr una uniformidad y coherencia en los tonos, estilos, usos de palabras y frases en todas las plataformas de BBVA.
- Sentar las bases de una comunicación inclusiva ayudando en la redacción de contenidos con empatía, enfocados en las necesidades de las personas.



Al mismo tiempo, cada producto del Banco cuenta con su ficha TCR donde se describen de forma amigable y por medio de preguntas, las características y especificaciones del mismo.

Por otra parte, se realizó una campaña de concientización TCR en sucursales y se presentó un check list TCR líneas rojas a equipos de Publicidad y Marketing.

De forma complementaria, se realizaron las siguientes capacitaciones de manera virtual en el campus:

- Código de Comunicación Publicitaria. 2 participantes.
- Aplica TCR. Transparencia, Claridad y Responsabilidad. Participaron 25 personas.
- Lenguaje Claro. Participaron 24 personas.
- Lenguaje Claro con tutor. Participación de 14 colaboradores.

Además, el Banco cuenta con un indicador para medir su desempeño en TCR: el *Net TCR Score* (NTCRS), que se calcula siguiendo la misma metodología del *Net Promoter Score* (NPS)<sup>24</sup> y permite medir el grado en el que los clientes perciben a BBVA como un banco transparente y claro, en comparación con su competencia, en los principales países en los que el Grupo está presente.

El *Net TCR* evolucionó positivamente a partir del segundo semestre de 2021. El Banco sigue trabajando en mejorar las líneas de acción vinculadas a la comunicación con los clientes y a la formación de los colaboradores que están en contacto directo con ellos.

24. Para más información ver el capítulo “Negocios y actividades” en este Reporte.

Proyectos digitales TCR	Acciones 2021
 GLOMO	GLOMO es la nueva app para el segmento individuos que cuenta con un diseño renovado y moderno. Los clientes podrán operar todos sus productos de una manera más amigable y ágil y encontrar nuevas funcionalidades y herramientas para un mayor control de sus finanzas
 Openpay	Se inició el desarrollo de la plataforma de soluciones de cobro para comercios.
 MODO	MODO es la billetera de los bancos que le permite a los usuarios del sistema financiero realizar compras escaneando todos los QRs del país y enviar dinero de cuenta en cuenta solamente usando el número de celular, sin alias ni número de cuenta. Los clientes pueden encontrar todas estas funcionalidades en los canales del Banco, tanto la app BBVA, Banca Online y la app Go.
 Puntos BBVA	Nuevo programa de fidelización, en donde los clientes desde banca online pueden acceder a un sitio exclusivo operado por Despegar, la agencia de turismo más grande de América Latina y canjear sus puntos por diferentes experiencias

Proyectos digitales TCR	Acciones 2021
 Rediseño App Go	Relanzamiento con features nuevas
 PFM (Mi día a día)	"Mi día a día" es una de las nuevas funcionalidades de BBVA móvil (GLOMO) que le permite a los clientes tener un mayor control de sus finanzas y , así, poder seguir mejorando su salud financiera.
 Chequeo lenguaje no sexista	Relacionado a ocupaciones y empleos en tablas internas desde las cuales se alimentan los motores online.
 Tarjetas Límite Pesos 1,00	Solución para aquellas personas que no pueden acceder a una tarjeta de crédito. De esta manera se inicia su tracking de riesgos y, luego de 3 meses de cumplimiento, pueden acceder a una tarjeta de crédito.
 Modelo de morosidad	Implementación del modelo en campañas <i>Search Engine Marketing</i> (SEM) de Google. SEM es un conjunto de estrategias que permite aumentar la autoridad de los canales digitales de una empresa en los buscadores, integrando anuncios de publicidad online a las acciones de posicionamiento orgánico.



# Auditoría Interna

BBVA Argentina cuenta con un área de auditoría interna responsable de:

- Proporcionar una garantía objetiva sobre la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de gestión de riesgos.
- Ser uno de los proveedores de aseguramiento en el modelo de *Corporate Assurance* del Grupo BBVA.
- Proporcionar verificación y aseguramiento independiente de que todas las unidades y actividades del Banco, incluidas las actividades externalizadas, cumplen las políticas, normas y procedimientos internos definidos y la normativa externa aplicable.
- Realizar trabajos de asistencia y asesoramiento cuando ello no implique un menoscabo de la independencia y objetividad requerida del área.

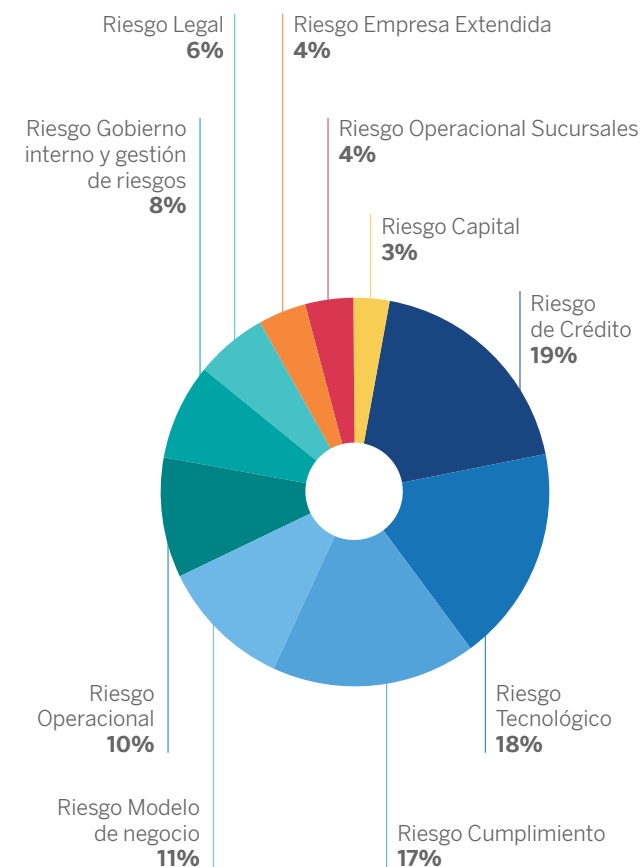
Durante el año se presentaron modificaciones al Plan de Auditoría 2021, las cuales fueron oportunamente justificadas

y aprobadas por el Comité de Auditoría. Este Plan presenta un cumplimiento del 100% al cierre del año. Se finalizaron 46 auditorías de procesos y se revisaron 22 sucursales.

La flexibilidad del Plan de Auditoría permitió atender correctamente no solo a los requerimientos del Comité de Auditoría, sino también a los de los reguladores y peticiones de la Dirección. Estos incluyeron análisis de ventas digitales y clientes target, devoluciones de intereses por reclamos de clientes, gestión de servicio al cliente, circuito de outsourcing, entre otros.

El Comité de Auditoría se reúne en forma mensual, donde se les pone en conocimiento de los informes emitidos en el mes anterior con sus conclusiones y la situación de las recomendaciones pendientes. Adicionalmente, en forma cuatrimestral se presenta un detalle de situación y evolución de las recomendaciones de auditoría interna, del B.C.R.A. y del auditor externo.

Informes año 2021



**En 2021 la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias calificó con la nota "Adecuada" a la función de Auditoría Interna y Comité de Auditoría de BBVA Argentina por el ejercicio 2020.**



**La gestión de Auditoría Interna migró a una nueva herramienta en la nube "WorkIA" que permite integrar todo el ciclo de auditoría: Risk Assessment, revisión, seguimiento de recomendaciones y gestión de recursos.**

## Plan Trienal

El Risk Assessment (RA) es un proceso continuo que permite identificar y priorizar todos los riesgos a los que está expuesto el Banco y así elaborar el Plan Trienal de Auditoría Interna. La evaluación se realizó sobre todas las compañías de BBVA Argentina y con base en 11 riesgos, asignándoles una valoración que sirve para la determinación de las prioridades. Asimismo, se tienen en consideración los trabajos que exige la regulación vigente, las peticiones que realiza el B.C.R.A., y los pedidos de las distintas áreas de la Entidad.

Durante el cuarto trimestre del 2021, el Banco actualizó el Risk Assessment para definir el Plan Trienal 2022-2024. En el mismo se verifica que la visión de planificación a mediano plazo se mantiene en el 82% de los trabajos con respecto a lo planificado en noviembre 2020 para el trienio 2021-2023. Se estima, además, abordar un total de 140 trabajos y 66 sucursales.

Este Plan se ha estructurado tomando como base la definición de ciclos contenida en la Comunicación A 6552 del B.C.R.A., se ha realizado en base a riesgos y cumple las regulaciones dispuestas por dicha entidad. Particularmente, incluye una adecuada cobertura de ciclos en el plan trienal; abarca trabajos de tecnología informática y sistemas; incluye revisión frecuente del riesgo / ciclo de crédito así como una revisión anual de los procedimientos de prevención de lavado de activos y protección de usuarios de servicios financieros.

## Riesgos

La metodología corporativa de BBVA Argentina ha definido 11 riesgos a los que está expuesta la actividad de la Entidad y que constituyen la base del análisis del proceso de Risk Assessment:



- Modelo de Negocio
- Gobierno Interno y Gestión de Riesgos
- Operacional
- Cumplimiento
- Legal y Reporting Financiero
- Tecnológico
- Empresa Extendida
- Crédito
- Mercado y Actuarial
- Estructurales
- Capital

Durante 2021 se ha evaluado el alcance y la suficiencia de la Gestión de Control Interno de Riesgos y de las actividades desarrolladas por la unidad de Validación Interna. La calificación fue "Necesita algunas mejoras", relacionadas principalmente con la gestión de riesgos no financieros y la validación de algunos modelos.

Adicionalmente, a partir de abril de 2021, se incluyó en las revisiones una opinión sobre el grado de formalización del nuevo modelo de control en los procesos auditados. De enero a septiembre 2021 esta evaluación se ha aplicado en 20 revisiones del plan 2021. Como resultado, el modelo de control del Grupo BBVA en el Banco se ha ido desarrollando en las diferentes áreas, con diferentes grados de avance, pero bajo una metodología homogénea que brinda un mayor grado de control.

## Gestión del Riesgo

BBVA Argentina cuenta con un Modelo General de Gestión de Riesgos que expresa los niveles y tipos de riesgos que la Entidad está dispuesta a asumir para poder llevar a cabo el plan estratégico sin desviaciones relevantes en cuanto a los límites establecidos, incluso en situaciones de tensión, siempre dentro del marco normativo establecido por el B.C.R.A.

Así, se monitorean tanto los riesgos de crédito, financiero, operacional y de concentración, como el riesgo reputacional, estratégico y políticas medio ambientales susceptibles de afectar el éxito de las actividades de BBVA Argentina. El Banco continúa adecuando su modelo de gestión integral de riesgos con el objetivo de facilitar una solución óptima a los requerimientos de sus clientes y a los cambios del entorno macroeconómico. Asimismo, se encuentra orientado a la mejora constante de herramientas y procesos, poniendo foco en la detección, monitoreo y mitigación de cada uno de los riesgos en los que incurra la Entidad.

Con aprobación del Directorio, el Apetito al Riesgo<sup>25</sup> permite determinar los riesgos y el nivel que se está dispuesto a asumir para alcanzar los objetivos de negocio, considerando solvencia, rentabilidad, liquidez, financiación y otras métricas.

25. La Declaración de Apetito al Riesgo de BBVA Argentina se encuentra publicada en el Reporte Integrado 2020: [www.bancaresponsable.bbva.com.ar/reporte-integrado-bbva-2020/descargas/memoria-anual-reporte-integrado-2020.pdf](http://www.bancaresponsable.bbva.com.ar/reporte-integrado-bbva-2020/descargas/memoria-anual-reporte-integrado-2020.pdf)



**A pesar del complejo entorno macroeconómico, se ha podido sostener la buena calidad crediticia que caracteriza a BBVA Argentina. El segmento mayorista tuvo un excelente comportamiento. Y el minorista un muy buen cumplimiento con la flexibilidad establecida por el regulador en materia de COVID-19.**

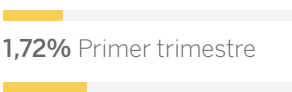
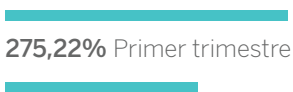
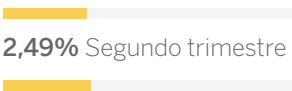

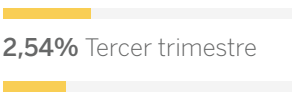
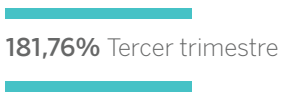




## Riesgo de Crédito

Es la posibilidad de que una contraparte no cumpla sus obligaciones contractuales relacionadas con una operación concreta. Para evitar esto, las distintas unidades de riesgos dan soporte a la gestión de las bancas comerciales, tanto en la admisión como en el seguimiento y recuperación de los créditos.

### BBVA Argentina es uno de los bancos con la mejor calidad crediticia en el sistema financiero argentino. También cuenta, entre sus principales competidores, con el mejor ratio de cobertura.

A diciembre 2021 el ratio de mora alcanzó un 1,87% mientras que el ratio de cobertura era de 181,89%. La evolución del ratio de NPL respecto del período anterior se origina en la desafectación de medidas de contingencia COVID-19 instruidas por el regulador local.

Mora	Cobertura
(Ratio por período)	
 <p>1,72% Primer trimestre</p>	 <p>275,22% Primer trimestre</p>
 <p>2,49% Segundo trimestre</p>	 <p>187,88% Segundo trimestre</p>
 <p>2,54% Tercer trimestre</p>	 <p>181,76% Tercer trimestre</p>
 <p>1,87% Cuarto trimestre</p>	 <p>181,89% Cuarto trimestre</p>

### Riesgo Crédito Minorista

Este segmento se encarga de la gestión de los clientes minoristas, incluyendo la admisión por medio de herramientas predictivas/estadísticas, tanto reactivas como comportamentales, la admisión de casos especiales, la administración de herramientas y políticas, el seguimiento de cartera y el proceso recuperatorio.

Se continuó el desarrollo de métodos y herramientas que facilitan la gestión del riesgo en forma automatizada. Se mejoró la disponibilidad dentro de canales web, suponiendo un cambio cualitativo en la oferta proactiva, logrando mayor descentralización en la toma de decisiones crediticias y permitiendo a los equipos de admisión mejorar su aporte de valor.

En materia de seguimiento se mantiene el estudio detallado de la cartera, estrategia de riesgo y su control, y acciones de forma automática sobre los cambios de mercado.

Por último, la actividad de recuperación se enmarca en un circuito integral de gestión que abarca tanto las acciones encaminadas a prevenir el impago, como las llevadas a cabo desde que éste se produce hasta su recuperación parcial o total. Dentro de este proceso continuo existen diferentes equipos, herramientas y estrategias según el tipo y/o situación del cliente o activo. Para garantizar la continuidad de este proceso, se establecen mecanismos de retroalimentación de la información, conectividad de herramientas y comités conjuntos.

### Riesgo Crédito Empresas, PyMEs y Corporativa

Con el objetivo de solventar las necesidades del negocio, se logró una estructura dinámica, con un proceso integral *end to end* conformado por Admisión, Seguimiento y Recuperaciones. Así, se logró cercanía a los requerimientos del entorno, siempre teniendo presente los principios de prudencia, anticipación y diversificación necesarios para mantener la excelencia en calidad de riesgos.

El Banco mantuvo el uso de la herramienta Risk Analyst para las grandes empresas y corporaciones, la cual brinda un análisis específico para los diferentes sectores de actividad, y también el uso del modelo de rating para el segmento de medianas y pequeñas empresas. El uso de herramientas estadísticas ha permitido completar el análisis experto para responder con anticipación a las necesidades crediticias de los clientes.

Adicionalmente, se continuó priorizando la coordinación de los equipos comerciales y de riesgos, mejorando los tiempos de respuesta en todos sus ejes y teniendo como objetivo satisfacer las exigencias del negocio. Esta coordinación permitió unos excepcionales resultados al momento de anticipar dificultades en las cobranzas.

Por último, con respecto a la actividad de recuperación, se implementó un sistema enfocado en el recupero de los créditos a través de nuevos gestores externos, focalizados en un proceso extrajudicial tendiente a lograr resultados en el menor tiempo posible. Para lograrlo se han desarrollado nuevas políticas y estrategias con el objetivo de lograr una gestión más efectiva.

## Riesgo Estructural

### Riesgo de Liquidez y Financiación

BBVA Argentina entiende por riesgo de liquidez y financiación a la posibilidad de que la Entidad no pueda cumplir de manera eficiente con sus obligaciones de pago sin incurrir para ello en pérdidas significativas que pudieran afectar sus operaciones diarias o su condición financiera.

Dentro de las métricas fundamentales empleadas para la medición, seguimiento y control de este riesgo se destacan:

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

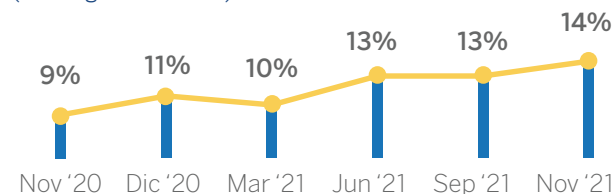
Durante 2021, tanto el LtSCD como el LCR estuvieron dentro de los límites de gestión.

### Riesgo por Tipo de Interés

Es la posibilidad de que se produzcan alteraciones en el margen de intereses y/o en el valor económico del patrimonio de la Entidad debido a la variación de las tasas de interés de mercado. Dentro de las principales métricas de medición, seguimiento y control de este riesgo se destacan:

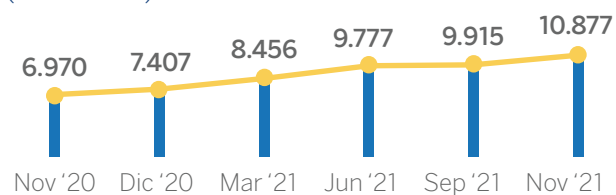
**Margen en Riesgo (MeR):** cuantifica la máxima pérdida que podría registrarse en el margen financiero proyectado a 12 meses bajo el peor escenario de curvas de tasa para un nivel de confianza determinado.

(% Margen financiero)



**Capital Económico (CE):** cuantifica la máxima pérdida que podría generarse en el valor económico de la Entidad bajo el peor escenario de curvas de tasa para un nivel de confianza determinado.

(millones ARS)



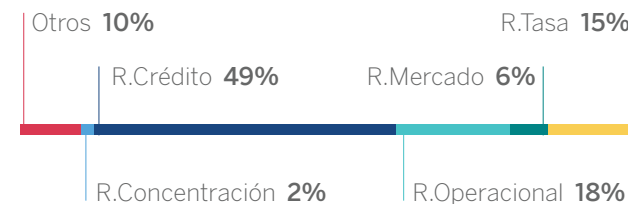
Durante el año 2021, tanto el CE como el MeR se mantuvieron dentro de los límites de gestión.

Adicionalmente la Entidad se encuentra alineada a los principios, estándares y controles en términos de capital y margen financiero para la gestión de este riesgo estableci-

do por el B.C.R.A. en la comunicación "A" 6397 y continúa avanzando en la aplicación de la misma.

Conforme a las disposiciones sobre "lineamientos para la gestión de riesgos en entidades financieras" establecidas por el B.C.R.A., BBVA Argentina ha desarrollado un proceso interno, integrado y global, para evaluar la suficiencia de su CE en función de su perfil de riesgo y elabora, con una periodicidad anual, el Informe de Autoevaluación de Capital (IAC).

La distribución de consumo de capital económico por tipo de riesgo a noviembre 2021 es el siguiente:



### Pruebas de estrés

En cumplimiento con las disposiciones sobre "lineamientos para la gestión de riesgos en Entidades Financieras" establecidas por el B.C.R.A., BBVA Argentina ha desarrollado un programa de prueba de estrés que se encuentra enmarcado dentro de la gestión integral de riesgos. Las pruebas se realizan de forma anual en el marco de un ejercicio de estrés integral. Los resultados del ejercicio de estrés de mayo 2021 correspondientes al período de proyección 2021/2022, dan cuenta de la solvencia y posición de liquidez incluso ante escenarios adversos.

## Riesgo de Mercado

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

El VaR (Value at Risk) es la principal medida que recoge las exposiciones a riesgo de mercado, estimando la pérdida máxima que se puede producir con un nivel de confianza de 99% y un horizonte temporal de un día. Durante el año 2021, el VaR promedio fue de Pesos 222,66 millones siendo el riesgo de tasa de interés el principal factor al que está expuesta la cartera de negociación.

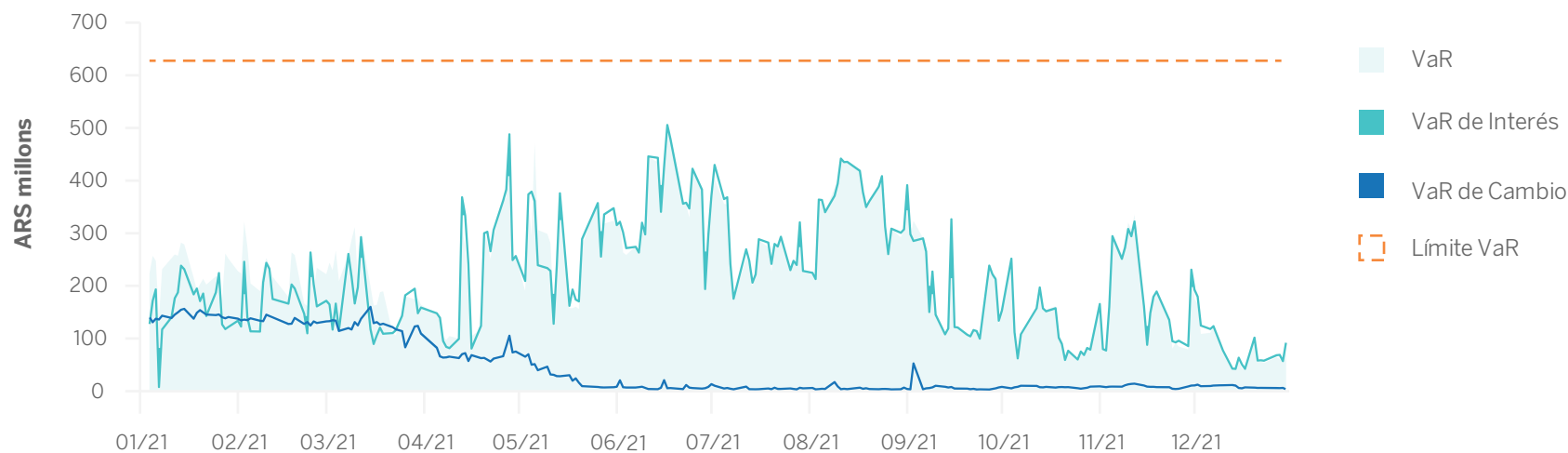
## Riesgo Contrapartida

Consiste en la probabilidad de que una de las partes del contrato incumpla sus obligaciones por insolvencia o incapacidad de pago y produzca a la otra parte una pérdida financiera. Tanto la cartera de Negociación como el *Banking Book* (cuya estrategia es mantener los activos como inversión hasta la fecha de vencimiento) pueden realizar operaciones contra clientes por lo que ambas son susceptibles de riesgo de contrapartida, para lo cual existe una medición y gestión conjunta.

## Valoración

La valoración prudente forma parte del proceso de identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación del riesgo de mercado. La función consiste en proveer precios de mercado y generar las variables necesarias como insumos para valorar las posiciones de instrumentos financieros de la cartera de negociación, del *Banking Book*, y de las tenencias de clientes en custodia.

VAR Total diario de BBVA Argentina y VAR por factor de riesgo (Millones de ARS)



Riesgo de Mercado

**Riesgo Reputacional**

BBVA Argentina define a la reputación corporativa como la percepción que tienen los diferentes grupos de interés en función de su comportamiento. El Banco realiza ejercicios de identificación y priorización de riesgos reputacionales a diferentes niveles, siendo para el Directorio de la entidad de suma importancia y de permanente seguimiento.

Asimismo, cuenta con una política de riesgo reputacional, la cual hace referencia a la identificación de Factores de Riesgo (FR). Esta metodología de trabajo tiene como objetivo realizar un mapa priorizado de riesgos reputacionales atendiendo dos variables como límites: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y fortaleza de BBVA Argentina frente al riesgo, realizando los Planes de Acción correspondientes para su mitigación.

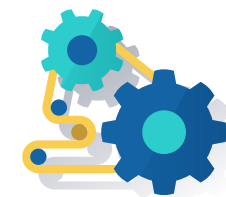
BBVA Argentina cuenta con una estructura organizativa, que define las funciones y responsabilidades de cada área, La coordinación del ejercicio de análisis de Riesgo Reputacional está a cargo del área de Relaciones Institucionales. La información obtenida de todas las áreas del Banco, se somete a un comité operativo de Riesgo Reputacional que es el órgano que se ocupa del análisis final, diagnóstico, monitoreo y evolución de los factores o atributos Reputacionales. De esta manera se logra dar un enfoque relevante a la Responsabilidad y Reputación Corporativa, siendo su rol la aplicación del modelo de Riesgo Reputacional.

**Riesgos No Financieros**

La gestión de los riesgos no financieros en BBVA Argentina se enmarca en el Modelo de Control del Grupo BBVA, cuyo objetivo es la Gestión integral del Ciclo de vida del riesgo. Se trata de un modelo acorde a los estándares internacionales, que permite adecuarse al entorno y a los requerimientos internos necesarios.

Particularmente, el Modelo de Control cuenta con tres Líneas de Defensa, que permiten su gestión en los distintos ámbitos:

- 1º Compuesta por las Áreas de Negocio y Soporte, y cuenta con un Risk Control Assurance.
- 2º Compuesta, por un lado, por Riesgos No Financieros, y por el otro, los Especialistas de Control.
- 3º Desempeñada por Auditoría Interna.



**El modelo de control establecido por el Grupo BBVA le ha permitido al Banco mejorar el entorno de control de sus procesos a nivel local.**

Riesgo de Mercado

**Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos**

BBVA Argentina suscribe los principios y objetivos del Acuerdo de París. En tal sentido, participa en forma activa en la puesta en marcha del proyecto de cálculo del alineamiento de la cartera mayorista respecto de escenarios de descarbonización bajo la metodología PACTA (*Paris Alignment Capital Transition Assessment*, en inglés). Dicha metodología fue impulsada por el Grupo BBVA junto a otros bancos internacionales, lo cual fue un hito que la industria trabajó colaborativamente para ayudar a cumplir con los objetivos de París.

Para ello, ha segmentado la cartera de clientes considerando aquellos sectores económicos que poseen un alto o muy alto riesgo de transición hacia un entorno sostenible. Por riesgo de transición se entiende a aquel riesgo financiero que se vincula con la capacidad de adaptación de los clientes a un modelo económico sostenible, con bajas emisiones de carbono. En el proceso del análisis crediticio, también se incluye la ponderación de los riesgos físicos, que son aquellos que se asocian a posibles pérdidas como consecuencia de eventos meteorológicos adversos.

Por último, resulta de vital importancia considerar los aspectos ESG (económicos, sociales y de gobernanza, por sus siglas en inglés) como análisis integral, para evaluar la capacidad financiera de los clientes, por lo que no solo resulta indispensable su inclusión en el momento de la evaluación crediticia, sino también su seguimiento, a los efectos de monitorear el cumplimiento de acciones sostenibles.

Al mismo tiempo, BBVA Argentina ha incorporado los principios del Ecuador a su normativa interna, con lo cual se ha comprometido a evaluar y gestionar los impactos sociales y medio ambientales de los proyectos de inversión que se financian. De esta manera, los proyectos son categorizados por impacto ambiental y según el riesgo de realización:



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.

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



**BBVA Argentina utiliza la metodología PACTA para analizar la cartera mayorista respecto de escenarios de descarbonización.**



# Ciberseguridad y Uso Responsable de los Datos

En un contexto donde los clientes realizan cada vez más operaciones por canales digitales, el Banco impulsa una serie de iniciativas orientadas a la prevención de ciberdelitos y fraudes electrónicos, con tres ejes principales:



## Ciberseguridad

Protección de los activos e infraestructura tecnológica del Banco.



## Prevención del fraude

Para evitar y/o reducir al mínimo su eventual impacto.



## Seguridad y protección de datos

Garantizar la protección de la privacidad digital.

Además, se continuó con el plan de concientización a colaboradores, clientes y terceros, a través de acciones informativas y educativas para prevenir estafas y ciberdelitos. Para llevar esto a cabo, durante 2021 se realizaron las siguientes iniciativas:

- Se incorporaron consejos de seguridad en Glomo y en la Banca Online. Asimismo, se publicaron notas con recomendaciones en la sección de Educación Financiera.
- Se desarrolló una campaña activa en redes sociales y en el sitio institucional.
- Se incorporaron consejos de seguridad dentro de las comunicaciones del ciclo de vida del cliente.
- Se realizaron charlas y talleres virtuales y se enviaron comunicaciones internas a colaboradores relacionadas con seguridad.
- Se desarrollaron periódicamente ejercicios de *phishing* simulado a todos los colaboradores del Banco; y se dictaron charlas de concientización a los colectivos más afectados.
- Se continuó con los ciber ejercicios para los equipos de Operaciones de Seguridad, que también se implementaron para la Alta Dirección.

## Ciberseguridad

Durante este año el Banco continuó con el plan de protección de la infraestructura, profundizando el plan de gestión de vulnerabilidades, el control y la monitorización de los activos, y la securización de plataformas. Se pueden destacar los avances en las siguientes iniciativas:

- *Assessment* externo del *Customer Security Programme* (CSP) de SWIFT y cumplimiento de controles mandatarios de acuerdo con los requerimientos establecidos por SWIFT.
- Definición de un plan e implementación de medidas de seguridad en infraestructura de terminales de autoservicio (ATS).
- Despliegue de herramienta de prevención de intrusión en el perímetro de la infraestructura y en los límites de acceso a zonas críticas.
- El desarrollo de un plan de protección y cifrado de laptops y dispositivos móviles de los colaboradores.

La concientización es un eje clave para el fortalecimiento de la ciberseguridad, por lo cual también se implementaron las siguientes acciones:

- Durante octubre y noviembre se volvió a realizar la campaña de seguridad en redes sociales, celebrando el mes de la Ciberseguridad y el Día Internacional de la Seguridad de la Información. En esta campaña se publicaron consejos, trivias, y cajas de preguntas destinadas a clientes y la sociedad en general.
- Se dio inicio al curso mandatorio "Cybersecurity Essentials", con nuevos contenidos de ciberseguridad, realizando un seguimiento mensual de su evolución a través de un indicador de riesgo.
- Se realizó un concurso de seguridad para medir la incorporación de los contenidos en los colaboradores.

## Prevención del Fraude

BBVA Argentina mantiene análisis mensuales e interanuales constantes de la evolución de los distintos tipos de fraude, trabajando en medidas estratégicas y tácticas, así como preventivas y reactivas. Gran parte del desafío ha sido implementar nuevos controles según la evolución que han tenido los tipos de fraudes más relevantes, como las estafas telefónicas y la concreción de estos fraudes en los canales digitales.

Durante 2021 se realizaron las siguientes acciones para la prevención del fraude:

- Implementación herramienta Feature Space - contratación de un servicio de software en la nube para la prevención y control del fraude: realización de POC (Prueba de Concepto) y firma de contrato para el inicio de la implementación en producción.
- Implementación de topes en monto y cantidad, para transferencias a cuentas destino CVU.
- Nuevos controles para la acreditación de los préstamos pre-aprobados.
- Redefinición y mejora de los controles de biometría para procesos existentes como nuevos.
- Implementación de la consulta a la base negativa de fraudes, en procesos paperless y clientes paperless, para la venta de tarjetas y paquetes Open Market en la WEB pública, para detectar y rechazar solicitudes fraudulentas a partir de usurpación de identidad.
- Campaña de concientización en seguridad a empleados de empresas vinculadas con el Banco.

Además de las acciones generales de concientización para colaboradores, clientes y sociedad en general, en 2021 se implementó la medición bajo la metodología IReNe (Índice de Recomendación Neta), en relación al atributo de seguridad digital en las operaciones dentro de los canales Glomo y Banca Online.

## Protección del Cliente

### Seguridad de los datos de los clientes

Durante el 2021 se trabajó en un conjunto de iniciativas dentro del portfolio de seguridad y protección de datos, dentro de las cuales se destacan:

- Desarrollo de tareas de Fase I del Modelo de Seguridad y Privacidad de Datos para implementar el tokenizado de datos habilitadores de Fraude.
- *Assessment* y plan de acción para la protección de los datos en plataformas SAS y Teradata.
- Análisis y definición de planes de remediación de aplicaciones Shadow de riesgo alto.
- *Assessment* de aplicaciones que manejan información críticamente confidencial.
- *Assessment* de transmisiones hacia terceros, y los mecanismos y herramientas a través de las cuales se gestionan.
- Medidas de protección de datos en archivos de logs.

Asimismo, se continuó participando en la evaluación de riesgos en múltiples iniciativas del Banco que requerían dictamen de la disciplina, para lograr una adecuada protección de los datos. En 2021 no se identificaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

### Seguridad física de los clientes en las instalaciones del Banco

Durante 2021 se llevaron adelante distintas iniciativas que permiten securizar las instalaciones de las sucursales, dentro de las cuales se pueden mencionar:

- El recambio de circuito cerrado de televisión (CCTV) por nuevas tecnologías.
- La instalación de sistema de apagado remoto de medios automáticos, recambio y altas de equipos de cajeros automáticos y terminales de autoservicio en las sucursales de la red.
- Implementación de pasillo seguro para la recarga de medios automáticos de manera protegida.
- Instalación de cerraduras telegestionadas SPIDER para la implementación de Full Time Lobby.
- Implementación del sistema de control de acceso a las áreas sensibles de la sucursal a través de CEM.



# Talento BBVA

BBVA Argentina crea y lleva adelante de manera continua proyectos destinados a generar un buen lugar trabajo y oportunidades de crecimiento integral de las personas. De esta manera, busca fortalecer y difundir su cultura, impulsar el crecimiento profesional, promover la diversidad y garantizar el bienestar general de las personas que integran su personal.



## Capacitación

24,2 horas promedio de formación por persona

## Desarrollo

98% de colaboradores evaluados en su desempeño



## Género

47% de mujeres en el equipo



## Creación de empleo

5.863 colaboradores



## Diversidad

3 ejes de trabajo: género, diversidad sexual y discapacidad

# La Gestión de Talento y Cultura

## El camino para convertir a BBVA Argentina en un Centro de Excelencia Operativa, mejoras en los procesos de Talento y Cultura.



### Aportes para la transformación del Banco

- **Redefinición de estructuras, incorporación de capacidades** (sistemas, data, UX, infraestructura, *Agile Coaches*) y **actualización de la propuesta de valor** (proceso onboarding, semilleros, posicionamiento de marca).
- **Nuevo layout en sucursales digitales**, para facilitar la adopción de medios web, móviles y digitales de los clientes.
- **Upskilling de perfiles** que requieren sumar competencias (mayor capacitación en productos para el segmento Empresas y Emprendimientos) y **formación de alto valor** para perfiles de alta performance y potencial.
- **Evolución de los modelos ágiles**, impulso a las 5 fábricas digitales.



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

- Gestión global y dinámica de la crisis, con revisión continua de los marcos y protocolos para adaptarlos a los datos más recientes.
- Acompañamiento a los empleados desde todos los ámbitos de Talento y Comunicación: servicio médico, equipamiento para el trabajo a distancia, reconocimiento de gastos de traslados, ampliación de los servicios de limpieza y sanitización, entre otras.
- Adecuación de instalaciones de todos los edificios centrales para hacer más seguro el retorno al trabajo presencial (que comenzó gradualmente en septiembre de 2021, cuando bajó significativamente el número de contagios en el país).



### Esfuerzos enfocados en el cuidado del equipo

- **Ampliación del servicio de departamento médico**  
Para acompañar al personal y sus familias en situaciones de COVID-19 y otras enfermedades. Con una gestión dinámica basada en datos para la toma de decisiones.
- **Revisión de procesos y espacios para un ambiente seguro de trabajo**  
Redefinición del servicio de limpieza, en la red y edificios centrales.  
Entrega de elementos de cuidado.  
Reconocimiento de gastos de traslado.  
Reconocimiento de almuerzo.  
Entrega de sillas ergonómicas para los nuevos ingresos.  
Adaptación de edificios y señalización de espacios permitidos para regreso a la presencialidad.  
Nueva cafetería premium en el edificio central.
- **Escucha y aprendizaje de puntos de dolor y pedidos de los equipos**  
Encuestas periódicas.

## El equipo BBVA



**5.863 colaboradores<sup>26</sup>**

53% hombres

47% mujeres

**40 años edad promedio**

**16,4 años antigüedad promedio**

**24 % rotación**

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

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



	2021			2020
	Mujeres	Hombres	Total	
<b>Colaboradores por categoría <sup>27</sup></b>				
Comité de Dirección y Directores corporativos	1	12	13	13
Equipo directivo	16	42	58	57
Mandos medios	242	477	719	661
Especialistas	940	1.268	2.208	1.948
Fuerza de venta	872	794	1.666	1.739
Puestos base	695	568	1.263	1.672
<b>Colaboradores por región <sup>28</sup></b>				
Áreas centrales	1.764	2.163	3.927	3.188
Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	682	575	1.257	1.873
Sucursales del interior	320	423	743	1.029


# Cultura BBVA y Valores

Los valores y comportamientos de BBVA son las guías o pautas de actuación que orientan al Grupo en el día a día a la hora de tomar decisiones y le ayudan a hacer realidad su propósito de “Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era”. Los valores y comportamientos son la seña de identidad de todos los que trabajan en el Grupo y definen el ADN de BBVA.

Los valores forman parte de las palancas clave para la transformación del Banco y los procesos de Talento y Cultura: desde la selección de nuevos empleados, pasando por los procesos de asignación de roles, evaluación, desarrollo de personas, formación e incentivación por cumplimiento de los objetivos.



## Fortalecimiento y difusión de la cultura compartida, experiencias que potencian al equipo.

		
<b>El cliente es lo primero</b>	<b>Pensamos en grande</b>	<b>Somos un solo equipo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li> Somos empáticos</li> <li> Somos íntegros</li> <li> Solucionamos sus necesidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Somos ambiciosos</li> <li> Rompemos moldes</li> <li> Sorprendemos al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li> Estoy comprometido</li> <li> Confío en el otro</li> <li> Soy BBVA</li> </ul>

## Metodología Agile en BBVA

Desde hace tres años, el Banco implementa la metodología Agile. Así busca generar un modelo altamente productivo y flexible para cambiar y crear oportunidades de valor. En 2021, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- **Foro de transformación Agile:** Participaron Agile, Cultura, *Unit Partner* y los *Head of Strategies* de las demás direcciones. Se trabajó especialmente el liderazgo, con herramientas de conversación y reflexión que los *Strategies* pudieran llevar a sus ámbitos de influencia.
- **Nivel de madurez Agile:** En julio, se hizo la segunda medición de madurez, organizada e impulsada por la Disciplina Agile (Global y Local), que posicionó a BBVA Argentina en el tercer nivel (de cuatro).
  - 94 % de participación del personal (mayor a la de diciembre 2020).
  - 7,59 puntos de satisfacción con la forma de trabajo (escala de 1 a 10)
  - 40 % de nivel de recomendación neta.
  - Valoración de 6 palancas a disposición de los equipos para realizar el despliegue y sostenibilidad del *framework*. 5 crecieron respecto a la medición anterior y la categoría Agile Coaches se destacó como clave para la transformación con una valoración del 98 %.
  - Toda la información recabada fue tenida en cuenta para acciones posteriores.
- **Primera serie de “Conversaciones”:** Con participación voluntaria de todas las áreas, buscó profundizar el diálogo y la reflexión de todos los niveles de la organización.
  - 6 tópicos abordados: liderazgo, formas de trabajo, empoderamiento, métricas, dificultades con las prácticas y herramientas de evaluación de proyectos.
  - 322 participantes. Se registraron más de 450 inscripciones.

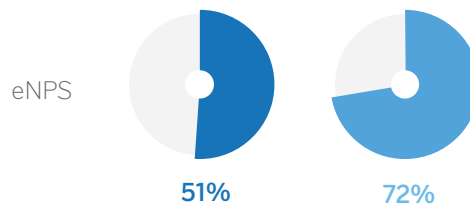
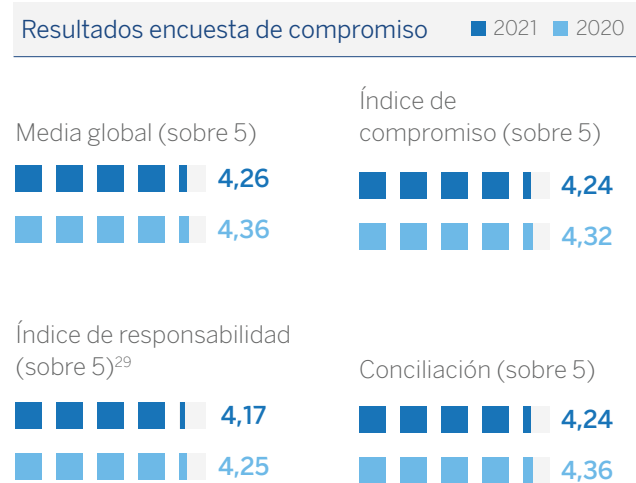
- **Creación de 5 “Fábricas digitales”:** Organizaciones virtuales que favorecen la visión *end to end* de productos y procesos y aportan mayor valor para el cliente. Cuenta con participantes de distintas direcciones del Banco.
- **Aprendizaje continuo:** Capacitaciones de alta performance, tanto de la práctica Agile como de *management 3.0*, y participación en el Programa de Desarrollo de Directivos del IAE.
- **Referente de la práctica Agile de la industria financiera y del mercado en general:** tercer año de patrocinio de las Jornadas Latinoamericanas de Agilidad.
  - 40 participantes.
  - 4,63 puntos de valoración (en escala de 1 a 5)
- **44 % de incremento de equipos con metodologías Scrum y Kanban.** En 2021, 307 personas más empezaron a utilizar este *framework*. Por otra parte, el **equipo de Agile Coaches** se amplió de 11 a 14 personas.



## BBVA Argentina tiene 173 equipos ágiles integrados por 1095 personas

### Gestión del compromiso

Del 3 al 17 de noviembre, el Banco llevó a cabo la Encuesta Gallup, que mide el compromiso de los colaboradores y contó con una participación del 94,35 % del personal.



### BBVA es una de las 30 empresas más excepcionales del mundo

Con este reconocimiento fue otorgado por la consultora Gallup para el Grupo BBVA por destacarse en el compromiso del personal del Banco en su estrategia y el trabajo articulado para transformar el propio modelo de negocio.

Así, BBVA Argentina trabaja para cumplir su quinta prioridad estratégica: “El mejor equipo y el más comprometido” (cuya evolución es medida con el KPI Grandmean<sup>30</sup>).

Para ello, cuenta con:

**Un portal y contenido adaptado según el perfil** (empleado, *mánager* y *T&C -Unit Partners & Advisors*), donde el personal puede acceder de manera sencilla, conocer las etapas del proceso, entender el rol particular y hacer uso de los materiales necesarios para desempeñarlo.

**Planes de acción** para traccionar la eficiencia del compromiso a todo el equipo, monitoreados a lo largo del año. Los planes de acción son planificados por cada equipo de trabajo, y desde Talento y Cultura se realizan distintas acciones de comunicación y cultura que apuntan al seguimiento y a brindar herramientas a las personas para mejorar y finalizar sus planes de acción.

29. Hasta el año 2020 este índice era denominado “Índice de planes de acción”. Desde el 2021 pasó a llamarse “Índice de responsabilidad”.

30. Media aritmética de las 12 Q.

## Plan Cercanía - Giras y ciclo de encuentros

Ambos programas continuaron en 2021 para estrechar el vínculo entre el Comité de Dirección y el personal, así como para compartir agendas y prioridades del negocio. En la primera etapa del año, fueron virtuales mientras que luego migraron a un formato híbrido.

Visita virtual para direcciones de Ingeniería y Data, Desarrollo del Negocio y Comercial.

63 desayunos con directores, con 485 participantes de performance destacada. Tema principal: liderazgo.



**6 giras del Comité,  
con 1.374 participantes.**

### Ciclo de desayunos con el Comité de Dirección



El encuentro es coordinado por un director.



Participan de 8 a 10 personas seleccionadas a partir de una característica común.



Conversan de manera abierta y participativa sobre temas que hacen a la cultura del Banco. Se incentiva la transversalidad y refuerza el sentimiento de ser parte de un solo equipo.



Todos se involucran en la conversación. Esto permite conocer cuál es el sentir actual del personal.



Se abre un espacio para compartir otros temas de interés vinculados al negocio y contexto socioeconómico.

## Values Day

El 6 de octubre fue celebrada su cuarta edición, bajo el lema "Lo que nos mueve". Se trató de un espacio para la reflexión y el trabajo de los valores y comportamientos que identifican al equipo. En esta oportunidad, el encuentro se dio en formato híbrido.

- Actividades presenciales en sucursales y edificios centrales.
- Actividades virtuales a través de la plataforma BBVA Values.
- 2 eventos virtuales:
  - Streaming global y local *People with Values*. 1450 participantes.
  - Charla con Paulina Cocina. 450 participantes.



### "Nos mueve tu opinión"

Actividad que generó conversaciones en los equipos naturales a través de dos dinámicas: "Nos mueve nuestro propósito" y "Nos mueven nuestros valores". La información luego fue volcada en una plataforma global y sus resultados, usados para delinear líneas de acción a futuro.

La plataforma BBVA Values tuvo 5.852 visitas del personal de Argentina.



## Comunicación interna

Estas fueron las principales novedades de los canales internos:

**Servicio de Atención al Empleado (SAE).** Internalizado a fines de 2019, mejoró sustancialmente. Al igual que el año pasado, siguió tomando procesos para dar respuesta en el primer contacto al personal.

- El resultado NPS 2021 fue de 43 puntos, bajando 13 puntos a raíz de la pandemia.
- Promoción e incremento de la atención por chat, que brinda respuesta más rápida.
- Asesoramiento en el paso de Aspo a Dispo y en el Plan Retorno.
- Actualización de las preguntas frecuentes de todos los servicios.
- Plan de acción, a partir del resultado de NPS 2021: 42 % de baja generalizada en todo el Banco a raíz de la situación de pandemia.
- Varios canales a disposición, de lunes a viernes, de 8 a 18 horas: Portal de autoconsulta, chat, mail y teléfono.

### Encuentros virtuales globales

- **Live@BBVA.** 3 encuentros temáticos sobre las prioridades estratégicas del Grupo BBVA. Transmitidos vía *streaming* a todo el mundo, para verse en vivo o bajo demanda.
- **All Hands,** de diferentes direcciones globales.
- **Values Day.**

### Encuestas *online* y de calidad

- Realizadas para conocer la opinión del personal sobre los servicios de las áreas internas. La Comunicación Interna obtuvo un nivel de satisfacción de 49 puntos, valorado a través de través del NPS Interno.

### Eventos virtuales locales

- **Presentación trimestral de resultados.** Transmitida en vivo a todo el equipo de BBVA en Argentina.
- **Visitas virtuales del Comité de Dirección.** 6 giras, 1.374 participantes. A partir de mitad de año, en formato híbrido.
- **Encuentros de Cultura con Directores.**
- **Celebraciones.** Día del Orgullo y Diversity Days, entre otras.
- **Jornada Anual de Estrategia.** Este año, volvió a ser presencial: en la Rural de la Ciudad de Buenos Aires. 600 participantes. Contenido disponible en diferido para el resto del equipo.

### Espacios de contacto entre colaboradores

Impulsados a través de las herramientas virtuales corporativas homologadas, como el chat, la BBVA Values y BBVA Quiz. También se promovió la utilización de la plataforma social Currents para generar contenido e interacción en las comunidades.

Asimismo, siguieron vigentes estos canales de comunicación ya establecidos:



#### Revista interna Protagonistas

Ofrece información y un espacio de integración para el equipo. En 2021, relanzó su línea editorial, con la inclusión de pequeñas historias en primera persona, mejoras en su diseño y la incorporación de videos cortos. 26 notas.



#### Intranet

Tiene información actualizada frecuentemente y es el canal de acceso diario para los equipos. 191 noticias y 30 banners.



#### Casilla de correo de comunicaciones internas

Es el canal mejor valorado por el personal. Los formatos que utiliza son textos, postales (JPG), piezas animadas (GIF), infografías y newsletters con links para acceder a más información, carga de formularios online y calendarización de eventos. 370 comunicaciones.



#### Cartelería digital

Su uso fue reducido durante la época de trabajo remoto y retomado a partir del regreso del personal a las oficinas.

# Atracción, Desarrollo y Retención del Talento

**Iniciativas para atraer y retener talentos, presencia activa en los principales espacios de reclutamiento.**

## Adquisición del talento

La estrategia empleadora de BBVA se despliega con los objetivos de incrementar su posicionamiento en segmentos específicos del talento digital, incorporarlo y fidelizarlo. Para ello mantiene actualizadas sus políticas y trabaja sobre la mejora continua de sus formatos de contacto.



**429 personas** se incorporaron al equipo de BBVA Argentina en 2021



**7,54% del total de la plantilla** promocionada en 2021



## Comunicación digital 2021 en LinkedIn



### 5 mensajes claves

- “Nos estamos transformando digitalmente”.
- “Compartimos nuestra experiencia de trabajo”.
- “Trabajamos en una gran empresa”.
- “Buscamos activamente talento digital que se suba a esta exploración”.
- “Nos importa la sostenibilidad”.



### +valor en la página descriptiva

- Naturaleza de la entidad.
- Experiencia de trabajo.



### Concepto y estética unificadores para las búsquedas laborales

Basados en la estética y campo semántico de las exploraciones espaciales, para relatar la ambición de transformación, descubrimiento y equipo de alto nivel.

Por otra parte, continúan vigentes las estrategias con foco en el talento *new capabilities*, como el Programa de Referidos y la estrategia de *Employer Branding*.

En 2021, se generaron dos nuevas instancias de difusión que se sumaron al plan de presencia y posicionamiento de marca en ferias de nicho como Nerdearla, Nerdearla Lite y JAIO:

- **Programa de Influencers BBVA.** Invita al personal a compartir voluntariamente contenidos útiles para su red en LinkedIn, como desafíos, proyectos, aprendizajes, el propio conocimiento, experiencias, logros, día a día y la cultura BBVA. 14 participantes en una prueba piloto y 180 en la última etapa
- **Charlas digitales.** Serie de encuentros virtuales con la comunidad, donde se comparten conocimientos, casos prácticos y herramientas del mundo digital.

Además, se capacitó al equipo de *Talent Acquisition* en el uso de nuevas herramientas de atracción y conocimiento de perfiles digitales.

### Programa de Ejecutivos Premium Direct

En 2021, se dictó una capacitación para 19 Ejecutivos Premium Direct (un equipo de ejecutivos remotos con asistencia a clientes *Premium* o *Premium World*). Esta capacitación constó de 2 partes, una de entrenamiento en ventas con un proveedor externo llamado Sellutions, y otra parte en la que participó un referente interno de cada producto con el objetivo de brindar herramientas idóneas para los colaboradores.

### Movilidad interna

Es priorizada por el Banco mediante el portal *Mobility*, que utiliza para la publicación, postulación y gestión de las candidaturas para búsquedas internas. De este modo, se implementan las 10 Políticas de Movilidad Interna, que este año fueron monitoreadas a través de un nuevo *dashboard* automatizado y mantuvieron los mismos KPI del año anterior.

### Primeros pasos

Se trata del programa de pasantías. En 2021, se llevó a cabo en sesión virtual. Sus participantes fueron matriculados en formación online y luego tuvieron el *onboarding* presencial en cada unidad de negocios.



**8 ediciones y 207 pasantes desde 2016**

### Modelo de gestión de personas

En el camino Explora del modelo de desarrollo (también integrado por Conócete y Mejora), BBVA Argentina cuenta con *Opportunity*, una herramienta corporativa para el desarrollo profesional, autogestionable, sin límites y con toda la potencia de la inteligencia artificial al servicio de la gestión. Permite que todos los datos generados queden registrados y pueda planificarse el futuro profesional dentro de la Entidad.

Además, tiene el *Personal Development Analysis* (PDA), un *assessment* para describir y analizar el perfil conductual de las personas, mediante una metodología simple, precisa y científicamente avalada. También permite evaluar las demandas de un puesto y generar compatibilidades.



### Semillero Systems y Semillero Cobol

Estrategia de cobertura que pone el valor el potencial de quienes ingresan para formarse y desarrollar *expertise*. Lo hace a partir de un programa de capacitación y mentoreo específico que brinda las herramientas y conocimientos necesarios para integrar los equipos de proyectos en la Dirección de Ingeniería y Data. Tiene dos instancias de ingreso al año y un proceso a medida para que sus participantes puedan demostrar sus conocimientos y habilidades en actividades relacionadas con su ámbito de estudio.



### Experiencia Onboarding

En 2021, se actualizó el proceso para enriquecer la experiencia de los ingresantes e incorporó:

- Un documento que brinda soporte y guía al *Hiring Manager* en su rol durante el *onboarding*
- La figura del *Buddy*, un referente para familiarizarse con la cultura, generar una red de contacto y conocer los servicios básicos.
- Un kit con obsequios que celebran y refuerzan el sentimiento de bienvenida.

## Campus BBVA

De acuerdo con su modelo formativo, BBVA Argentina ofrece capacitaciones presenciales y virtuales para potenciar habilidades y competencias de su personal. En 2021, se actualizaron y subieron nuevos contenidos de los cursos. Se creó una plataforma llamada *Learning Tour* para algunos puestos de la Red comercial con contenido totalmente actualizado y renovado sobre gestión comercial. Además, se lanzó una nueva experiencia de Campus BBVA llamada *The Camp* para trabajar el *reskilling* y *upskilling* y preparar a los colaboradores para el mundo que viene, que se encuentra en constante transformación. Se trabaja en 14 capacidades estratégicas: Agile, Sostenibilidad, Finanzas, Data, Procesos, Ciberseguridad, Pensamiento computacional, Lidera, *Engineering*, *Behavioral Economics*, *Digital Sales&Marketing*, *Advisory* y *Tech*.

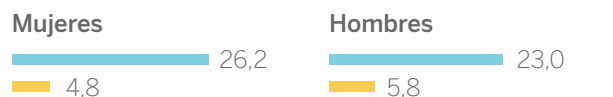


### 2 nuevas plataformas *learning*:





*The Camp* (acelerador de *reskilling* y *upskilling*), con itinerarios diseñados para las 14 capacidades estratégicas

*Learning tour* (escuela de negocios para la red comercial).

Promedio de horas de capacitación<sup>31</sup> ■ 2021 ■ 2020



Por categoría laboral	2021	2020
Com. Dirección / Com. Ejecutivo	20,7	11
Especialistas	28,9	6
Fuerza de Ventas	23,7	6
Mandos medios	24,6	7
Puestos base	23,1	5
Gerentes	25,6	8

-  24,2 horas promedio de formación
-  8.725 colaboradores capacitados
-  98,67% de empleados capacitados
-  145.698 horas de formación

## Universidad Comercial

Este modelo de formación creado en 2020, dentro del Campus BBVA, acompaña los cambios de negocio a través de experiencias de aprendizaje flexibles, oportunas y relevantes para la red de sucursales. Consiste en una oferta de aprendizaje por grupo de roles basada en 5 *learning maps* con 3 niveles de especialización para el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades.

Los contenidos formativos están estructurados en 3 niveles de conocimiento, de menor a mayor: nivel Inicial - Avanzado - Experto. Cada uno de estos 3 niveles están atravesados por 3 ejes temáticos (Comercial, Modelos de relación y Operativo) de los cuales se desprenden 5 *learning maps*. Estos son estructuras de aprendizaje que reflejan los conocimientos y contenidos formativos vinculados a una materia específica. Proporcionan una trayectoria comenzando desde niveles iniciales hasta alcanzar un alto grado de especialización.

El plan formativo se inicia con la certificación de su rol actual, es decir, deben completar y aprobar todos los cursos que verán indicados en el mapa del Tour según el rol. Una vez cumplido este objetivo, pueden moverse libremente por todo *Learning Tour* haciendo su propio camino de desarrollo.

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

## Programas de Management

Este año, se hicieron cuatro:

- Programa de Desarrollo de Liderazgo (Korn Ferry). Realizado por 20 personas.
- Programa de Desarrollo Directivo (IAE). Realizado por 40 personas.
- Programa de Inmersión Digital (Digital House). Realizado por 92 personas.
- Management 3.0 (Knowment). Realizado por 147 personas.

## Capacitación sobre Finanzas Sostenibles

Se realizó matriculación masiva en el curso de Sostenibilidad Express y parcial en Sostenibilidad Retail. También se encuentra disponible la Ruta de Sostenibilidad en *The Camp*. El curso de Sostenibilidad Express lo realizaron 4.467 personas y el curso de Sostenibilidad Retail lo finalizaron 1.232 personas.

## Idoneidad en mercado de capitales

Se realizaron 2 ediciones de esta formación en 2021.

- 136 participantes

## Negocio cliente

Se desarrolló un nuevo modelo de formación para la red comercial: la plataforma Learning Tour, que reemplazó los planes de desarrollo. Su objetivo es fomentar el autodesarrollo de las personas en las capacidades actuales y futuras asociadas al negocio.



**Temáticas formativas:  
comercial, modelos de relación  
y operativo/normativo.**

**Se formaron 892  
personas con recursos  
de *learning tour*.**

## Política de becas y posgrados

En 2021, sus datos destacados fueron los siguientes:

- 24 ayudas económicas aprobadas.
- 15 colaboradores precalificados para un promedio de préstamo personal de Pesos 365.000 (Ayudas + PP).
- Se continuó con la política de -40 % en la TNA para los préstamos (acumulado sobre TNA para empleados).
- Becas UCEMA
  - 6 colaboradores solicitaron precalificación para préstamo personal.
  - 3 tomaron el préstamo por Pesos 500.000 cada uno.
  - Temáticas: MBA, Explotación de Datos, Negocios Digitales, Ciberseguridad, *Business Intelligence*, etc.



### Coaching y mentoring

El Programa de *Coaching* acompaña a los colaboradores promocionados a posiciones de liderazgo y los impulsa para cumplir sus metas y adquirir nuevas habilidades. Este año, se realizó en dos grupos: el de la primera mitad del año tuvo 36 participantes y el de la segunda, 31.

Por su parte, el Programa de *Mentoring* continúa vigente y puede ser utilizado en cualquier momento del año. Tiene 26 relaciones activas.



**60 colaboradores fueron asignados a un coach interno certificado**



**664 mentees**

### Evaluación de desempeño

La Evaluación Anual de 2021 se llevó a cabo en distintas fases y simplificó los procesos de Desempeño Individual y Valoración de Personas. Así, cada miembro del personal pudo recibir un único informe con los resultados de las *skills* intrínsecas, desempeño individual anual y ubicación en el mapa de talento, para luego conversar su desarrollo con el responsable o *People Leader*.



**El 98% de los colaboradores fue parte del proceso de evaluación de desempeño**

#### Evaluación de desempeño

■ 2021 ■ 2020

Porcentaje de colaboradores evaluados



Por género	2021	2020
Porcentaje de mujeres evaluadas	98,0%	98,0%
Porcentaje de hombres evaluados	98,0%	98,0%

Por categoría laboral	2021	2020
Porcentaje de miembros del Comité de Dirección evaluados	100%	100%
Porcentaje de especialistas evaluados	100%	100%
Porcentaje de Fuerza de Ventas evaluados	100%	100%
Porcentaje de mandos medios evaluados	100%	100%
Porcentaje de puestos base evaluados	98,0%	97,0%

# Diversidad y Equilibrio entre la Vida Personal y Laboral

## La diversidad como prioridad estratégica y la conciliación por una vida en equilibrio.

La diversidad y la inclusión en BBVA están firmemente alineadas con su Propósito y son acordes a sus valores. BBVA apuesta por la diversidad en su plantilla como uno de los elementos clave para atraer y retener el mejor talento y ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

En 2018 se elaboró un plan global de diversidad con diferentes líneas de actuación, enfocado principalmente en la diversidad de género, pero sin olvidar otros ángulos como la diversidad étnica, intergeneracional, de capacidades diferentes o la orientación sexual. Desde entonces, se han llevado a cabo mejoras y actualizaciones de este plan.

En 2021, BBVA Argentina trabajó por la diversidad e inclusión con especial foco en la paridad de género. Para ello, diseñó su estrategia sobre dos pilares:

- 1 Concientización y visibilización de la temática
- 2 Intervención en procesos para garantizar la perspectiva de género y fomentar la toma de decisiones basadas en datos.

Para el eje de diversidad sexual la estrategia se impulsó con iniciativas de concientización y la conformación del ERG *Be Yourself* Argentina, y el eje de discapacidad se apalancó en la introducción del tema en las Jornadas de Voluntariado.

## Diversidad

 **12 empleados con discapacidad**

 **3,1% de extranjeros trabajan en el Banco**

Los principales ejes de trabajo de 2021 en materia de diversidad e inclusión fueron paridad de género, diversidad sexual y discapacidad. Las acciones destacadas se detallan a continuación.

### Género

- Nuevo *dashboard* para el seguimiento KPI definidos. Su información sirve como insumo para procesos de *recruiting* y movilidad interna.
- Nuevos acuerdos para la intervención en procesos de Desarrollo y Formación, tales como:
  - Plan y pool de sucesión.
  - Definición de criterios para garantizar la paridad de género en la asignación de oportunidades de formación para programas de liderazgo y management.
  - Inclusión de contenidos con perspectiva de género y diversidad en los Programas de Liderazgo y Management.

- Con foco en la adquisición de talento, se realizó:
  - Capacitación de roles que participan en procesos de movilidad interna (TAMs), para eliminar sesgos e incorporar criterios objetivos. Incluyó training en entrevistas por competencias.
  - Aplicación de la *Rooney Rule* en los procesos de selección.
  - *Fee* diferencial para consultores externos por la incorporación de talento femenino.
  - Alianzas con organizaciones que trabajan la temática de mujeres en tecnología.
- Para impulsar la concientización y visibilización de la temática, se firmó la adhesión al Programa ONU Mujeres y realizaron diversas iniciativas.

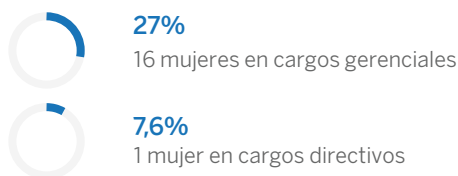
En el Día de la Mujer:

- Iluminación de la Torre BBVA
- Curso sobre sesgos inconscientes dirigido a todo el personal de Argentina
- Campaña de comunicación y reflexión

En los Diversity Days:

- Charla de la Fundación Flor sobre el síndrome del impostor en mujeres líderes
- Además, se firmó la adhesión al Programa ONU Mujeres.

#### Igualdad de género



#### Diversidad sexual

- Conformación del ERG local *Be Yourself Argentina*. Tuvo su presentación formal en la Semana del Orgullo y se habilitaron espacios de participación en la Semana del Voluntariado local, los Diversity Days y los encuentros de inducción a ingresantes.
- Alianza con la organización Contratá Trans, de la asociación civil Impacto Digital, para promover las búsquedas e inserción laboral de talento trans y generar espacios de sensibilización y acompañamiento a líderes y equipos. Esta alianza estuvo presente también en el evento por la Semana del Orgullo y en los Diversity Days, con una charla sobre sesgos en la contratación de talento trans.
- Adhesión de BBVA Argentina a Red *Pride Connection* (integrada por varias empresas locales) con la finalidad de asegurar un entorno de trabajo diverso e inclusivo.



#### Iniciativas para conciliar la vida personal y laboral

- Licencia especial por nacimiento de hijo prematuro.
- Licencia por nacimiento, guarda o adopción cuyos progenitores provengan de la unión o matrimonio igualitario.
- 117 entrevistas prenatales realizadas para asesorar a empleadas embarazadas.
- Programa NFT - Teletrabajo para maternidad. Este programa que antes tenía modalidad híbrida pasó a ser totalmente remoto hasta el año del hijo para puestos que admiten el teletrabajo.
- Licencia por hijo con discapacidad.

#### Discapacidad

- Visibilización de la temática en la Semana del Voluntariado local, donde se dio espacio a 4 organizaciones sociales especializadas en la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Presencia del tema en los *Diversity Days*, con accesibilidad a los servicios y productos bancarios para personas con discapacidad auditiva y visual, de la mano de las organizaciones Tiflonexos y Señas en Acción.

Otras acciones vinculadas con la diversidad fueron:

- Difusión del Manual de Normalización de Diferencias.
- *Playlist* de artículos y cursos de formación vinculados a la temática diversidad.
- Documento con pautas para neutralizar el lenguaje para las áreas de Comunicación y Prensa.
- Participación del equipo de Talento y Cultura en charlas y encuentros desarrollados por la R.E.D. Di Tella (Red de Empresas por la Diversidad), espacio del que BBVA Argentina forma parte.



## Compensación y remuneración

El Banco aplica un sistema de retribución capaz de atraer y retener a las personas más adecuadas para cada posición. Sus principios son los siguientes:

- Reconocer a las personas 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 los roles dentro de la entidad.
- 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.

De este modo, la gestión salarial abarca los siguientes ámbitos:

### Encuestas salariales

BBVA Argentina participa en ellas junto a los principales referentes del mercado local y colabora permanentemente con las consultoras líderes en investigación de Recursos Humanos. Así, los datos resultantes de las encuestas salariales constituyen una referencia para determinar el posicionamiento de la remuneración del personal en el mercado.

### Retribución variable

Los diferentes modelos de retribución variable existentes en BBVA alcanzan a todo el personal 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.

### Convenio colectivo de trabajo

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

BBVA Argentina respeta la libre asociación sindical y cuenta con delegados gremiales en casi todas las sucursales del país. La entidad valora el diálogo y la negociación colectiva a la hora de alcanzar consensos y solucionar conflictos, porque los entiende como la herramienta más eficaz para la disminución de la conflictividad. Por este motivo, trabaja para mantener una fluida comunicación con las Comisiones Gremiales Internas (CGI) de las diferentes localidades, las Seccionales de la Asociación Bancaria de todo el país y las autoridades del sindicato a nivel nacional.

## Beneficios

BBVA Argentina brinda beneficios a sus colaboradores con el fin de mejorar su bienestar y el de sus familias: medicina prepaga (convenio con SMG, Medicus, Omint y Galeno), préstamos para vivienda, pago de materias universitarias para colaboradores, ayuda y préstamos especiales para estudio de posgrado, días de vacaciones por encima de lo estipulado por el convenio colectivo de trabajo, ajuares, obsequio de cumpleaños, fin de Año y por antigüedad, kits escolares, beneficios exclusivos por la alianza con LATAM, entre otros.

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

## Desconexión digital

En cuanto al derecho a la desconexión digital, BBVA lo reconoce como un elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo en aras al respeto a la vida privada y familiar, mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y contribuir a la optimización de la salud laboral de los trabajadores.

# Salud y Seguridad Laboral

## Medidas para el cuidado de la salud y seguridad, el bienestar del personal como prioridad.

Los objetivos de la gestión en materia de salud y seguridad laboral son:



Proteger la vida y condición física, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores.



Prevenir, reducir, eliminar los riesgos de la actividad. Se efectuaron evaluaciones periódicas en la red de sucursales, edificios corporativos, referidas a:

- Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Cumplir con las normativas laborales vigentes sobre seguridad y salud ocupacional, y con otros compromisos que la entidad suscriba.



Implementar canales de comunicación con el personal, clientes y proveedores para difundir esta política, lograr su implementación, y promover su participación, con el fin de facilitar los objetivos previstos.



Cumplir con las políticas y procedimientos corporativos del Grupo BBVA. Proveer los recursos necesarios para desarrollar e implementar programas de capacitación del personal en materia de seguridad y salud ocupacional.



Mantener un programa de seguridad laboral que tenga como objetivo primordial proteger la salud y seguridad de los empleados previniendo lesiones y enfermedades inculpables.

## Comunicación y capacitación



**188 talleres y charlas**



**15.311 colaboradores participantes**



**43 notas de prevención de COVID-19 en BBVA Salud**





**2.015 colaboradores capacitados en evacuación y control de incendios**

Actividades destacadas vinculadas con el bienestar del personal:

- **Nuevo servicio de nutrición online** para todos los empleados de BBVA Argentina.
- Campañas y notas en el Portal BBVA Salud para **prevención de cáncer de mamá, EPOC y accidentes de tránsito**.
- Acciones complementarias de **contención y apoyo emocional**. Sesiones virtuales confidenciales opcionales para todo el personal. En total, 67 colaboradores solicitaron sesiones psicológicas.
- Postales y videos de **prevención de COVID-19** vía *WhatsApp*, a través de los directores territoriales.
- Talleres voluntarios en formato virtual: Tabaquismo; Conociendo mi cerebro, controlando mis emociones; No tengo ganas de hacer nada, manejo de la apatía; Motivación nutricional; Nutrición para reforzar las defensas, Cocina nutritiva para niños, Guía para que los niños se alimenten mejor; Mitos al plato, fórmula Bienestar; Nutrición para personas activas; Capacitación en RCP+DEA (parte *online*).

Además, se actualizaron **los protocolos y procesos por COVID-19** y el sitio covid-19 Arg para mantener informados a los colaboradores. Al igual que en 2020 se brindó todo el material y herramientas de protección personal y lo necesario para poder teletrabajar desde sus casas.

### Tasa de absentismo

<b>Total</b>	<b>673,52</b>	
 Mujeres	372,92	 Hombres
		300,60

### Indicadores de salud y seguridad

	2021	2020
Tasa de accidentes	0,22	0,40
Tasa de enfermedades profesionales	0,04	0,04
Tasa de días perdidos	7,5	16,23
Total de accidentes	5	N/D
Total accidentes y enfermedades profesionales	6	40
Total víctimas mortales	0	0
Índice de frecuencia de accidentes	0,18	0,20

### Servicios y espacios de gestión

- **Cuerpo médico:** Se amplió el equipo de salud a 10 médicos y 2 enfermeras.
- **Comité de crisis:** Su objetivo es cuidar la salud de los equipos y mantener al Banco operativo. Está integrado por el Comité de Dirección, *Head* de RRH, *Head* de Relaciones Laborales, *Head* de Personas y Valores, *Head* de Gestión de Personas, Gerente de Seguridad y el *Discipline Leader* de Comunicación. Su periodicidad es variable de acuerdo con el contexto y la situación (en situación de covid-19, se llevó a cabo uno cada 48 horas para tratar temas sanitarios, regulatorios, logísticos, adaptación al teletrabajo, tecnología, etc.).
- **Comité mixto de salud y seguridad en Santa Fe:** Los Comités de Salud y Seguridad en el Trabajo son órganos paritarios. Su objetivo es supervisar el cumplimiento de las normas y disposiciones en materia de control y prevención de riesgos laborales, a fin de promover la protección de la vida, la salud de los trabajadores y el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo. Actualmente, BBVA Argentina cuenta con uno en la provincia de Santa Fe, integrado por Relaciones Laborales, Salud Ocupacional, Comisión Gremial Interna y Seguridad e Higiene en el Trabajo, más el asesoramiento de la Aseguradora de Riesgos del Trabajo.

# Voluntarios BBVA

**Cultura de solidaridad que crece y fortalece lazos, un equipo dispuesto a ayudar.**



**265 voluntarios**

## Concurso Voluntarios BBVA, impulsando sueños

Este concurso busca apoyar a los mejores proyectos solidarios presentados por miembros del Banco que colaboran o forman parte de alguna ONG. En 2020, fueron elegidos 3 ganadores que obtuvieron una ayuda económica para llevar adelante sus iniciativas solidarias en 2021:

1. Pesos 700.000 - "Proyecto Wichi", Salta.
2. Pesos 500.000 - "Chaco sin desnutrición", Chaco.
3. Pesos 300.000 - "Refugio de lo alto", Gran Buenos Aires.

## Comunicación con los voluntarios

Los principales canales de difusión del Voluntariado BBVA son su espacio en intranet y una casilla de correo electrónico (Voluntarios BBVA). A través de ellos, se difunden las acciones del año.

32. Para más información sobre estos programas ver el capítulo "Contribución a la Sociedad" en este Reporte.

## Acciones de voluntariado 2021

### Semana del Voluntariado

Realizada del 30 de agosto al 3 de septiembre, por primera vez en formato totalmente virtual, fue un espacio para conectar el voluntariado con actividades relacionadas a la sostenibilidad y la diversidad.

Fue llevada a cabo en alianza con 6 organizaciones sociales: Mujeres 2000, Cascos Verdes, Ecohouse, Señas en Acción, Tiflonexos y La Usina. Además, incluyó actividades propuestas del personal (ERG *BeYourSelf* Argentina y dos colaboradores de Operaciones).

Incluyó 12 talleres y la conferencia de apertura "Discapacidad, Poder Distinto", a cargo de Constanza Orbais. También permitió la realización de donaciones en dinero a las ONG aliadas a través de la banca online.

### Talleres de Educación Financiera y New Capabilities

Como actor social de cambio, el Banco realiza una importante contribución en el área educativa. A partir de la idea de generar valor desde la acción cotidiana, el espíritu de estas actividades es transformar el saber propio en conocimiento para compartir con la comunidad. Esta iniciativa propone distintas formas de implementación y diversas alianzas con organizaciones sociales. Este año se realizaron acciones junto a Junior Achievement y Fundación Cimientos.<sup>32</sup>





# Contribución a la Sociedad

BBVA Argentina acompaña a las comunidades locales y contribuye a su crecimiento, con miras a la creación de una sociedad más equitativa. Lo hace a partir de programas de impacto social positivo enfocados en la educación e inclusión financiera, el emprendedurismo, la sostenibilidad y la cultura.



1 FIN DE LA POBREZA



## Inclusión financiera

1.034 jóvenes beneficiados en el Programa de Educación Financiera

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



## Plataforma Educación Financiera

+30.000 personas alcanzadas

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



## Acceso a agua potable

5.389 personas capacitadas junto a Fundación Aguas

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



## Concurso Mi Primera Empresa

4 proyectos premiados con un total de 2,5 millones de pesos

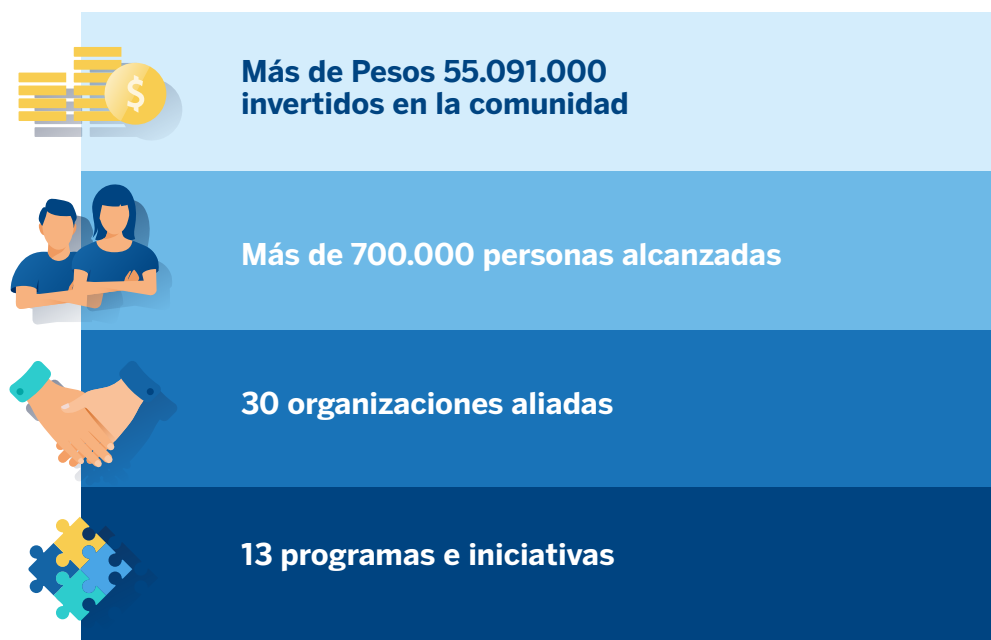
# Plan de Inversión en la Comunidad

## Educación e inclusión financiera, emprendedurismo y sostenibilidad, claves para el crecimiento.

De acuerdo con la Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración en 2020 y disponible en el sitio web de accionistas e inversores del Grupo, BBVA pone en práctica este compromiso de contribución a la sociedad por medio del apoyo al desarrollo de sus comunidades de influencia.

Así, genera impacto positivo en la vida de las personas a través de la **educación e inclusión financiera** (promueve la formación en habilidades y competencias para mejorar la salud financiera de las personas), el **emprendedurismo** (apoya a emprendedores vulnerables y a aquellos que generan un impacto social positivo a través de sus empresas) y la **sostenibilidad**.

Para medir la inversión social y su impacto en las comunidades, BBVA utiliza la metodología de *London Benchmarking Group*<sup>33</sup> de manera de poder conocer la creación de valor de forma sistemática y transparente.



33. Estándar internacional para la medición de la inversión social y medioambiental realizada por las empresas más allá de su negocio.

# Compromiso con los Derechos Humanos

## Una entidad que respeta los derechos humanos, trayectoria de compromiso con las personas.

BBVA se compromete a cumplir todas las leyes aplicables y respetar los derechos humanos. Este compromiso vale para todas las relaciones establecidas con su personal, clientes, proveedores y las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades, y se ve reflejado en hitos como la publicación, en 2005, de la primera norma del sector defensa o la de las normas sectoriales en los sectores de energía, minería, agricultura e infraestructuras en 2018 –posteriormente actualizadas en 2019– y que han sido sustituidas en 2020 por el Marco Medioambiental y Social.

Vigente desde 2007 y actualizado en 2020, el compromiso se enmarca en la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo, está alineado con el Código de Conducta de

BBVA y toma como punto de referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Vale destacar que el Banco adhiere además a distintas alianzas internacionales a favor de los derechos humanos, como los Principios de Ecuador a nivel global, los Principios de Banca Responsable y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que firmó en 2019.

Precisamente para cumplir con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, el Banco llevó a cabo en 2017 un proceso de diligencia debida. Así, más de 400 personas de todas las áreas de negocio y principales áreas de apoyo, participaron en los diálogos, talleres y cuestionarios en todo el Grupo BBVA.

Como consecuencia de ese proceso, se identificaron los impactos potenciales de las operaciones sobre los derechos humanos y se diseñaron mecanismos internos para prevenirlos y mitigarlos, poniendo a disposición de los afectados canales y procedimientos adecuados que aseguraran que, en caso de vulneración, existieran las vías adecuadas para asegurar la reparación necesaria. De esta manera, se observaron algunas cuestiones clave que podrían servir como palancas para la mejorar del sistema de gestión del Grupo BBVA y que se agrupan en cuatro áreas que sirven como base y fundamento de su Plan de Acción de Derechos Humanos 2018-2020 (público y actualizado anualmente).

### BBVA y los Derechos Humanos: trayectoria



# Educación e Inclusión Financiera

**Los programas de Educación Financiera de BBVA Argentina, formación para mejorar la salud financiera de las personas.**

## Plataforma digital de Educación Financiera



**+30.000 personas alcanzadas**

Las personas necesitan hacer un uso cotidiano de las herramientas financieras, tal cual quedó expuesto sobre todo a partir de las restricciones de circulación impuestas por la pandemia por COVID-19.

Para mejorar la salud financiera de las personas, BBVA Argentina creó en 2020 una plataforma de educación financiera gratuita y totalmente *online* que ofrece recursos para mejorar los conocimientos y competencias sobre el tema. La herramienta ofrece talleres organizados en siete módulos:



### Finanzas personales

Incluye conceptos para aprender a gestionar las finanzas y adquirir herramientas para la toma de decisiones responsables: dinero, ahorro, presupuesto, endeudamiento responsable, inversiones y seguros, entre otros.



### Emprendedores

Brinda herramientas para crear, desarrollar y consolidar un emprendimiento.



### Productos bancarios

Permite conocer y entender los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras: qué es el sistema financiero, cómo operar con el Banco, cuentas monetarias, tarjetas de crédito y débito, productos para invertir y préstamos.



### Conceptos de educación financiera

Ofrece un glosario con definiciones e información sobre términos vinculados con el sistema financiero, productos y operaciones bancarias, y finanzas personales.



### Finanzas sostenibles

Aborda la relación entre las finanzas, medioambiente y sociedad: qué son las finanzas sostenibles, para qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible y otros conceptos, como bonos y préstamos.



### Seguros

Incluye conceptos sobre los distintos tipos de seguros que protegen los bienes y necesidades personales.



### Pódcast

Consiste en una serie de pódcast sobre educación financiera, finanzas sostenibles y emprendedurismo.



## Programa de Finanzas Personales

En alianza con Junior Achievement, el Banco llevó adelante por tercer año consecutivo este programa que ofrece talleres *online* de educación financiera a estudiantes de colegios secundarios de 16 a 18 años que provengan de contextos vulnerables. En esta oportunidad, alcanzó a 3.000 jóvenes y 140 docentes de todo el país.

La propuesta señala la importancia de tomar decisiones financieras conscientes a través del valor de la planificación, la consideración de criterios clave y la toma de decisiones en el contexto de la propia economía personal. Así, al finalizar la cursada, los participantes cuentan con conocimientos para examinar el papel que juega el ahorro en su vida, los criterios e instrumentos de inversión y crédito.



3.er año consecutivo



3.000 jóvenes capacitados



140 docentes capacitados



19 webinar de cierre



37 voluntarios participantes

## Programa Escuela de Formadores Fundación River

Apoyado por BBVA Argentina, este programa de formación de formadores (profesores, entrenadores, autoridades de clubes de barrio y organizaciones sociales) alienta la integración social al impulsar el crecimiento inclusivo y la creación de oportunidades para las personas.

En 2021, el Banco brindó la charla “Educación financiera para clubes de barrio y organizaciones sociales”, en la que presentó su Plataforma de Educación Financiera de acceso gratuito y público. De esta manera, ofreció conocimientos relacionados a la administración y finanzas que pudieran ser aplicados por los participantes en sus clubes y organizaciones sociales.



**Escuela de Formadores benefició a 1.017 docentes y líderes capacitados**

### Participantes:



**897 en la edición virtual**



**120 en la edición presencial**

## Programa Red de Egresados - Habilidades para tu futuro



Junto a la Fundación Cimientos, BBVA Argentina posibilita la capacitación de jóvenes de 17 a 25 años de contextos vulnerables que hayan finalizado la escuela secundaria o estén cursando el último año. Su objetivo es formarlos en habilidades técnicas y socioemocionales, así como ofrecerles herramientas para su primer empleo y promover su continuidad educativa e inserción laboral.

En 2021, se llevaron a cabo 2 ediciones (una en cada semestre del año), con 70 participantes en todo el país que recibieron 12 clases: 7 de habilidades para el empleo dictadas por la Fundación Cimientos y 7 sobre habilidades financieras, impartidas por voluntarios de BBVA Argentina.

Además, durante septiembre, desde Talento y Cultura, se brindó la posibilidad de participar de un proceso de selección para búsquedas de operadores telefónicos de Retención, Atención, Televentas y asesores comerciales a 20 egresados del Programa. 8 de ellos aprobaron la ins-

tancia de evaluación corporativa para luego participar de *phonescreening* y un *assessment center*. Como resultado final, una de las participantes ingresó en octubre a la Línea BBVA y los demás recibieron *feedback* por parte del equipo de Adquisición del Talento de BBVA para potenciar su inserción laboral futura.

Talleres de habilidades financieras dictados por voluntarios de BBVA

- Educación financiera
- Finanzas sostenibles
- *Design thinking* para la vida
- Red de sucursales. Modelo de atención
- Procesos de selección de personal
- Ciberseguridad
- Metodologías Agile

## Talleres de Educación Financiera Instituto River Plate

Esta capacitación estuvo dirigida a jóvenes estudiantes de las modalidades Educación Física y de Economía y Administración del instituto River Plate. Su objetivo fue trabajar los conceptos básicos sobre planificación, economía personal y herramientas financieras y administrativas que les permitan a los participantes tomar decisiones financieras conscientes dentro de su propio contexto.



### Nivel inicial y avanzado



### 5 módulos: Administración del dinero, Bancarización, Inversiones, Decisiones Financieras Estratégicas y Emprender



12 clases



70 jóvenes capacitados

## Programa de Educación Financiera para jóvenes

Destinado a jóvenes de 12 a 19 años de contextos vulnerables, con el objetivo de que concluyan la educación secundaria y adquieran conocimientos y habilidades financieras y administrativas a través de un producto bancario que facilite su inclusión en el sistema financiero.

En 2021, se desarrolló la 15° edición y sus novedades principales fueron:

- Incentivo dinerario de Pesos 2.000 mensuales
- Tutorías virtuales
- Rendición de gastos en formato digital
- Encuentros virtuales con ONG
- Talleres virtuales de educación financiera
- Evento anual virtual
- Diploma de participación en el programa



5 provincias (Salta, Tucumán, Mendoza, Córdoba y Buenos Aires) y CABA



18 organizaciones aliadas



1.034 jóvenes beneficiados de manera directa y 62.380 de manera indirecta<sup>34</sup>

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

## Red de Innovación Local (RIL)

Desde 2020, el Banco forma parte del consorcio “Acelerando la Inclusión Financiera”, que busca promover la inclusión, el desarrollo y el bienestar de los ciudadanos a través de la elaboración de estrategias integrales de inclusión financiera desde los gobiernos locales.

En 2021, María Martha Deleonardis, subgerente de Negocio Responsable de BBVA Argentina, participó en el ciclo de charlas Inclusión Financiera y Gobiernos Locales, organizado por RIL.

## Blog de Educación Financiera

BBVA ayuda a las personas a tomar decisiones financieras bien informadas y conscientes, que impulsen el bienestar de toda la sociedad. Es por ello, que todas las personas que accedan a la web transaccional del banco van a poder navegar en el blog de educación financiera y capacitarse en distintas temáticas, como Finanzas Personales, Tecnología, Ciberseguridad, Sostenibilidad y Emprendedores.

## Centro para la Educación y Capacidades Financieras

A partir de esta iniciativa, BBVA Argentina impulsa propuestas con el foco en la educación financiera. Se destacan, entre ellas, el apoyo y promoción a la investigación, así como la celebración de eventos donde se comparte el conocimiento.

En 2021 el Centro para la Educación y Capacidades Financieras de BBVA anunció los cinco proyectos de investigación sobre educación financiera que recibirán financiación a través de su programa de becas BBVA EduFin *Research Grants*, dentro de los cuales se encuentra, por primera vez, un proyecto argentino. Este proyecto está encabezado por Guadalupe Dorna, Directora de la Maestría en Políticas Públicas de la Universidad Torcuato Di Tella junto con *Junior Achievement* Argentina. Los objetivos de la investigación, que recabará datos a través de 1.400 encuestas, se centrarán en conocer la percepción de los jóvenes argentinos sobre sus necesidades de educación financiera, medir su conocimiento en esta materia, conocer sus hábitos financieros e identificar las herramientas y servicios que más usan. Las conclusiones servirán para medir el nivel de conocimientos financieros de los jóvenes y realizar contenidos audiovisuales que concienticen sobre la necesidad de tener este tipo de formación.

# Emprendedurismo

**Impulso a los emprendedores, con el foco en los más vulnerables y aquellos que impactan positivamente en la sociedad.**

## Concurso Mi Primera Empresa

Destinado a jóvenes de 17 a 30 años, el Banco celebró la sexta edición de este programa que ayuda a desarrollar y fortalecer el espíritu emprendedor, y premia proyectos asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). En 2021, se incorporaron dos categorías: Innovación y Triple impacto, con primer y segundo premio en cada una.

Los participantes adquirieron todas las herramientas para crear, desarrollar y consolidar su emprendimiento en la Plataforma Digital de Educación Financiera. Los planes de negocio fueron evaluados por un jurado integrado por representantes de universidades, presidentes de cámaras empresarias, embajadores y el presidente ejecutivo del BBVA Argentina.



### Miembros del jurado

**Martín Zarich**

Presidente ejecutivo de BBVA Argentina

**Alejandro Díaz**

CEO de AmCham

**Javier Sandomingo Núñez**

Embajador de España

**Alicia Caballero**

Decana de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica Argentina

**Carlos Salvadores de Arzuaga**

Rector de la Universidad del Salvador

**Lucas Grosman**

Rector de la Universidad de San Andrés

**Rodolfo Rivarola**

Decano del IAE Business School

**Johana Klinko**

Docente del Club de Emprendedores, AMIA

Ganadores Concurso Mi Primera Empresa

**Categoría Triple Impacto**



**1.er puesto**

BIOSTYN (Santa Fe). Consultora de tratamiento de efluentes secundarios, de Maximiliano Palmier (28) y Andrea Sofía Balestra (24).

**Objetivo:** Aplicar procesos biotecnológicos low cost para brindar una solución al productor de quesos que abarque la totalidad de sus efluentes líquidos (lactosuero y efluentes generados por el proceso de limpieza de la planta).



**2.do puesto**

ALEA (Santa Fe). App que contribuye al cuidado del medioambiente enfocándose en el reciclaje, de Olivia Reda (20).

**Objetivo:** Motivar y concientizar a las personas sobre el beneficio de utilizar los desechos como materia prima para la creación de productos *eco-friendly*.

**Categoría Innovación**



**1.er puesto**

SYLVARUM (Tucumán). Start-up que mejora el rendimiento de los productores hidropónicos, de Manuel Sobrino (28) y Guadalupe Murga (25).

**Objetivo:** Democratizar hidroponía como método para garantizar la seguridad alimentaria.



**2.do puesto**

VLOV (CABA). App que acompaña a pacientes ambulatorios, de Carola Cassinelli (25).

**Objetivo:** Acompañar a pacientes ambulatorios bajo tratamiento por consumo problemático de sustancias.

**Programa Emprende - Gestión de emprendimientos**

BBVA Argentina formó parte de este programa de la Asociación Civil Mujeres 2000, que buscó desarrollar habilidades emprendedoras y generar más oportunidades a 80 mujeres de barrios vulnerables de Zona Norte de la Provincia de Buenos Aires. Se organizó en cuatro ediciones, dos de las cuales estuvieron dirigidas a las mujeres más jóvenes. El curso ofreció herramientas para profesionalizar y hacer crecer los proyectos actuales o futuros de las participantes.



**4 ediciones**

**80 mujeres capacitadas**

# Iniciativas a Favor de la Sostenibilidad

## La sostenibilidad como prioridad estratégica

### Asociación Civil Cascos Verdes

Buscando impulsar propuestas que protejan el medioambiente, desde 2020 BBVA Argentina colabora con la Asociación Civil Cascos Verdes



Programa voluntariado educativo

Voluntarios de BBVA capacitaron en Educación Financiera y Finanzas Sostenibles a los alumnos de Cascos Verdes, quienes a su vez les ofrecieron consejos sobre el cuidado del ambiente.

**14 beneficiarios.**



Taller virtual de compost

El taller promueve el armado de compost en los hogares y fomenta el compromiso de los participantes con el cuidado ambiental. Abordó los beneficios y el impacto ambiental positivo de hacer compost en los hogares y el paso de las distintas etapas de armarlo.

**46 beneficiarios.**



Capacitación ambiental 3R y separación de residuos

Busca sensibilizar sobre el cuidado del medioambiente, abordando la importancia sobre reciclar, reutilizar y reducir.

**70 beneficiarios.**

### Impulsando el acceso al agua potable

El Banco trabajó junto a Fundación Aguas en la búsqueda de soluciones que impulsen el acceso al agua potable en comunidades de Chaco y Formosa.

#### Plataforma Agua - Jornadas de capacitación en comunidades educativas

Con esta iniciativa de la que BBVA fue patrocinador principal, se ofreció una plataforma digital para centralizar los relevamientos a comunidades educativas y detectar las necesidades y el compromiso de los docentes que buscan una solución a su problemática. De esta forma, se podrá implementar el semáforo de la calidad e instalar el manual del agua como soporte educativo y espacio de acceso a material formativo.

En este marco, se realizaron también relevamientos virtuales, encuestas, talleres de sensibilización, concientización y análisis de la calidad del agua.



**5.389 docentes y alumnos capacitados**

#### Jóvenes técnicos del agua

Desarrollada en Chaco, esta iniciativa capacitó a más de 100 jóvenes de escuelas rurales con escasez de agua para liderar soluciones que mejoren el acceso a ese recurso.

Los participantes accedieron a herramientas para el diseño, construcción y mantenimiento de un sistema de cosecha de agua de lluvia, también conocido como Sistema de Captación de Agua de Lluvia (SCALL). Al finalizar el curso, recibieron el diploma de 'Gestión del agua para el ámbito rural y construcción de Sistema de Cosecha de Agua de Lluvia'.

Con los conocimientos adquiridos, se busca que puedan solucionar la falta de agua en su escuela, replicar el modelo en la comunidad y adquirir una herramienta laboral para el futuro.

## Conocimiento, Educación y Cultura

**Acceso a la educación de calidad y desarrollo de competencias,  
una fuente de oportunidades.**



### Festival de Jazz

Del 13 al 16 de octubre de 2021, se realizó la edición número 11 del Festival San Isidro Jazz & Más, patrocinado por BBVA Argentina. Este año, retomó su formato presencial al aire libre con entrada gratuita y capacidad limitada en los escenarios del Museo Pueyrredón y en la Quinta Los Ombúes.

El Banco acompaña desde sus inicios como patrocinador principal de este festival, que en su versión 2021 ofreció, además de 8 shows con más de 30 artistas en escena, 2 masterclass gratuitas sobre improvisación y lenguaje de jazz, y sobre la escena musical independiente frente a la post pandemia. Al festival asistieron en esta edición más de 6.000 personas.



### Obras Líbero Badií en el Malba

La exposición "Terapia" comenzó el 19 de marzo y permaneció en exhibición por cuatro meses con obras pertenecientes a la Fundación BBVA entre las que se encontró "Arte siniestro", un conjunto de obras escultóricas de Líbero Badií presentado en 1971 en la Bienal de San Pablo.

Para esa muestra, los curadores Gabriela Rangel, Verónica Rossi y Santiago Villanueva crearon una selección de artistas modernos y contemporáneos que dialogaban con diferentes aspectos, temas y problemas del psicoanálisis.



### Aprendemos Juntos

En alianza con Telefé Noticias, BBVA creó Aprendemos Juntos con el objetivo de impulsar la conversación sobre la educación como la gran oportunidad para mejorar la vida de las personas en el siglo XXI. Para este programa, personas inspiradoras generan contenidos que ayudan a incorporar nuevas herramientas, experiencias y conocimientos.



## Programa de donaciones

Como parte de su compromiso con la comunidad y en el marco de la sostenibilidad como prioridad estratégica, BBVA Argentina cuenta con un amplio programa de donaciones a organizaciones de la sociedad civil de distintos puntos del país. En 2021 el programa llegó a 3.824 personas.

Entre las organizaciones que recibieron donaciones se encuentran Casa de Betania en la ciudad de Bahía Blanca (Buenos Aires), que tiene como objetivo crear oportunidades y acompañar los proyectos de vida de jóvenes en situación de vulnerabilidad. El Banco brindó apoyo para potenciar la capacidad productiva de su taller de costura.

En Lavalle (Mendoza), BBVA Argentina apoyó a la Fundación Simas en su programa Huertas aéreas: comunidades sostenibles, que se desarrolla en la comunidad rural El Cavadito y en Lavalle, y se centra en la construcción de huertas aéreas que permiten el reciclaje de agua y de un sistema de forraje hidropónico.

En la provincia de Salta, el Banco acompañó a la Fundación Grano de Mostaza, que promueve la integración e inclusión mediante programas de desarrollo educativo y social para niños, adolescentes y jóvenes económicamente vulnerables. En particular, donó cinco 'notebooks' para los centros educativos de Rosario de Lerma y de Campo Quijano.

Otro proyecto vinculado al desarrollo es la construcción del invernadero modular del centro La Nazarena, destinado a los talleres de huerta de la organización. Creada por las Hermanas de Schoenstatt, La Nazarena tiene como objetivo responder a las necesidades de educación, salud y trabajo de las familias de Florencio Varela, provincia de Buenos Aires.

En la misma provincia, el Banco colaboró con la Fundación El Arca, en Moreno (Buenos Aires), con equipamiento para el nuevo centro de día de la organización, un espacio abierto a la comunidad al que asisten personas con discapacidad intelectual.

Además, BBVA Argentina donó a la Fundación Grano de Mostaza, a la parroquia Nuestra Señora del Carmen y al Institución Salesiana San Francisco Javier gran cantidad de mobiliario proveniente de la Fundación BBVA. Se entregaron mesas, escritorios, sillas y electrodomésticos a cada una de las ONG, alcanzando a 1.126 beneficiarios.

**BBVA**  
Creando Oportunidades

**PROGRAMA DE DONACIONES**

**3824** beneficiarios en Bahía Blanca, Mendoza, Salta y Buenos Aires con las iniciativas:

**Nuestra celebración es nuestro compromiso con la comunidad.** | **Equipamiento de Centros Educativos.**

y colaborando, entre otras, con las siguientes organizaciones:

- Casa de Betania**: Donaciones de máquinas de coser para que los jóvenes puedan aprender nuevos oficios.
- SIMAS**: Construcción de huertas aéreas para el reciclaje de agua y un sistema de forraje hidropónico.
- FUNDACION GDM**: Donación de mobiliario, electrodomésticos y 5 notebooks para acondicionar los Centros Educativos.
- LA NAZARENA**: Construcción de invernadero modular con protección anticorrosiva para enseñar huerta, siembra, cosecha, elaboración de compost y técnicas de poda.
- EL ARCA Argentina**: Donación de equipamiento para el Centro de día donde concurren personas con discapacidad intelectual.





# Sostenibilidad Ambiental

Comprometidos con el cambio climático y el rol ambiental de las finanzas en el desarrollo sostenible, BBVA trabaja en un Plan Global de Ecoeficiencia para ser un actor relevante en transición justa hacia una economía baja en carbono desde la gestión responsable del impacto directo e indirecto de sus negocios.



7 ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



Certificación

Edificio corporativo  
Leed Gold Core & Shell

Energía

5% de reducción del  
consumo entre 2019 y 2021

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



Papel

72% de reducción del  
consumo entre 2019 y 2021

Residuos

30% de residuos  
reciclados

13 ACCIÓN  
POR EL CLIMA



Huella de carbono

100% de emisiones  
de CO2 compensadas

# Compromiso 2025: Estrategia de Cambio Climático y Desarrollo Sostenible

## La acción climática como eje clave de la gestión de los negocios para generar oportunidades en pos de la conservación del ambiente

El Compromiso 2025, impulsado en 2018 por el Grupo BBVA, se muestra cada vez más presente en la Entidad y con metas más ambiciosas. Promueve el compromiso de todos los colaboradores, proveedores y clientes, ayudándolos en la transición hacia un futuro más sostenible a través de la acción climática y el crecimiento inclusivo.

Durante 2021 se integró la sostenibilidad de forma transversal en la gestión y procesos internos, y también en la relación con los clientes y otros grupos de interés.

**BBVA se comprometió a movilizar fondos por 100.000 millones de euros hacia 2025 para frenar el cambio climático y favorecer los ODS.**

El Compromiso está basado en tres líneas de acción:



### Financiar

Movilizar fondos por 100.000 millones de euros entre 2018 y 2025 para frenar el cambio climático y favorecer los ODS. Estos fondos serán destinados a actividades verdes, infraestructuras sostenibles, agroindustria, emprendimiento e inclusión financiera.



### Gestionar

Entre varios objetivos fijados, el principal objetivo del banco en cuanto a la gestión es que el 100% de la energía contratada por el Grupo BBVA sea renovable en 2030. Además, es importante minimizar los riesgos ambientales y sociales asociados a la actividad del Banco y sus potenciales impactos negativos directos e indirectos, y alinear progresivamente su actividad al Acuerdo de París.



### Involucrar




Impulsar de forma colectiva la contribución del sector financiero al desarrollo sostenible involucrando a todos los grupos de interés.



## BBVA en la COP 26

El Grupo BBVA refuerza su compromiso involucrándose en los distintos encuentros internacionales que buscan lograr consensos y acuerdos para luchar contra el cambio climático. A fines de octubre de 2021 se desarrolló la COP número 26 en Glasgow, Escocia, de la cual BBVA ha sido parte.

En este marco, el Banco a nivel global fijó objetivos intermedios para descarbonizar su cartera en cuatro industrias intensivas en emisiones de CO2. Dejará de financiar el carbón en 2030 en los países desarrollados y en 2040 en el resto; y reducirá entre 2020 y 2030 la intensidad de carbono de su cartera crediticia en un 52% en generación eléctrica, un 46% en la fabricación de automóviles, un 23% en la producción del acero y un 17% en la producción de cemento. Estos sectores, junto al carbón, representan el 60% de las emisiones de CO2 mundiales. De esta forma, el Grupo BBVA centrará sus esfuerzos en acompañar a sus clientes con financiación, asesoramiento y soluciones innovadoras en el esfuerzo conjunto de descarbonización.

Sector	Alcance de emisiones	Métrica	Escenario de referencia	BBVA año base (2020)	BBVA objetivo 2030	Reducción absoluta	TACC(*)
 <b>Generación de electricidad</b>	1 + 2	kg CO2e/MWh	IEA Net Zero 2050	249	120	(52%)	(7,0%)
 <b>Automóvil</b>	3	g CO2/km	IEA Net Zero 2050	220	118	(46%)	(6,0%)
 <b>Acero</b>	1 + 2	kg CO2/tonelada de acero	IEA Net Zero 2050	665	515	(23%)	(2,5%)
 <b>Cemento</b>	1 + 2	kg CO2/tonelada de cemento	IEA Net Zero 2050	695	575	(17%)	(1,9%)
 <b>Carbón</b>	No aplica	Evolución de cartera (€Mn)	No aplica	Plan de reducción de exposición anunciado en marzo 2021: • 2030 en países desarrollados • 2040 globalmente			

(\*) Los porcentajes son la Tasa Anual de Crecimiento Compuesto entre el año base (2020) y 2030

# Política y Sistema de Gestión Ambiental

## La Política y Sistema de Gestión enmarcan el trabajo en pos del ambiente.

La Política Ambiental, aprobada por la Dirección en 2019, prioriza el desarrollo sustentable, entendiendo que el Banco debe primero mejorar su desempeño en pos del ambiente para luego lograr que sus clientes también promuevan este desarrollo, a través de las finanzas sustentables.

Durante 2021 se revisaron y actualizaron la totalidad de los documentos que componen el SGA. En este sentido, las nuevas implementaciones fueron las siguientes:

- Actualización de la matriz legal de CABA y Provincia de Buenos Aires, e incorporación de la matriz legal de la Provincia de Entre Ríos.
- Actualización de la matriz FODA.
- Actualización de la matriz de riesgos y oportunidades.
- Actualización de la matriz de aspectos e impacto.

### Política Ambiental: principios y compromisos

Adoptar criterios y requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2015 con el siguiente alcance: edificios corporativos y sucursales determinadas.

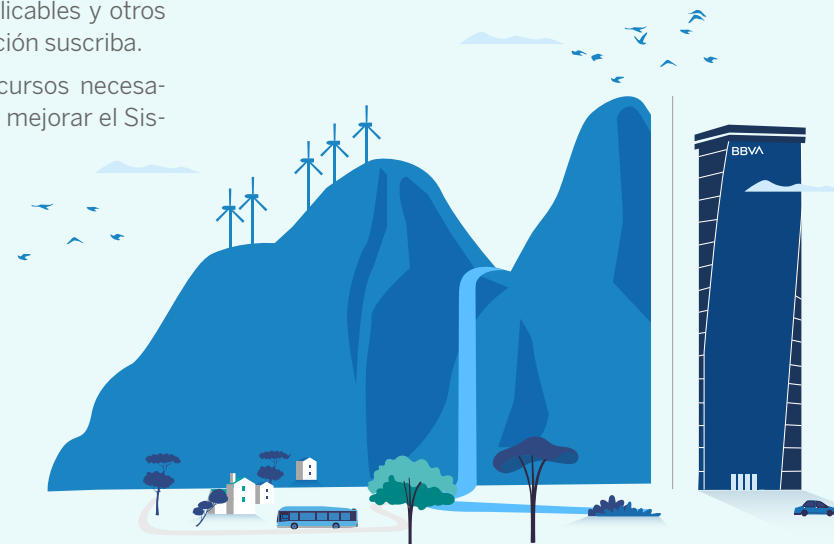
Realizar un esfuerzo continuo para mejorar en la prevención de la contaminación a través de una gestión sostenible de recursos materiales, hídricos y energéticos.

Cumplir la legislación ambiental, los requisitos corporativos en materia ambiental aplicables y otros compromisos a los que la organización suscriba.

Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental.

Promover la toma de conciencia ambiental de todas las personas que trabajan en el ámbito de BBVA, para minimizar riesgos y mejorar el desempeño ambiental.

Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios de comunicación y documentación de la Política Ambiental dentro de la organización, incluyendo su disponibilidad para las partes interesadas.



# Plan Global de Ecoeficiencia

**El Plan tiene su foco en la transición hacia energía renovable y la gestión responsable de residuos.**

Comprometidos con una gestión de banca responsable, este plan establece objetivos de reducción de impactos, enmarcados dentro del Compromiso 2025, a través de métricas e indicadores de seguimiento. En 2020 finalizó el Plan correspondiente al período 2016-2020, y se redefinieron los objetivos para 2021-2025, con el fin de acompañar la estrategia global del Grupo BBVA hacia un futuro sostenible. En este sentido, se incorporaron indicadores de seguimiento sobre energías renovables y mayor apertura en la clasificación y gestión de residuos.

## PLAN GLOBAL DE ECOEFICIENCIA



Gestión ambiental y construcción sostenible



Energía y cambio climático



Agua














Papel y residuos



Extensión del compromiso

## Principales acciones destacadas del Plan Global de Ecoeficiencia:

-  Mejora de datos ambientales tanto para medir como para mitigar la huella.
-  Software de gestión de indicadores energéticos y de consumos para análisis de datos de tendencia.
-  Plan de recambio a luminarias LED. Se planea finalizar el 100% de luminarias LED en sucursales y edificios para principios de 2023.
-  Plan de recambio de equipos de aire acondicionados ineficientes.
-  Incorporación de paneles solares (fotovoltaicos) en las sucursales que lo permitan. Hay 4 sucursales con sistemas ya instalados y 1 en curso de instalación. Cada panel supone un ahorro aproximado del 30% de la energía del edificio donde es colocado. Durante 2022 se planea sumar al menos 15 sucursales nuevas.
-  Plan de compra de energía renovable sobre los edificios corporativos, extendiendo el alcance al edificio Venezuela 540 durante el año 2022.
-  Certificados ISO 14.001 en Medioambiente. Durante 2021 se incorporaron 15 sucursales nuevas de las provincias de Buenos Aires y Entre Ríos.
-  Certificados ISO 50.001 en Eficiencia Energética: se avanza en la etapa 1 en 10 sucursales y la Torre. Se terminaría de certificar en 2022.
-  Estudios de eliminación de los sistemas de gas en un 100%. Se analiza la factibilidad de intercambiar sistemas de gas a eléctricos, principalmente en sucursales del sur del país. Este plan comenzará a materializarse en 2022.
-  Residuos: Se avanza en gestiones que aseguren el reciclaje de los residuos que genera el Banco. En 2021 se firmó un acuerdo con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para fomentar el uso responsable de residuos y su correcta segregación en la Torre Corporativo. Además, se comenzó un relevamiento para conocer el grado de evolución de los sistemas de reciclaje de las distintas provincias para poder establecer acciones en aquellos lugares que el reciclaje no esté garantizado por los organismos públicos.
-  Campañas de concientización y formaciones.

Los indicadores del Plan Global de Ecoeficiencia se toman actualmente sobre la nómina total de los edificios o sobre parámetros estables como las superficies. Durante 2021 se comenzó a trabajar en un plan que le permita al Banco conocer y actuar sobre el impacto de la movilidad de los empleados hacia las oficinas para poder incluir el Alcance 3 de la huella de carbono. Esta iniciativa permitirá tener una idea del impacto del teletrabajo sobre las emisiones indirectas de BBVA Argentina.





## Gestión ambiental y construcción sostenible

La torre corporativa cuenta con la más alta tecnología y sistema de monitoreo energético y ambiental, lo que le permitió en años anteriores obtener la certificación LEED Gold Core & Shell.

Durante 2021 se revisaron y ajustaron los sistemas de apagado automático de luminarias. Además, se realizó un acuerdo de cooperación en gestión de residuos con el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, consiguiendo el Sello Verde con un puntaje de 92,2 puntos sobre 100 posibles. Este certificado destaca el buen compromiso y eficacia de BBVA en la gestión responsable de los residuos.



**Edificio corporativo certificado Leed Gold Core & Shell**

**152 sucursales y 5 edificios certificados ISO 14.001**

**10 sucursales y un edificio en proceso de certificación ISO 50.001**

### Evolución del Plan Global de Ecoeficiencia 2021

Vectores	Línea estratégica	Objetivo Argentina	Grado de cumplimiento	Acciones llevadas a cabo para su cumplimiento
Gestión ambiental y construcción sostenible	Superficie certificada ambientalmente (%)	72%	100%	Se sumaron 15 sucursales certificadas ISO 14.001.

### Evolución del Plan Global de Ecoeficiencia 2021

Vectores	Línea estratégica	Base 2019	Objetivo 2021	Realizado 2021	Grado de Cumplimiento 2021	Objetivo 2025
Gestión ambiental y construcción sostenible	Porcentaje de superficie certificada <sup>(1)</sup>	64%	72%	72%	100%	81%

(1) Incluye certificaciones ISO 14001 y LEED.



## Energía y cambio climático

Los equipos operativos de mantenimiento de inmuebles y servicios generales incorporan la sostenibilidad en todos sus procesos de acuerdo a la norma ISO 14.001.

Durante 2021 el Banco avanzó en los siguientes procesos:

- Mayor responsabilidad en los nuevos proveedores de limpieza.
- Ejecución del plan de incorporación de luminaria LED en sucursales y edificios corporativos.
- Regularizaciones ambientales, lo que implica inscribir a sucursales como generadoras de residuos peligrosos.
- Eliminación de plásticos de un solo uso en comedores.
- Implementación de sistemas de gestión en medio ambiente y energía (ISO 14.001 y 50.001)

El Banco está trabajando, además, en la incorporación del edificio de Venezuela 540 a un acuerdo de compra de energía renovable, en una prueba piloto de elementos de control y medición de parámetros eléctricos y CO2 en los inmuebles.

Por su parte, en el edificio Reconquista 199 se compraron en 2021 3.759 MWh de energía renovable, cubriendo el 78% de la demanda total del edificio y 11% del total de BBVA Argentina, y ahorrando 1.279 ton CO2eq de emisiones.


Para complementar estos esfuerzos en infraestructura e inversión, el Banco realiza diversas campañas de concientización, como la formación de replicadores ambientales en edificios centrales, el lanzamiento de una nueva campaña institucional de sostenibilidad, y la formación de todos los empleados en gestión responsable de residuos en conjunto con profesionales del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Adicionalmente se avanzó en la compensación de emisiones de CO2 a partir de la compra de bonos de carbono. En el año 2021 se cuantifican a la fecha de corte 11.652 toneladas de dióxido de carbono emitidas que serán compensadas en el proyecto de Forestación WEYERHAEUSER de Uruguay a un precio de 11,53 €/tCO2.

Con respecto a los consumos fuera de la organización, durante el 2021 se contabilizaron:

- 527.737 km recorridos en viajes de negocios en avión, que sumaron 83,86 tCO2
- 339,76 tCO2 correspondientes a los traslados de empleados hacia sus puestos de trabajos
- 123,91 tCO2 emitidas como consecuencia de la generación de residuos en sucursales y edificios

### Plan Global de Ecoeficiencia

	Avances	Metas (Base 2019)
Consumo eléctrico	Reducción de 5% desde 2019.	Reducción de 7% para 2025.
Energía Renovable	10,6% del consumo energético es de fuentes renovables.	12,5% del consumo energético es de fuentes renovables para 2025 <sup>(2)</sup>
Emisiones de CO2 (Alcance 1 y 2) <sup>(1)</sup>	Reducción de 30% desde 2019.	Reducción de 24% para 2025.

(1) A partir del año 2021 el objetivo en emisiones es sobre el Alcance 1 y 2 que contempla la huella de carbono cuantificada a partir de: Energía eléctrica, consumos de gas natural y gasóleo. Luego se suma el Alcance 3 (indirectos) para el cálculo definitivo y la compensación.

(2) Esta meta se encuentra condicionada por legislaciones nacionales que no posibilitan la compra privada de energía renovable en las sucursales. En la medida que evolucione este punto se irán modificando las metas.



### Evolución del Plan Global de Ecoeficiencia 2021

Vector	Línea estratégica	Base 2019	Objetivo 2021	Realizado 2021	Grado de cumplimiento 2021	Objetivo 2025
Energía y cambio climático	Consumo por superficie (MWh/m2) <sup>(1)</sup>	0,252	0,249	0,242	103%	0,239
	Emisiones CO2eq por superficie (tCO2eq/m2) <sup>(2)</sup>	0,087	0,071	0,065	116%	0,066
	Energía procedente de fuentes renovables (%)	0%	10%	10,6%	106%	12,5%

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

(2) Se refiere a las emisiones del Alcance 1 y 2

### Evolución del Plan Global de Ecoeficiencia 2021

Vectores	Línea estratégica	Objetivo Argentina <sup>(1)</sup>	Grado de cumplimiento	Acciones llevadas a cabo para su cumplimiento
Energía y cambio climático	Consumo total energía (MWh) <sup>(2)</sup>	38.948,49	103% (37.756,67 MWh)	Durante 2021 se implementó un sistema que nos permitió medir los consumos de una manera más eficiente y confiable para re determinar la base 0.
	Emisiones CO2eq (tCO2eq) Alcance 1 y 2	11.038,40	115% (9.581,25 tCO2eq)	Compra energía renovable. Plan de recambio Led en inmuebles. Campañas de concientización.

(1) Se refiere a emisiones de Alcance 1 y 2 que es contra las cuales se establecen objetivos de reducción

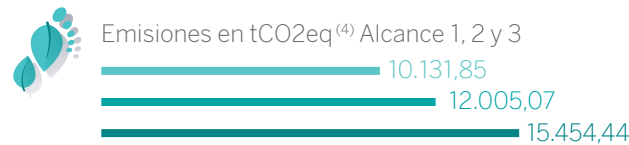
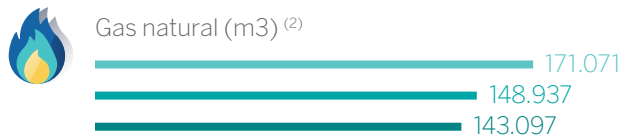
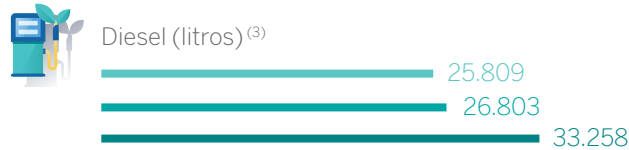
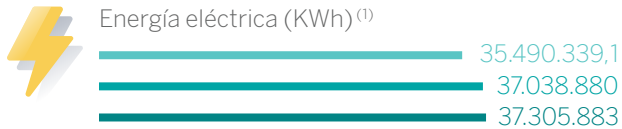
(2) Se refiere al cálculo de energía provenientes por energía eléctrica, gas natural y gasóleo, convertido a unidad MWh



**5% de reducción del consumo de energía entre 2019 y 2021**

Consumos y emisiones

■ 2021 ■ 2020 ■ 2019



1) Incluye el consumo de electricidad convencional y renovable. Se extrae esta información de las facturas emitidas por las compañías distribuidoras de energía eléctrica.  
 2) Durante 2021 se implementó un software de gestión de este indicador que permitió mejorar la calidad del dato reportado.  
 3) No incluye consumo de vehículos. Se extiende la medición considerando sucursales además de áreas centrales, teniendo información más abarcativa que en

2018 y 2019. Durante 2021 se implementó un software de gestión de este indicador que permitió mejorar la calidad del dato reportado.  
 4) Los factores de emisión utilizados no son de control de la organización y dependen exclusivamente de la matriz energética y características de los demás combustibles en Argentina.

Emisiones de CO2 - 2021



**Total** 10.131,85 toneladas

Alcance 1  
442,62 toneladas

Alcance 2  
9.138,63 toneladas

Alcance 3  
550,60 toneladas



**BBVA Argentina obtiene el certificado Clean CO2 como organización neutra en emisiones en Argentina.**

El Banco demuestra su fuerte compromiso con la protección ambiental, contribuyendo a la reducción de gases de efecto invernadero, a través de la financiación de proyectos de compensación de emisiones de la cartera de Clean CO2. Esta compensación de la huella de carbono de 2020 se realiza con el Proyecto de energía renovable "Peralta I Wind Power" en Tacuarembó - Uruguay, a través de la compra de créditos de carbono que administra la empresa Anthesis Lavola.



## Papel y residuos

La generación de residuos y su disposición final se convirtió ya en un grave problema a nivel mundial, que para BBVA Argentina no pasa desapercibido. Es por esto que en 2021 se continuaron colocando balanzas para el pesaje y registro de residuos en sucursales y también se eliminaron plásticos de un solo uso en los comedores de los inmuebles del Banco.

Para lograr el aprovechamiento de los residuos reciclables que no se logran disminuir o eliminar por completo, el Banco está avanzando en la firma de convenios con entidades que puedan asegurar darles una segunda vida y así con ello promover una economía circular que tenga un doble beneficio: social, logrando nuevos puestos de trabajo, y ambiental, evitando la contaminación por no tratar esos residuos.

Por otro lado, se comenzó con el plan de inscripción de sucursales como generadores de recursos peligrosos para su trato responsable.

### Evolución del Plan Global de Ecoeficiencia 2021

Vectores	Línea estratégica	Base 2019	Objetivo 2021	Realizado 2021	Grado de cumplimiento 2021	Objetivo 2025
Papel y residuos	Consumo de papel por ocupante (kg/ m2) <sup>(1)</sup>	1,603	1,587	0,452	350%	1,524
	Residuos netos por superficie (Kg/m2)	1,580	1,580	1,468	107%	1,472

(1) Considera consumo de tipo A4.



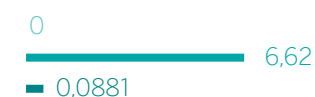
## 72% de reducción del consumo total de papel entre 2019 y 2021

### Consumos y residuos ■ 2021 ■ 2020 ■ 2019

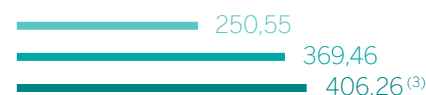
#### Papel (toneladas) <sup>(1)</sup>



#### Residuos peligrosos (toneladas) <sup>(2)</sup>



#### Residuos no peligrosos (toneladas)



#### Residuos reciclados (porcentaje) <sup>(4)</sup>



1) Incluye hojas A4.

2) Equivale al peso total de los residuos peligrosos producidos en las sucursales habilitadas como generadoras de residuos peligrosos. Sin retiros durante el 2021.

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

4) El 100% de los reciclables son segregados puertas adentro del Banco, pero se considera que un 30% de ellos son realmente reutilizados ya que son llevados a centros de reciclaje de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Programa de reciclado de tapitas y papel

En apoyo al Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan, esta campaña incluye la recolección de tapas plásticas de botellas de gaseosa o agua mineral a través de contenedores ubicados en los edificios centrales, comedores y sucursales para su donación y posterior reciclado. La iniciativa persigue un doble objetivo: la concientización ambiental y el soporte al desarrollo integral del Hospital de Pediatría Garrahan. Además, en el marco de su proceso de digitalización, el Banco colabora con la Fundación a través de la donación de papel, en coordinación con el área de Mantenimiento, ya que el depósito de Villa Domínico constituye el espacio de acopio.



### Extensión del compromiso

Para lograr la sensibilización en la problemática ambiental de los colaboradores del Banco, en el mes de febrero se realizó una formación de Multiplicadores Ambientales destinada a managers para que puedan fomentar y comentar en sus equipos sobre introducción al Sistema de Gestión Ambiental, la política Ambiental BBVA, matriz de aspectos e impactos, matriz de cumplimiento legal, portal Ambiental, gestión de residuos y tips para auditorías ambientales.

Además, se capacitaron nuevamente a las empresas de mantenimiento y limpieza de la red de sucursales y edificios con el fin de extender nuestra responsabilidad ambiental hacia estos servicios que forman parte de la operatoria de nuestros edificios.



### Capacitamos a managers como Multiplicadores Ambientales para que puedan fomentar el compromiso ambiental en sus equipos

## Inversiones Ambientales



**La inversión ambiental alcanzó un total de Pesos 57 millones.**

Durante 2021 se duplicaron las inversiones ambientales relacionadas a estudios y acciones que impacten sobre indicadores de reducción de energía eléctrica, aumento de fuentes renovables y gestión responsable de las sucursales.

Entre las inversiones ambientales implementadas durante 2021 por BBVA Argentina, se destacan:

- Inscripción como generadores de residuos peligrosos.
- Recambio de luminarias convencionales por equipos LED en el 100% de las sucursales.
- Mantenimiento preventivo en los sistemas de aire acondicionado y recambio de equipos por unos con mayor eficiencia.
- Incorporación de un software de gestión de indicadores energéticos y de consumos.
- Incorporación de paneles solares en 4 sucursales.
- Estudios de eliminación de los sistemas de gas.
- Lanzamiento de campaña institucional de sostenibilidad.
- Señalética para difusión de buenas costumbres y normas.
- Fin de colocación de balanzas para pesaje y registro.
- Capacitaciones a managers.
- Mayor cantidad de sucursales bajo sistema de gestión ambiental.

## Finanzas Sostenibles con Impacto Ambiental

BBVA Argentina entiende que tiene una oportunidad de realizar una contribución significativa gracias a su posición única para movilizar capital mediante inversiones, préstamos, emisiones y funciones de asesoramiento. Además de trabajar para reducir su impacto directo, BBVA se comprometió a que su actividad indirecta, esto es, por su cartera de crédito y de inversión, también sea neutra en emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2050. Para más información ver la sección “Finanzas Sostenibles” en el capítulo “Banca Responsable” en este Reporte.



**El rol del Banco en la creación de valor ambiental sostenible se apalanca también en los impactos indirectos articulados con los clientes.**

# Objetivos 2021 y Planes para 2022



## OBJETIVOS 2021



## GRADO DE CUMPLIMIENTO 2021

### NEGOCIOS Y ACTIVIDADES

#### Transformación digital

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

El Banco ha incorporado indicadores de Consumo en diversos procesos de la unidad tales como el diseño de escenarios macroeconómicos y presentaciones internas y externas

#### Gestión de compras

Implementar un nuevo modelo de evaluación de proveedores con requerimientos corporativos que sean adaptados al contexto local.

Se ha llevado adelante la localización con intervención de los especialistas locales (RBF, Compliance, Riesgo IT, etc.) logrando adaptar al país los requisitos y preguntas.

Mantener la formación del equipo para que puedan hacer frente a las nuevas realidades, manteniendo la cohesión y el compromiso con la mejora continua.

A pesar del aislamiento físico producido por la pandemia se mantuvo la cohesión y el compromiso del equipo, las ceremonias ágiles ayudaron para estar coordinados, esto se demostró en la rapidez con que se actuó en las compras COVID (insumos nuevos, nunca antes comprados por el banco) y esto permitió la apertura en tiempo, forma y seguridad de las sucursales al público

Incorporar un nuevo proceso corporativo de Vendor Risk Management para la homologación de sus proveedores.

El proceso se implementó durante 2021 con éxito para que el proceso de evaluación sea homogéneo en todas las geografías del Grupo. El Banco cuenta con un panel web donde los proveedores actualizan la información necesaria y de él se pueden obtener los resultados para volcarlos al sistema operacional



OBJETIVOS 2021



GRADO DE CUMPLIMIENTO 2021

TRANSPARENCIA Y CONTROL

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

El Plan de Auditoría 2021 brindó adecuada cobertura al Plan estratégico y líneas estratégicas del Grupo BBVA. El plan trienal 2022-2024 permite la continuidad del plan anterior e incorpora nuevas auditorías para cubrir focos emergentes, necesidades del negocio y exigencias regulatorias.

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

BBVA ha continuado con el despliegue de la nueva herramienta de monitorización que permite funcionalidades más avanzadas, completando la implantación en México, Portugal, Italia, Malta y Chipre e iniciando dicha implantación en Perú, Colombia y Argentina. De igual manera, el Grupo ha incorporado nuevas tecnologías (*machine learning*, inteligencia artificial, etc.) a los procesos de prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo con la finalidad de (I) potenciar las capacidades de detección de elementos de riesgo, (II) incrementar la eficiencia de dichos procesos y (III) reforzar las capacidades de análisis e investigación.

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

Se ha logrado ajustar el score de cumplimiento de los clientes a través de los consumos de tarjeta de crédito y de los algoritmos que se usan para predecir los ingresos.

TALENTO Y CULTURA

Fortalecer el compromiso de los colaboradores, inspirados en el propósito y valores del Banco, que genere un ecosistema formado por equipos de alto desempeño.

El nivel de compromiso de los colaboradores se mantuvo en un alto nivel, alcanzando en la encuesta Gallup un resultado de 4,24 / 5.

Promover entornos de trabajo diversos, flexibles y sostenibles donde las personas puedan crear y aprovechar las oportunidades.

Trabajo en remoto y trabajo híbrido. Si bien los equipos de áreas centrales comenzaron trabajando desde sus hogares, con la baja de contagios de COVID-19 en septiembre, se implantó un formato híbrido, que combinó presencialidad en oficinas con días de trabajo a distancia. Día del Orgullo y *Diversity Days*. Celebradas en 2021, estas fechas incluyeron actividades para la inclusión de personas del colectivo LGTBQ+ en el ámbito laboral. También se abordaron desafíos en equidad de género, con promoción del desarrollo profesional de la mujer.

Desarrollar nuevas capacidades que potencien la transformación apalancada tanto en la reconversión de los actuales colaboradores de BBVA como en la captación de nuevos talentos

277 nuevas posiciones en tecnología y sistemas para ampliar capacidades digitales. 145.698 horas de formación, que aumentan el potencial profesional del personal.



OBJETIVOS 2021



GRADO DE CUMPLIMIENTO 2021

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Dar a conocer el compromiso de BBVA Argentina con la sostenibilidad

BBVA Argentina desarrolló una campaña institucional dirigida a clientes, empleados, accionistas y a la comunidad en general, con el objetivo de presentar los productos y servicios sostenibles y posicionar al Banco como un acompañante en la transformación de los negocios con un mayor cuidado del medio ambiente y las personas.

Desarrollar iniciativas de impacto social positivo haciendo foco en la inclusión y educación financiera, apoyo a emprendedores y sostenibilidad.

El Banco invirtió más de Pesos 55 millones en las iniciativas de inclusión y educación financiera, emprendedurismo y sostenibilidad, alcanzando a más de 700.000 personas.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Implementar un Sistema de Gestión de Información Ambiental, que permitirá contar con datos confiables de las variables clave para el Sistema de Gestión Ambiental

Se implementó al 100% y es escalable a las sucursales que se van integrando a este sistema por medio de los certificados ISO 14.001.

Planificar la implementación local de los objetivos anuales y quinquenales a nivel global

Implementado al 100%.

Redefinir los criterios a considerar en los ratios que consideran colaboradores, tomando en cuenta las posibilidades de teletrabajo y el tiempo efectivo de ocupación de puestos

Se definió seguir trabajando contra la base de datos de empleados asociados a edificios y no de acuerdo a la presencialidad.





# Desafíos 2022

## Negocios y Actividades

- Posicionar el programa de Puntos BBVA.
- Lanzar el nuevo producto BBVA VOS potenciando la adquisición de clientes *Open Market* para impulsar la inclusión financiera y segmento Joven.
- Potenciar la colocación de productos activos para el segmento PyMEs y emprendedores con soluciones como el motor de calificaciones.
- Traccionar el 50% de los clientes de Alta Renta por el Modelo de Atención Remota, y extender el modelo segmento clásico en todos los territorios.

## Transformación Digital

- Profundizar el uso de Machine Learning y Big Data.
- Aumentar el número de proyectos en colaboración con otras áreas, en los que se potencien las capacidades de las áreas involucradas.
- Aumentar la difusión de los informes del Banco hacia afuera.

## Ingeniería y Data

- *Ether On Going*: Proyecto que engloba las migraciones de sistemas *Legacy* a plataforma *Ether*. Implementar la transformación tecnológica y adopción de la nueva plataforma; desarrollo de la funcionalidad innovadora de cara al usuario final.
- *Steel* (proyectos de *Reliability*): Implementar este proyecto para mejorar la fiabilidad del *Legacy* a través de iniciativas de eficiencia, obsolescencia, *upgrade* de versiones, reemplazos. Desarrollar un mapa de ruta enfocado al negocio para la plataforma tecnológica.
- *Horizon*: Desarrollar este proyecto que pretende acelerar la migración a *Ether* de todos los canales. *Horizon* es un plan ambicioso pero realista que implica acortar los planes de transformación actuales en 3 años, lograr niveles de globalización superiores al 80% en servicios, *Common Business Components* y *Data layer*.

## Transparencia y Control

### Gestión del Riesgo

- Continuar avanzando en un proceso ágil, automatizado y auto gestionable como modelo crediticio para pequeñas y medianas empresas. En especial, la implementación de un algoritmo estadístico que refleja el comportamiento crediticio.

## Talento BBVA

- Desplegar un nuevo modelo de relación con Talento y Cultura.
- Continuar desarrollando nuevas capacidades que potencien la transformación, apalancadas tanto en la reconversión del personal actual de BBVA como en la capacitación de nuevos talentos.
- Contribuir con la construcción de una empresa sostenible.

## Contribución a la Sociedad

- Alcanzar a más personas con las iniciativas de impacto social positivo con foco en la inclusión y educación financiera, apoyo a emprendedores y sostenibilidad.
- Dar a conocer el compromiso de BBVA Argentina con el desarrollo sostenible.

## Sostenibilidad Ambiental

- Contribuir en la construcción de una empresa sostenible desde la perspectiva ambiental.

**Anexo**

## Compañías Subsidiarias y Asociadas

### Subsidiarias



\*La fusión por absorción entre Banco BBVA Argentina S.A. y BBVA Francés Valores S.A. fue inscrita en IGJ el día 27 de agosto de 2021.

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

Durante el año 2021, la industria de Fondos Comunes de Inversión en Argentina continuó creciendo. Según datos preliminares elaborados por la Cámara Argentina de Fondos Comunes de Inversión (CAFCI), la industria finalizó el ejercicio con un patrimonio administrado superior en un 23,25% con respecto del nivel re expresado obtenido a fines de diciembre de 2020.

Esta suba fue liderada por los segmentos de los fondos de plazo fijo, fondos de mercado y fondos de renta fija, que finalizaron el año con un incremento patrimonial del 25,30%, del 22,59% y del 32,09%, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2021, el patrimonio administrado por BBVA Asset Management Argentina S.A.U. (BBVA AMA) fue de Pesos 199.306,96 millones, creciendo en Pesos 48.406,53 millones; es decir, un 32,08% respecto del patrimonio re expresado del año anterior. La composición del patrimonio administrado es la siguiente:

Si se observa el ranking patrimonial (provisorio) elaborado por la CAFCI, BBVA AMA logró una participación en el mercado total de Fondos Comunes de Inversión del 5,53%, ocupando el 4º (cuarto) puesto en el mismo.

En la categoría de fondos de plazos fijos, la Sociedad finalizó el año con un patrimonio administrado de Pesos 175.809,97 millones, registrando un alza patrimonial de Pesos 31.057,76 millones; lo que significa un crecimiento del 21,46% respecto del patrimonio re expresado del año anterior.

Nombre del Fondo de Inversión	Millones de pesos
FBA Renta Pesos	175.774,87
FBA Renta Fija Plus	16.660,73
FBA Ahorro Pesos	3.045,08
FBA Calificado	908,95
FBA Bonos Argentina	788,44
FBA Acciones Argentinas	718,05
FBA Acciones Latinoamericanas	527,46
FBA Horizonte	368,96
FBA Renta Mixta	291,65
FBA Bonos Globales	118,67
FBA Gestión I	35,10
FBA Renta Pública I	26,61
FBA Horizonte Plus	20,18
FBA Retorno Total I	20,13
FBA Renta Fija Local	2,08
<b>Total</b>	<b>199.306,96</b>

Por otra parte, en los fondos de mercado, la Sociedad evidenció un crecimiento de Pesos 17.348,78 millones, registrando una suba del 282,18% durante el ejercicio. Estos fondos finalizaron el año con un total administrado de Pesos 23.496,99 millones. Dentro de esta última categoría, destacó la suba patrimonial de los fondos de renta fija, los cuales se incrementaron en Pesos 17.241,64 millones (+ 455,03%) en el período, para situarse en Pesos 21.030,77 millones.

Las comisiones generadas por BBVA AMA ascendieron a Pesos 1.877,69 millones durante el año, aumentando un 193,29% respecto de las acumuladas durante el año anterior.

A diciembre de 2021, la Sociedad registra ante la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.) 15 fondos bajo administración.

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

- FBA Renta Pesos, FBA Renta Fija Plus, FBA Ahorro Pesos, FBA Calificado, FBA Bonos Argentina, FBA Acciones Argentinas, FBA Renta Mixta y FBA Renta Pública: se encuentran operando normalmente, permitiendo suscripciones y rescates en Pesos.
- FBA Acciones Latinoamericanas, FBA Horizonte, FBA Bonos Globales, FBA Horizonte Plus y FBA Retorno Total I: solamente admiten rescates. En este sentido, a los fines de mitigar las fluctuaciones del mercado y proteger el interés de los cuotapartistas, se dispuso la suspensión preventiva de las suscripciones a mediados del mes de abril del 2020.
- FBA Gestión I y FBA Renta Fija Local: no se encuentran abiertos ni a suscripciones ni a rescates, aguardándose el momento oportuno para su lanzamiento comercial.

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

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

Para el año 2022 se espera un contexto local donde los Fondos Comunes de Inversión constituirán una alternativa eficiente para los inversores. En este sentido, la Sociedad continuará redefiniendo y desarrollando productos que se adapten a las exigencias de los clientes; procurando la adecuación de la oferta adaptada a las circunstancias del mercado y a la mejora en la gestión de riesgo de los cuotapartistas.

#### PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.

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

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

La industria automotriz finalizó el año con un total de 356 mil patentamientos, lo que representa un incremento del mercado de 9,88% respecto al año anterior.

El 2021 ha sido un año complejo, al mercado ya de por sí competitivo y con una amplia gama de alternativas para financiar se le sumó un escenario país incierto y volátil, cerrando con una inflación anual del 50,90% con las consecuencias que esto conlleva en el poder adquisitivo de los clientes.

Durante el año, el nivel de créditos otorgados por esta entidad, presentó una baja del 12,60% en comparación con el año 2020.

Para las marcas (Peugeot, Citroën y DS) este año fue un año de intensa actividad, en términos de lanzamientos de nuevos vehículos, acciones promocionales y bonificaciones en la financiación minorista buscando atraer a los clientes y concretar más ventas.

PSA Finance alcanzó una penetración de 16,70% sobre los patentamientos de las marcas (medida sobre la base de financiación de autos 0km), lo que evidencia una caída de 6 puntos porcentuales respecto a la penetración de 2020.

En este contexto se logró finalizar un 2021 con una financiación total de 7.540 operaciones en lo concerniente a créditos personales y prendarios de autos nuevos, usados y vehículos otorgados mediante leasing, equivalente a Pesos 6.088 millones, siendo el monto total financiado un 34% superior al del año anterior. En lo relativo a la actividad mayorista, se financiaron un total de 16.878 unidades a la red de concesionarios, equivalente a Pesos 51.485 millones.

Al 31 de diciembre de 2021 la cartera de clientes minorista se situó en los 18.706 clientes estando valuada en Pesos 6.939 millones, y la cartera mayorista se encuentra valuada en Pesos 4.893 millones equivalente a 1.088 unidades financiadas.

En cuanto a la oferta de productos, en 2021 la Entidad continuó trabajando en conjunto con las marcas Peugeot, Citroën y DS en el desarrollo de productos financieros exclusivos y diferenciales destinados a vehículos determinados.

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

El año 2021 se enmarcó en un contexto de suba de actividad de la industria automotriz, con una amplia gama de ofertas de financiación. No obstante a ello, PSA Finance presentó una baja en los volúmenes de contratos minorista respecto del año anterior, pero por otra parte se consolidó la actividad de la financiación a la red de concesionarios. En ese marco, el resultado neto de la Entidad muestra un incremento respecto de 2020 como consecuencia de los siguientes factores:

- Un resultado operativo en línea con el crecimiento de la cartera financiada.
- Un control del crecimiento de los gastos de administración en relación al crecimiento inflacionario.
- Un menor cargo del impuesto a las ganancias debido al ajuste por inflación impositivo y cambio de la tasa impositiva aplicada sobre el activo diferido.

Como resultante de todo lo anterior, el resultado neto por intermediación financiera alcanzó los Pesos 825 millones de ganancia. Y considerando las utilidades y pérdidas diversas como así también el ajuste por inflación, se alcanza un resultado antes de

impuesto a las ganancias de Pesos 18,32 millones de ganancia, terminando luego del cómputo del impuesto a las ganancias en un resultado neto final de Pesos 9,39 millones de ganancia.

En el año 2021 se continuará con la estrategia de ventas de realizar promociones de financiación conjuntamente con las marcas Peugeot, Citroën y DS, dicha acción lleva varios periodos de éxito.

Este esquema de negocios, permite concentrar más del 90% de todas las financiaciones que se otorgan en las redes de concesionarios para la compra de vehículos OKM y Usados. Sin dudas se continuará trabajando en este mismo sentido, y potenciando aún más esta acción conjunta.

Se consolidará y potenciará el desarrollo de la digitalización, siendo clave en la misión de llegar eficientemente a un perfil de cliente que va modificando día a día su comportamiento de compra, eligiendo las nuevas tecnologías para informarse y comparar productos. En este sentido, PSA Finance continuará desarrollando herramientas que permitan a los clientes obtener un primer acceso al préstamo mediante diferentes plataformas digitales, las cuales ya han comenzado a implementarse satisfactoriamente en 2019 y que continuaron evolucionando durante los años posteriores. Sin dudas, este enfoque brindará una fuerte posición competitiva por lo que durante el 2022 se mantendrá el crecimiento en el campo digital como uno de los principales objetivos.

#### [Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.](#)

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

En 2021, el mercado automotriz cerró por un lado con un aumento del 11,5% respecto del año anterior en términos de patentamientos, pese a las restricciones para la importación de unidades y como consecuencia de la reapertura y recuperación de la economía local. En mismo sentido, como resultado de las condiciones del mercado financiero en general, se observa un crecimiento en el porcentaje de unidades financiadas con prenda del mercado total pasando del 36% en 2020 al 37,2% en 2021.

En lo que respecta al Grupo Volkswagen, éste se ubicó en la tercera posición en el ranking de patentamientos debido a que su modelo de negocios se vio particularmente afectado por las restricciones para la importación de unidades. Luego de 17 años dejó de ser líder del mercado, sufriendo una caída interanual del 6,2%, en contraposición a la mejora experimentada por el mercado total. Con relación al porcentaje de unidades financiadas en 2021, éste fue del 17,6%, mientras que en el año 2020 había sido del 17,9%.

Sobre el negocio minorista, VWFS incrementó 1,8 puntos porcentuales su participación sobre la venta de unidades financiadas del Grupo VW, ubicándose en el 83,4% (incluyendo camiones), además de incrementar 0,3 puntos porcentuales la penetración sobre ventas totales del Grupo VW, ubicándose en 14,7%. Lo anteriormente mencionado es el resultado de la estrecha colaboración con la Marca y con los Concesionarios del Grupo, ofreciendo campañas a tasas subsidiadas que representan condiciones atractivas a los clientes, a pesar del elevado nivel de tasas de referencia en el mercado financiero.

En lo que respecta al negocio mayorista, el año 2021 cerró con una cartera sana, debido al monitoreo continuo de la cartera de Concesionarios del Grupo y el trabajo conjunto con la Marca.

Durante el año se promocionó en mayor medida el nuevo producto financiero “Préstamo VW Flex”, el cual fue pensado para ser el sustituto de las financiaciones en UVA y cuyo objetivo es agregarle valor al cliente, ya que le otorga flexibilidad y previsibilidad en lo que respecta a las cuotas mensuales del préstamo.

En el marco de mejora continua, se logró mejorar el servicio a los Concesionarios a través de la comunicación, el entrenamiento y los buenos niveles de respuesta por parte de VWFS, reflejándose en una respuesta positiva en la encuesta de satisfacción correspondiente. Internamente se llevaron a cabo programas de capacitación a los colaboradores, con el objetivo de incrementar la eficiencia en la compañía y a través de eso mejorar los niveles de servicio a los clientes del negocio minorista. En este sentido, cabe destacar la mejora observada en la encuesta de satisfacción con respecto al año pasado, en virtud de que se pudo garantizar no sólo la atención sino también la comunicación con los clientes a pesar de las restricciones impuestas por la pandemia COVID-19.

La compañía cuenta con una buena capitalización para el desarrollo de su negocio, además que, a lo largo del año, la organización ha incrementado las fuentes de fondeo con otros bancos comerciales llegando a un monto concedido de Pesos 22.800 millones.

Durante el año 2021 VWFS no ha realizado emisiones de Obligaciones Negociables en virtud de las condiciones de mercado y las necesidades del negocio. No obstante a ello y a los efectos de capitalizar las oportunidades que pudiera presentar el mercado de capitales, la entidad mantiene una relación estratégica con los principales bancos comerciales, posee estados financieros sanos y cuenta el respaldo de sus accionistas.

Durante 2021, el Grupo Volkswagen logró un 15,2% de participación en el mercado automotor, situándose en la tercera posición en el ranking de ventas, registrando una baja respecto al 17,2% del año anterior. En un entorno muy competitivo, la entidad ha obtenido una participación sobre las ventas financiadas del Grupo del 83,4% (+1,8 p.p. respecto a 2019), a partir de la consolidación de la política comercial y acciones que fomentaron la lealtad de la Red oficial de concesionarios.

VWFS fue capaz de obtener una penetración del 14,7% (incluyendo camiones) sobre las ventas totales del Grupo, lo que significó un incremento de 0,3 puntos porcentuales respecto del año anterior.

Durante 2021, el principal objetivo ha sido ofrecer a los clientes productos y servicios de financiación competitivos, de la mano de una política comercial que busque la lealtad de los Concesionarios. La entidad liquidó en el año 2021 un total de 8.233 préstamos prendarios, lo que supone una caída del 11,3% respecto al año pasado en virtud de la menor oferta de unidades Okm por parte del Grupo VW.

Al 31 de diciembre de 2021, el resultado neto después de impuesto a las ganancias fue de Pesos 14,93 millones pérdida, lo que supone una disminución de 306,2% respecto del resultado del año anterior re expresado. Esta disminución se debió principalmente por el ajuste por inflación aplicado al patrimonio neto, el cual no es compensado en su totalidad por el resultado genuino debido a la alta competitividad en el sector y por verse afectado por la intervención del Banco Central de la República Argentina sobre las tasas de interés en el mercado.

Para 2022 se espera que el mercado automotor esté en un nivel de 450 mil patentamientos, lo que sería una cantidad mayor a los patentamientos en 2021. Se prevé también un año con un entorno de tasas al alza debida a la expectativa de incremento de inflación y a la brecha actual entre el tipo de cambio oficial y el informal.

La Entidad tiene como objetivo para el año 2022 defender la participación sobre las ventas de unidades financiadas, esperando una producción superior de préstamos minoristas a las del 2021 en línea con las expectativas del mercado automotriz y conservar el nivel de la cartera mayorista. En pos de un desarrollo sostenible en el largo plazo, la compañía tiene planeados proyectos estratégicos durante el 2022 que derivarán en una mejora de los procesos internos con el fin de brindar mayor calidad en el servicio a los clientes y mejores atenciones a los concesionarios.

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

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

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

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

Considerando lo mencionado en los párrafos anteriores y teniendo en cuenta la imposibilidad de Consolidar A.F.J.P. S.A. de alcanzar y ejecutar el objeto social para el cual fue constituida, el 28 de diciembre de 2009, la Asamblea General Extraordinaria Unánime de Accionistas resolvió aprobar la disolución y posterior liquidación de

la sociedad, con efectos a partir del 31 de diciembre de 2009, entendiendo que dicha alternativa preservará de manera más adecuada los intereses tanto de sus acreedores como de sus accionistas. Asimismo, tal como lo dispone la Ley de Sociedades, la Asamblea de Accionistas resolvió nombrar a los contadores, Sr. Gabriel Orden y Sr. Rubén Lamandía, liquidadores de Consolidar A.F.J.P. S.A. quienes, desde el 31 de diciembre de 2009, detentan la representación legal de la sociedad. A la fecha, los mismos se encuentran efectuando todas las acciones necesarias a fin de proceder con la liquidación de Consolidar A.F.J.P. S.A.

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

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

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

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

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

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

Recientemente, se ha dictado sentencia con fecha 1 de julio de 2021, la cual ha rechazado la demanda interpuesta. Se ha interpuesto recurso de apelación contra la misma, el cual ha sido concedido por el Tribunal, estando actualmente en condiciones de elevarse a la Cámara de Apelaciones.

Con fecha 30 de septiembre de 2021 se notificó la radicación del expediente ante la Sala I de la Cámara Contencioso Administrativo Federal para presentar escrito de expresión de agravios. Dicha presentación fue realizada el 12 de octubre de 2021 y posteriormente, con fecha 14 de octubre de 2021 la Sala ordenó el traslado de la Expresión de Agravios al Estado Nacional.

El 22 de octubre de 2021, la Sala da por contestado al Estado Nacional el traslado antes mencionado y posteriormente, ordena que pasen los autos al acuerdo para dictar sentencia.

## Negocio Conjunto y Asociadas

### Rombo Compañía Financiera S.A.

Rombo Compañía Financiera S.A (RCF) es la principal financiera de la red de concesionarios Renault, tanto de vehículos nuevos como de vehículos usados. Durante 2021, Renault logró un 9,9% de participación en el mercado automotor, (13,2% en 2020), situándose en la cuarta posición en el ranking de ventas. Nissan tuvo una participación de 4,4% (3,9% en 2020). La marca Renault ha sido una de las dos más afectadas por la baja disponibilidad de vehículos, debido a que su plan comercial contaba con una integración de 60% de vehículos importados, los cuales cayeron en un 45%. Sin embargo, el segmento financiado en ambas marcas logró mantener su posicionamiento a pesar de las pérdidas de volumen.

La tasa de intervención de RCF sobre las ventas de Renault y Nissan registró una caída, alcanzando el 20,1% en comparación al 29,0% en 2020 para Renault, en tanto fue de un 25,0% por Nissan en relación a 25,3% para 2020. Si bien la industria en su conjunto

fue negativamente impactada por el contexto económico, RCF ha logrado una destacada gestión comercial enfocada principalmente en mantener la fidelidad en la red.

RCF ocupa la segunda posición en el ranking de préstamos y fidelidad entre las compañías cautivas de marca, cerrando el año con un porcentaje promedio del 87,9% (créditos otorgados por RCF del total de créditos para la venta de vehículos Renault) (fuente AFIMA). Por su parte, Renault Argentina y Nissan colaboraron fuertemente con la actividad crediticia, aportando medios comerciales importantes (subsidios de tasa) tanto en vehículos nuevos como usados.

Con este soporte RCF alcanzó una marca de financiamientos de 11.040 vehículos nuevos Renault y Nissan (vs 15.586 en 2020) y un nivel de vehículos usados 3.709 (vs 2.847 en 2020). De esta forma, el capital otorgado de financiamientos alcanzó un nivel de Pesos 11.075 millones que representa una disminución del 9,91% en comparación a los Pesos 12.172 millones al cierre de 2020.

Los indicadores que miden el riesgo y la calidad de la cartera han mejorado con respecto al último año. Cabe señalar que el B.C.R.A. emitió varias normas que establecieron que las cuotas impagas deben postergarse al final del crédito, situación que ha producido una mejora de estos ratios. El nivel de *non-performing loans* pasó del 1,92% en diciembre de 2020 al 0,78% al cierre de 2021 (promedio).

En cuanto al financiamiento, durante el año 2021 se emitieron dos series de obligaciones negociables por un monto total de Pesos 2.500,0 millones, con un saldo total de ON's al cierre de Pesos 3.271,0 millones. El monto del programa actual es de Pesos 6.000 millones, con un rating "raAA-" por parte de Fix SCR S.A. Agente Calificadora de Riesgo.

El resultado neto al 31 de diciembre de 2021 fue de Pesos 877 millones de pérdida, superior a los Pesos 264 millones de pérdida del año anterior.

### BBVA Seguros S.A.

BBVA Seguros S.A. opera en las ramas de Incendio, Combinado Familiar e Integral, Robo, Accidentes Personales, Vida Colectivo, Vida Saldos Deudores, Sepelio y riesgos varios a través de diferentes canales, entre los que se encuentran Banco BBVA Argentina S.A., operadores telefónicos y productores de seguros.

Durante 2021 se alcanzó un nivel de primas emitidas de Pesos 7.810,15 millones, lo que representó una disminución del 13,81% respecto al nivel del año anterior.



La estrategia del negocio combina una amplia oferta de productos con múltiples canales de distribución y atención, todo ello basado en la segmentación de las necesidades de los clientes y prospectos.

Los siniestros pagados durante el año 2021 alcanzaron la cifra de Pesos 2.317,26 millones, es decir, un 29,67% sobre primas emitidas en dicho año.

El resultado neto fue Pesos 988,15 millones de ganancia, y el patrimonio neto ascendió a Pesos 5.567,25 millones.

La política de la Entidad se enmarcó dentro de los siguientes lineamientos:

- **Riegos de Crédito:** el cumplimiento de las normas, la selección de contrapartes a través de los criterios establecidos por el Comité de Inversiones y el seguimiento permanente de los mismos, hacen a la seguridad de la cartera. Asimismo, se incrementó la participación en deuda soberana en pesos para lograr una mayor rentabilidad, siempre dentro de los límites permitidos por la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), con instrumentos de alta liquidez y a corto plazo.
- **Liquidez de los instrumentos:** la cartera de BBVA Seguros ha sido estructurada teniendo en cuenta instrumentos que permitan la liquidez necesaria para cumplir adecuadamente con los requerimientos que exige la dinámica del negocio de la compañía.

El superávit de capitales mínimos al 31 de diciembre de 2021 fue Pesos 3.005,89 millones, que representa un 284,38% de exceso sobre el capital mínimo exigido.

Para el año 2022, el plan de BBVA Seguros consistirá en ampliar su propuesta de valor con nuevos seguros que se adapten a las necesidades reales de los clientes sumando canales adicionales para facilitarles el proceso de simulación, contratación y gestión. El objetivo es lograr un mayor crecimiento, que se traduzca a mediano y largo plazo en un incremento del volumen de negocios que potencie la rentabilidad para los accionistas, dentro del marco de un servicio diferenciado y de excelencia en la atención a los clientes, y por medio de personal capacitado y consustanciado con los objetivos de la sociedad.

#### Interbanking S.A.

Como miembro y accionista de Interbanking S.A., junto con otros ocho bancos argentinos líderes, el Banco ofrece un sistema de comunicaciones electrónicas que permi-

te a sus clientes optimizar sus transacciones bancarias. Los clientes corporativos de BBVA Argentina pueden conectarse al servicio desde sus computadoras personales en cualquier momento y revisar sus cuentas en cualquier banco miembro, enviar mensajes, transferir fondos, realizar pagos electrónicos de salarios, pagos a proveedores y pagos de impuestos, y mostrar datos del mercado. A través de Interbanking, el Banco ofrece productos electrónicos distintos para cada segmento de su clientela corporativa y procesa transferencias en línea, permitiendo que las transacciones de débito y crédito se liquiden automáticamente y se reflejen en las cuentas relevantes en tiempo real. Como resultado de la participación de BBVA Argentina en Interbanking S.A., el 2 de julio de 2021, el Banco recibió en concepto de dividendos la suma de Pesos 210,0 millones.

#### Play Digital S.A.

Play Digital S.A. es una compañía nativa digital, creada en el año 2020, que se dedica a desarrollar productos tecnológicos que faciliten la interacción de los usuarios bancarios con sus productos financieros. Sus accionistas son la gran mayoría de instituciones de la banca pública, privada y cooperativa de la Argentina. BBVA Argentina participa actualmente del 10,83% de su capital.

La Entidad ha desarrollado y opera una solución de pagos digitales destinada a la provisión de servicios de tecnología informática ("MODO"); teniendo derechos amplios y suficientes para su uso, operación, autorización para su uso y explotación.

Con MODO y la tecnología puesta al servicio de las personas, los bancos argentinos dan un primer paso hacia el llamado open banking, fomentando una mayor integración de todos los medios pagos. MODO ofrece una plataforma de soluciones de pago a sus clientes - instituciones emisoras de cuentas y medios de pago - para el desarrollo de funcionalidades que estos ofrecen a sus clientes - los usuarios de MODO. Así, los usuarios pueden registrarse a MODO desde su app bancaria o desde la propia app MODO y asociar su número de teléfono. Una vez registrados, pueden vincular sus cuentas, tarjetas de crédito, débito y prepagas, eligiendo luego cómo y con qué productos operar en el momento que quieran. De esta forma, el usuario tiene todas sus cuentas bancarias en un mismo lugar, para ver saldos, hacer envíos o pedidos de dinero y abonar en comercios. Además, puede acceder a todos los beneficios, promociones, descuentos y cuotas que ofrecen los bancos del ecosistema en los que ya dispone de una cuenta bancaria.

MODO sienta un precedente único en Argentina y Latinoamérica, en donde toda la industria financiera coopera para ofrecer más y mejores alternativas para las personas. Con una propuesta muy ambiciosa, MODO sigue el ejemplo de iniciativas similares en otros países como Bizum en España, Zelle en Estados Unidos, Paylib en Francia, Mobilepay en Dinamarca, Swish en Suecia o PayNow en Singapur.

En cuanto al 2022, Play Digital prestará atención a la evolución de la situación económica y financiera internacional y, especialmente, al comportamiento de las tasas de inflación, los niveles de actividad, tipo de cambio y gasto público de Argentina.

Si bien el contexto macroeconómico del país luce complejo, la presentación de MODO se enmarca en la revolución de los pagos electrónicos que vive la industria financiera a escala global, y especialmente en los mercados emergentes donde el nivel de bancarización y digitalización es relativamente bajo.

En el plano de la industria de billeteras digitales, la Entidad observa que continuará operando en un entorno altamente competitivo y con bajas barreras de entrada, que requiere de un seguimiento permanente de las novedades relacionadas a sus competidores.

Durante el 2022 se estima que Play Digital presentará una fuerte expansión, y se aspira también a que para fin de año MODO se haya convertido en un actor líder en la industria. Durante los próximos meses, la Entidad estará enfocada en el despliegue de su plataforma en todos los comercios del país, y en el desarrollo de productos dirigidos al pago de servicios y de ventas online.

#### Openpay Argentina S.A.

Openpay Argentina S.A. (Openpay) fue constituida el 11 de mayo de 2021 y forma parte del Grupo BBVA, siendo sus accionistas al 31 de diciembre de 2021 el BBV América SL con el 87,49% del capital social y BBVA Argentina S.A. con el 12,51% restante.

Openpay tiene como objeto ser un procesador de pagos, lo cual permite crear un enlace entre sus clientes y los adquirentes Prisma SA, Amex y Naranja.

A futuro también desarrollará el negocio de agrupador de pago, para lo cual ofrecerá el servicio y la infraestructura física de procesamiento de pagos con tarjetas de crédito y débito, cobros con QR y a través de link de pagos, lo cual permitirá simplificar la operatoria de los comercios que la utilicen.

La plataforma de Openpay ofrece la seguridad y adaptabilidad que contribuye, de manera importante, al desarrollo del comercio físico y electrónico, dada su facilidad en la implementación y funcionalidad de su dashboard que le permite a los comercios observar, en tiempo real, sus transacciones con los diferentes métodos de pago.

Durante la segunda mitad de 2021, Openpay trabajó en el armado del Business Case del proyecto planificando las tareas que son necesarias, entre las cuales se destaca comenzar a cerrar acuerdos comerciales para lograr el objetivo de salir al mercado a comienzos del segundo trimestre de 2022. Por otra parte, se realizaron todos los trámites necesarios para su registro como Proveedor de Servicios de Pago ante los distintos organismos oficiales (UIF, Renaper, AFIP, AGIP). Finalmente, se negoció la compra del primer lote de lectores de tarjetas y se desarrollaron la aplicación y el landing page que permitirán a los clientes realizar sus transacciones y consultas de manera 100% digital.

En el año 2022, la Entidad espera lograr los siguientes objetivos:

- Ofrecer el servicio de procesamiento de pagos con tarjeta presente a través de lectores, pagos a través de QR, generación de links de cobro y creación y uso de billetera digital en la que cada cliente tendrá una cuenta digital.
- Ofrecer el servicio de tarjeta prepaga para hacer uso del monto generado en las cuentas digitales.
- Ofrecer los servicios de gateway y agregador (PSP) lo cual permitirá que los clientes puedan aceptar operaciones mediante tarjeta no presente.

Openpay busca brindar un servicio diferencial a sus clientes, integrando distintos tipos de servicios (cobro con tarjeta presente y no presente) como así también, trabajar en la inclusión financiera de los pequeños comercios y emprendedores.

Según el "Global Ecommerce Forecast 2021", elaborado por Insider Intelligence, se estima que durante ese año se incrementaron en Argentina las ventas de comercio electrónico minorista en un 26%. En un marco tan favorable, los comerciantes con medios de pago digitales tienen una gran ventaja y es allí donde Openpay quiere generar valor acercándoles a sus clientes soluciones de calidad a precios competitivos.

## Política de Distribución de Utilidades

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

### Distribución de utilidades

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente sobre “distribución de resultados del B.C.R.A”, a los efectos del cálculo de los saldos de utilidades distribuibles deben efectuarse deducciones en forma extracontable de la sumatoria de los saldos registrados en la cuenta Resultados no asignados y en la reserva facultativa para futuras distribuciones de resultados.

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

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

Se deben integrar exclusivamente con capital ordinario de nivel uno (CO1). Las consecuencias para una entidad de no cumplir con los márgenes es una restricción progresiva para distribuir dividendos, recomprar acciones, efectuar pagos sobre otros instrumentos de capital u otorgar ciertas bonificaciones al personal.

La Comunicación “A” 6464 incorporó dentro de las disposiciones transitorias que hasta el 31 de marzo de 2020 deberán contar con la autorización previa de la SEFyC para la distribución de resultados las entidades financieras que, para determinar el resultado distribuible, no hayan incrementado los rangos de CO1 neto de deducciones (CDO1) previstos en las tablas de los puntos 4.1.4 y 4.2.4 de las normas sobre “Distribución de resultados” en 1 punto porcentual. Asimismo, las instituciones financieras podrán distribuir dividendos siempre que: (i) no estén cubiertas por los términos de las secciones 34 “Regularización y recuperación” y 35 bis “Reestructuración de la institución para salvaguardar los préstamos y depósitos bancarios” de la Ley de Instituciones Financieras (Ley No 21.526); (ii) no estén recibiendo asistencia financiera del BCRA; (iii) no estén atrasadas o no cumplan con el régimen de información establecido por el BCRA; y (iv) cumplan con los requisitos mínimos de capital y efectivo.

El BCRA emitió la Com A 6768 donde dispone, con vigencia 30.8.19, que las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del Banco Central de la República Argentina para la distribución de sus resultados. (“A” 6768). En dicho proceso de autorización, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tendrá en cuenta, entre otros elementos, los potenciales efectos de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad según Comunicación “A” 6430 (Punto 5.5. de NIIF 9 - Deterioro de valor de activos financieros) y de la reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación “A” 6651.

Por otra parte, el Banco Central mediante Comunicación “A” 6939 dispuso el 19 de marzo de 2020 la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras hasta el 30 de junio de 2020. Esta suspensión fue prorrogada sucesivamente a través de las Comunicaciones “A” 7035 hasta el 31 de diciembre de 2020; “A” 7181 hasta el 30 de junio de 2021; y “A” 7312 hasta el 31 de diciembre de 2021.

La Asamblea de Accionistas de Banco BBVA Argentina, en función de los resultados de los 2 últimos ejercicios, 2019 y 2020, ha aprobado las siguientes distribuciones de dividendos, las cuales se encuentran sujetas a la autorización del BCRA para su efectivización:

Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria del 15.05.2020:	2.500
Asamblea General Extraordinaria del 20.11.2020:	12.000
Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria del 20.04.2021:	7.000
Asamblea General Extraordinaria del 03.11.2021:	6.500
<b>Total:</b>	<b>28.000</b>

Valores en millones de pesos.

A través de la Comunicación "A" 7421 emitida el 16 de diciembre de 2021, el BCRA levantó la suspensión y dispuso que las entidades financieras podrán distribuir a partir del año 2022 hasta el 20% de las utilidades acumuladas hasta el 31 de diciembre de 2021, en doce cuotas mensuales y consecutivas, de acuerdo con las normas de distribución de resultados. Las entidades deberán cumplir la integración de capital dispuesta por el comité de Basilea y pedir la autorización del BCRA antes de la distribución de utilidades.

Posteriormente el organismo realizó la siguiente aclaración para la aplicación de esta norma: las entidades solo podrán solicitar autorización a la SEFyC para la distribución de resultados acumulados hasta el cierre ejercicio 2021 inclusive, en una única presentación, luego de contar con la información requerida por estas normas.

## Perfil de los Directores

[María Isabel Goiri Lartitegui](#)

### Presidente

Nacida en Bilbao, provincia de Vizcaya, España en 1958. Se desempeña como Presidente de BBVA Argentina desde abril de 2019. Asimismo, es miembro del Directorio de Gescobro S.A. y de Divarian S.A., y miembro del Directorio y Vicepresidente de BBVA Uruguay S.A. Con anterioridad desempeñó cargos ejecutivos en BBVA, tales como: Director de Riesgos en Garanti Bank, Turkey. Director de Gestión Corporativa de Riesgos en BBVA en Madrid, Director Financiero de BBVA Compass, Birmingham, USA, Director de Relaciones con Inversores en BBVA en Madrid y Director de Inversiones de BBVA Asset Management en BBVA en Madrid. Cursó estudios en la University of London, Birkbeck College (BA Honours First Class In Literature and Classical Studies) y un MBA en el Imperial College, también de la University of London.

[Jorge Delfín Luna](#)

### Vicepresidente 1º

Nacido en Mar del Plata, Pcia. de Buenos Aires en 1958. Es vicepresidente 1º de BBVA Argentina desde abril de 2019 y anteriormente Director Titular desde marzo de 2017. Asimismo, es Director Titular en Rombo Compañía Financiera S.A. y Director Titular en PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. Con anterioridad fue Director Banca Comercial en BBVA Banco Francés; Miembro del Comité de Dirección de BBVA Banco Francés; Director de Banca Empresas y Comercio Exterior; Gerente General y Vicepresidente en BBVA Banco Uruguay; Gerente General en Easy Bank (BBVA Banco Francés) y Gerente Regional en sucursales locales.

[Alfredo Castillo Triguero](#)

### Vicepresidente 2º

Nacido en España en 1957. Es vicepresidente 2º de BBVA Argentina desde abril de 2019 y anteriormente Vicepresidente 1º desde noviembre de 2016. Con anterioridad, ejerció los cargos de Director General de Riesgos y Director General de Auditoría BBVA Bancomer; Vicepresidente Ejecutivo Área Financiera BBVA Banco Provincial de Vene-

zuela; Miembro de los Consejos de Administración de diversas sociedades del Grupo Financiero BBVA Bancomer y BBVA Colombia; Vicepresidente Ejecutivo Área Financiera BBVA Banco Ganadero de Colombia. Cursó estudios de Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales.

#### Gabriel Eugenio Milstein

##### Director Titular

Nacido en la Ciudad de Buenos Aires en 1958. Es Director Titular en BBVA Argentina desde abril de 2016. Asimismo, es Director PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.; Director de Rombo Compañía Financiera S.A. y Director Suplente en Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. Ha desempeñado los siguientes cargos: Director de Medios y Director de RRHH y Servicios BBVA Banco Francés. Cursó estudios de Ingeniería Industrial (Universidad de Buenos Aires).

#### Adriana María Fernández de Melero

##### Director Titular

Nacida en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en 1961. Es Directora Titular en BBVA Argentina desde abril de 2019 y anteriormente Directora Suplente desde marzo de 2017. Con anterioridad se desempeñó como Asesora de Presidencia en Banco Provincia de Buenos Aires; Directora de Desarrollo Corporativo y Transformación en BBVA Banco Francés, Miembro del Comité de Dirección en BBVA Banco Francés; Gerente de Desarrollo del Negocio; Gerente de Organización y Productividad en BBVA Francés; Gerente de Estructuras y Productividad en BBVA Banco Francés; Gerente de Administración de Recursos Humanos en BBVA Banco Francés; Gerente de Desarrollo y Planeamiento de Recursos Humanos en Banco de Crédito Argentino. Cursó estudios de Administración de Empresas en la UMSA (Buenos Aires).

#### Ernesto Mario San Gil

##### Director Titular

Nacido en la Ciudad de Buenos Aires en 1957. Es Director Titular en BBVA Argentina desde abril de 2021. Con anterioridad se desempeñó como Director independiente e integrante del Comité de Auditoría de Ternium Argentina S.A. (ex Siderar S.A.); Integrante del Board Estratégico ad honorem del Ministerio de Modernización de la Nación Argentina; Director de IDEA; diferentes posiciones en EY Argentina (antes Ernst & Young y antes Arthur Andersen) entre ellas: Chief Strategy Officer (CSO), Presidente

y CEO, Integrante del Comité Ejecutivo de la región de EY Sudamérica, socio a cargo de la práctica de Transacciones, Socio especializado en Entidades Financieras. Cursó estudios de Contador Público en la Universidad de Buenos Aires y es Magister en Estudios Organizacionales de la Universidad de San Andrés.

#### Gustavo Alberto Mazzolini Casas

##### Director Titular

Nacido en Mendoza en 1967. Es Director Titular de BBVA Argentina desde junio de 2021 y anteriormente Director Suplente desde marzo de 2017. Asimismo, es CFO en BBVA. Con anterioridad se desempeñó como Financial Staff Country Monitoring en BBVA; Director de Estrategia y Finanzas en BBVA; Director Financiero Banco Provincial Grupo BBVA; Responsable del Departamento de Coordinación Direcciones Financieras Grupo Latam en BBVA; Director de Planeamiento Financiero Credilogros Compañía Financiera en BBVA y Director Financiero de Corp Banca Argentina.

#### Francisco Javier Perez Cardete

##### Director Suplente

Nacido en la ciudad de Valencia España en 1961. Es Director Suplente en BBVA Argentina desde abril de 2016. Con anterioridad ejerció los cargos de Responsable de Riesgos en Valencia; Director Territorial Sur y Este en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria; Director zonal en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Responsable de Riesgos en Valencia. Cursó estudios de abogacía en la Universidad Central de Barcelona España y realizó un master en Derecho Tributario.

#### Gabriel Alberto Chaufán

##### Director Suplente

Nacido en la Ciudad de Buenos Aires en 1966. Es Director Suplente de BBVA Argentina desde abril de 2019. Asimismo, es Presidente de BBVA Seguros Argentina S.A. y Director Titular en BBVA Uruguay S.A. Con anterioridad se desempeñó como Presidente de AVIRA, Miembro del Comité de Dirección de BBVA Banco Francés; Presidente y Gerente General de Consolidar ART, Consolidar Seguros, Consolidar Salud, Consolidar Retiro y Consolidar AFJP (esta última en liquidación). Gerente de Negocio Pensiones y Seguros; Responsable del Negocio de Pensiones y de todas las líneas de Seguros (Vida, Patrimoniales, Rentas Vitalicias, Salud) y Gerente Técnico del Grupo. Cursó estudios de Actuario en la Universidad de Buenos Aires.

# Código de Gobierno Societario

## Principales Lineamientos del Código de Gobierno Societario

Los principios que conforman el Sistema de Gobierno Societario de BBVA Argentina se encuentran contemplados: (i) en los estatutos sociales; (ii) en la normativa aplicable; (iii) en los reglamentos internos de los distintos Comités; y (iv) en el Código de Gobierno Societario (C.G.S.), donde han sido regulados los derechos y deberes de los Directores y los de la Alta Gerencia.

En este sentido, el C.G.S., cuya última versión fue aprobada por el Directorio de la Sociedad en diciembre de 2021, recoge las más recientes recomendaciones de Gobierno Societario establecidas por la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.) y por el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.). Su finalidad principal, además de la distribución de funciones entre el Directorio, la Alta Gerencia y los Comités, definiendo su rol y funcionamiento, es la protección de los derechos del público inversor, en cuanto evitan o restringen la posibilidad de difusión de información asimétrica, definen los riesgos y los controles internos y externos.

### Directores Independientes

El C.G.S. establece que el Directorio de la Sociedad deberá estar conformado por Directores independientes en número suficiente para integrar los Comités en cuya composición se requiere su participación.

Los requisitos de independencia son los establecidos por el artículo 11 del Capítulo III de las Normas de la C.N.V., y se encuentran en línea con los estándares internacionales, en particular con las Reglas de Gobierno Corporativo emitidas por el New York Stock Exchange (N.Y.S.E.), siguiendo las indicaciones de la Securities and Exchange Commission (S.E.C.) de los Estados Unidos, que establecen los criterios para que un director pueda ser considerado como independiente.

La condición de independencia de cada director será expuesta por el accionista que lo proponga en la asamblea respectiva.

Asimismo, el carácter de independiente o no independiente de cada director será expuesto en la Memoria Reporte Integrado y Estados Financieros del Ejercicio y demás documentación en que fuere necesario.

La Resolución General N° 730/2018 de la C.N.V., establece que: serán considerados directores independientes aquellos que, designados en atención a sus condiciones personales y profesionales, puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la sociedad, sus accionistas significativos o sus directivos, no pudiendo ser considerados en particular como directores independientes quienes:

- a) Sean también miembros del órgano de administración de la controlante u otra sociedad perteneciente al mismo grupo económico de la emisora por una relación existente al momento de su elección o que hubiere cesado durante los tres (3) años inmediatamente anteriores.
- b) Estén vinculados a la emisora o a los accionistas de ésta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas" o con sociedades en las que estos también tengan en forma directa o indirecta "participaciones significativas", o si estuvo vinculado a ellas por una relación de dependencia durante los últimos tres (3) años.
- c) Tengan relaciones profesionales o pertenezcan a una sociedad o asociación profesional que mantenga relaciones profesionales con habitualidad y de una naturaleza y volumen relevante con, o perciban remuneraciones u honorarios (distintos de los correspondientes a las funciones que cumple en el órgano de administración) de, la emisora o los accionistas de ésta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas", o con sociedades en las que estos también tengan en forma directa o indirecta "participaciones significativas". Esta prohibición abarca a las relaciones profesionales y pertenencia durante los últimos tres (3) años anteriores a la designación como director.
- d) En forma directa o indirecta, sean titulares del cinco por ciento (5%) o más de acciones con derecho a voto y/o del capital social en la emisora o en una sociedad que tengan en ella una "participación significativa".

e) En forma directa o indirecta, vendan y/o provean bienes y/o servicios -distintos a los previstos en el inciso c)- de forma habitual y de una naturaleza y volumen relevante a la emisora o a los accionistas de esta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas", por importes sustancialmente superiores a los percibidos como compensación por sus funciones como integrantes del órgano de administración. Esta prohibición abarca a las relaciones comerciales que se efectúen durante los últimos tres (3) años anteriores a la designación como director.

f) Hayan sido directores, gerentes, administradores o ejecutivos principales de organizaciones sin fines de lucro que hayan recibido fondos, por importes superiores a los descritos en el inciso l) del artículo 12 de la Resolución UIF N° 30/2011 y sus modificatorias, de la sociedad, su controlante y demás sociedades del grupo del que ella forma parte, así como de los ejecutivos principales de cualquiera de ellas.

g) Reciban algún pago, incluyendo la participación en planes o esquemas de opciones sobre acciones, por parte de la sociedad o de las sociedades de su mismo grupo, distintos a los honorarios a recibir en virtud de su función de director, salvo los dividendos que le correspondan en su calidad de accionista en los términos del inciso d) y el correspondiente a la contraprestación enunciada en el inciso e).

h) Se hayan desempeñado como directores en la emisora, su controlante u otra sociedad perteneciente al mismo grupo económico por más de diez (10) años. La condición de director independiente se recobrará luego de haber transcurrido como mínimo tres (3) años desde el cese de su cargo como director.

i) Sea cónyuge o conviviente reconocido legalmente, pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad de individuos que, de integrar el órgano de administración, no reunirían las condiciones de independencia establecidas en esta reglamentación.

Los directores que, con posterioridad a sus designaciones, recayeren en alguna/s de las circunstancias señaladas precedentemente, deberán ponerlo de manifiesto en forma inmediata a la emisora, la cual deberá comunicarlo a la Comisión y al o los mercados autorizados donde aquélla liste sus valores negociables inmediatamente de ocurrido el hecho o de llegado éste a su conocimiento.

En todos los casos las referencias a "participaciones significativas" contenidas en este artículo, se considerarán referidas a aquellas personas que posean acciones que re-

presenten al menos el cinco por ciento (5%) del capital social y/o de los votos, o una cantidad menor cuando tuvieren derecho a la elección de uno o más directores por clase de acciones o tuvieren con otros accionistas convenios relativos al gobierno y administración de la sociedad de que se trate, o de su controlante; mientras que las relativas a "grupo económico" se corresponden a la definición contenida en el inciso e) apartado 3 del artículo 5° del Capítulo V del Título II de las Normas (N.T. 2013 y mod.).

#### Nombramiento de Directores

La designación de los miembros del Directorio corresponde a la Asamblea de Accionistas, órgano de gobierno de la sociedad, dentro del mínimo y máximo de integrantes que fija el Estatuto Social, pudiendo designar suplentes en igual o menor número que los titulares y por el mismo plazo a fin de llenar las vacantes que se produjeran.

Los accionistas que propongan la elección de Directores titulares o suplentes deberán informar a la Asamblea la condición de independencia o no de dichos candidatos.

Las únicas limitantes para ser designado director son las que resultan de la Ley General de Sociedades, de la Ley de Entidades Financieras, sus modificatorias y concordantes, de las normas de la C.N.V., de la S.E.C. y del C.G.S.

#### Desempeño de la Función de Director

El Directorio de BBVA Argentina constituye, conforme al Estatuto Social y a la ley, el órgano natural de representación, administración, gestión y control de la Sociedad. En tal sentido sus principales funciones son las de (i) velar por la liquidez y solvencia; (ii) revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de monitoreo de riesgos y de control interno y externo, los presupuestos y planes anuales; (iii) establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento a nivel corporativo y gerencial; y (iv) supervisar las principales asignaciones de capital, desinversiones y adquisiciones.

Los Directores deberán cumplir los deberes impuestos por las leyes y los estatutos con fidelidad al interés social, entendido como interés de la Sociedad.

Participarán en las deliberaciones y debates que se susciten respecto de los asuntos sometidos a su consideración y dispondrán de la información suficiente para poder formar criterio respecto de las cuestiones que corresponden a los órganos sociales de BBVA Argentina, pudiendo pedir la información adicional y el asesoramiento que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, los Directores pueden solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de BBVA Argentina en aquellas materias sometidas a su consideración que, por su especial complejidad o trascendencia así lo requirieran.

Anualmente, el Directorio aprueba la Memoria Reporte Integrado en donde realiza una descripción de su gestión durante ese ejercicio, teniendo en cuenta entre otros asuntos los objetivos fijados al inicio de cada período. Dicha Memoria, es entregada a los accionistas con la debida antelación y luego sometida a la aprobación de los accionistas en la Asamblea Anual.

#### Retribuciones de los Miembros del Directorio

La retribución de los miembros del Directorio se rige por la normativa aplicable, es decir, Estatuto Social, Ley General de Sociedades, Normas del B.C.R.A. y Normas de la C.N.V.

El Comité de Auditoría opina sobre la razonabilidad de las propuestas que efectúa el Comité de Nombramientos y Remuneraciones acerca de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los directores y administradores de la Sociedad, y eleva dicho informe al Directorio.

La información sobre las retribuciones de los miembros del Directorio se pone a disposición de los accionistas en ocasión de la celebración de la Asamblea General de Accionistas.

#### Conflicto de Intereses

En el Código de Gobierno Societario se establecen en detalle las posibles situaciones en la que se pueden presentar conflictos de intereses entre “el Director” y BBVA Argentina y la forma en que deberá proceder en cada caso a fin de evitar que se pudiera producir una conducta contraria a los intereses de la Sociedad. Asimismo el Directorio en su reunión de fecha 26 de febrero de 2019, ha aprobado una Política en materia de Conflictos de Intereses.

Estas reglas están orientadas a que la actuación de los directores se ajuste a un comportamiento ético en su conducta, de acuerdo con la normativa aplicable y conforme a los principios que constituyen los valores de BBVA Argentina.

#### Incompatibilidades

Los Directores están sujetos a un régimen de incompatibilidades establecido por la normativa aplicable en cada caso y, en particular, las contenidas en la Ley General de Sociedades y las normas del B.C.R.A.

La pérdida de la condición de Director de BBVA Argentina comportará la obligación de presentar la dimisión en aquellos cargos de administración en empresas controladas o participadas en las que se desempeñaran por razón de dicha condición.

#### Renuncia de los Directores

Los Directores cesarán en su cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, salvo que sean reelegidos o, cuando con sustento en el principio de la buena fe, deban formalizar la correspondiente renuncia por haberse tipificado alguno de los supuestos que prescribe el C.G.S. y que se transcriben a continuación:

- Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos en la normativa vigente o en el Estatuto Social.
- Cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en el carácter en virtud del cual hubieran sido designados como tales.
- En caso de incumplimiento grave de sus obligaciones en el desempeño de sus funciones como Director.
- Cuando por hechos imputables al Director en su condición de tal se hubiere ocasionado un daño grave al patrimonio social, o se perdiera la honorabilidad comercial y profesional necesaria para ostentar la condición de Director de BBVA Argentina.

#### Relaciones con los Accionistas y Mercados

Como consecuencia del principio de transparencia que preside la actuación de la Sociedad en los mercados financieros y se encuentra establecido en el C.G.S., el Directorio determinará los medios adecuados para asegurar que BBVA Argentina comunique toda aquella información que pueda resultar relevante para los accionistas e inversores y que esta información resulte ser correcta y veraz. Asimismo, podrá sugerir mecanismos para mejorar las relaciones y comunicaciones con los accionistas de BBVA Argentina.



En este sentido, BBVA Argentina, cuenta con un Departamento de Relación con Inversores, dentro de la Dirección Financiera, cuya función principal es la de representar al Banco ante accionistas, inversores y analistas, realizando presentaciones institucionales, coincidiendo con la presentación de los estados financieros. A tal fin, se organizan periódicamente encuentros informativos (roadshows, conferencias y otras reuniones), con los accionistas, para exponer la marcha del banco y otros aspectos de interés, atendiendo en forma personalizada sus comentarios y preguntas.

Por otra parte, aquellos accionistas que representen por lo menos el 2% del capital social, podrán solicitar reuniones informativas, y/o realizar comentarios o propuestas relativas a la marcha de los negocios sociales.

#### Asamblea General de Accionistas

Los asuntos relativos al funcionamiento de la Asamblea y a los derechos de los accionistas se encuentran regulados en el Estatuto Social y en las normas societarias que le son aplicables: Ley General de Sociedades, Normas de la C.N.V., Código Reglamiento de Listado de Bolsas y Mercados Argentinos y Normas del B.C.R.A.

Las asambleas de accionistas son convocadas por el Directorio o por la Comisión Fiscalizadora en los casos previstos por la ley, pudiendo ser convocadas a requerimiento de los accionistas que representen por lo menos el cinco por ciento del capital social.

El aviso de convocatoria con el Orden del Día se publica durante cinco días en el diario de publicaciones legales (Boletín Oficial) y en uno de los diarios de mayor circulación general en el país, con una anticipación no menor a veinte días y no mayor a los cuarenta y cinco de la fecha fijada para su celebración.

Con una antelación de veinte días a la celebración de la misma, debe ponerse a disposición de los accionistas la información relevante concerniente a la celebración de la asamblea, la documentación a ser considerada en la misma y las propuestas del Directorio.

Las Asambleas de Accionistas podrán realizarse en forma presencial o a distancia. En el caso de celebración de asambleas a distancia, podrán celebrarse mediante la utilización de canales de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonidos, imágenes y palabras (sistema de videoconferencia), al que podrá acce-

derse mediante el link que será remitido por BBVA Argentina, junto con el instructivo de acceso y desarrollo del acto asambleario. Los accionistas deberán comunicar su asistencia a la asamblea mediante correo electrónico dirigido a la casilla (investorelations-arg@bbva.com).

Para el ejercicio de sus derechos en la asamblea, los accionistas deben acreditar sus tenencias accionarias mediante certificación expedida por la Caja de Valores u otra institución autorizada, para su inscripción en el libro de asistencia, con no menos de tres días hábiles de anticipación a la fecha fijada para la celebración de la misma.

Una vez constituida la Asamblea, antes de comenzar con el tratamiento de los distintos puntos del orden del día, el Secretario de Directorio informará a los accionistas presentes el sistema de votación a utilizarse durante el desarrollo de la Asamblea.

En particular, los accionistas podrán ejercer su derecho de voto respecto de las propuestas sobre los puntos comprendidos en el orden del día, en forma personal o por representación.

En este último caso lo harán mediante el otorgamiento de un mandato en instrumento público o privado, no pudiendo ser mandatarios los directores, síndicos, gerentes y demás empleados de la Sociedad.

El Directorio, a los efectos de facilitar la comunicación de los accionistas con la Sociedad en el desarrollo de las asambleas generales, cuenta con el Departamento de Relación con Inversores, y la Secretaría de Directorio, asimismo, con un sitio web particular de libre acceso.

## Reporte de Gobierno Societario 2021

### RESOLUCION GENERAL CNV 797/19

#### A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO



##### Principios

I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.

II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.

III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.

IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.

V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

#### 1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al art 12.1 del CGS, los Directores estarán sujetos al deber de fidelidad, debiendo cumplir los deberes impuestos por las leyes y el Estatuto con fidelidad al interés social, entendido como interés de la Sociedad. Asimismo, los Directores deberán observar un comportamiento ético en su conducta acorde con las exigencias normativas aplicables a quienes desempeñen cometidos de administración en sociedades comerciales, en particular en entidades financieras, de buena fe, y conforme a los principios que constituyen los valores de Banco BBVA Argentina S.A. En este sentido, nuestro Código regula todo lo relativo a los conflictos que pudieran surgir entre los intereses del Director o de sus familiares, y los del Banco y su Grupo, así como de los supuestos de incompatibilidad para ejercer la función de Director, entre otros aspectos.

El Banco cuenta con un Código de Conducta o Ética, aprobado por el Directorio el 18 de diciembre de 2003 y modificado el 25 de agosto de 2015, que se aplica a todos los colaboradores e incluye aspectos relacionados con los conflictos de interés, derechos humanos, contempla los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene en cuenta, a su vez los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

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

Es de conocimiento público y se encuentra en el sitio web corporativo y en la intranet para el personal del Banco. Asimismo, con fecha 27 de noviembre de 2018 el Directorio del Banco ha aprobado una Política Anticorrupción que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 4.3 del Código de Conducta, aprobado por este Directorio en su reunión del 25 de agosto de 2015, dicha política ha sido revisada por el Directorio el 28 de julio de 2020. Dicha política se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

El Comité de Auditoría, también tendrá competencia para tratar estas denuncias, siempre que el objeto de las mismas constituya asuntos de su competencia y es el encargado de revisar y aprobar los conflictos entre partes relacionadas.

**2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el director tiene en consideración factores ambientales, sociales, y de gobierno societario. El directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.**

Si aplica la práctica recomendada. El artículo 11 del CGS fija las Facultades y responsabilidades del directorio entre las que se encuentra la Aprobación de políticas y estrategias.

El Directorio deberá aprobar en particular las siguientes políticas y estrategias:

i) Plan Estratégico: los presupuestos anuales, que comprenderán el plan estratégico financiero y de negocios, así como los objetivos de gestión y financiación. El Directorio analizará mensualmente la gestión del Banco.

El Directorio aprueba anualmente el Plan de Negocios.

La evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos se realiza mediante el seguimiento del presupuesto anual. A tal efecto, en el mes de octubre de cada ejercicio fiscal, el Banco realiza un presupuesto base cero, que comienza con objetivos que bajan de la Dirección a las distintas áreas de negocio y apoyo. Posteriormente, desde las unidades de negocio y apoyo se realiza un presupuesto “de abajo hacia arriba” que contempla el cumplimiento de los objetivos planteados. Aprobado el presupuesto anual se realiza el control presupuestario elevando los respectivos reportes a la Dirección y a las áreas responsables.

El cumplimiento de los objetivos es anual, independientemente de esta definición el presupuesto tiene una calendarización donde se refleja mensualmente los datos

cuantitativos a cumplir por las distintas áreas de negocio para lograr los objetivos comentados precedentemente. El Directorio analiza mensualmente la gestión del banco mediante la aprobación del informe de gestión.

Asimismo, el Directorio en su reunión de fecha 30 de julio del 2019 aprobó el Protocolo de Finanzas Sostenibles, de manera de guiar nuestro modelo de negocio a través de objetivos de triple impacto, procurando no sólo ser rentables, sino también generar impacto social y cuidar el ambiente, garantizando la sostenibilidad en el largo plazo.

La explosión de instrumentos financieros de triple impacto a nivel global que tuvo lugar en los últimos años, se ha visto reflejada localmente en la emisión de los primeros bonos y préstamos verdes y sostenibles por parte de sub-nacionales y de entidades financieras. A tono con este incipiente mercado, en marzo de 2019, el regulador del mercado de capitales publicó los ‘Lineamientos de Argentina para la emisión de valores negociables sociales, verdes y sustentables’.

En este contexto, las entidades signatarias de este protocolo, desarrollaron la presente iniciativa voluntaria con el objetivo de comenzar a construir una estrategia de finanzas sostenibles en el país, y, a tal fin, suscriben el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina.

Este Protocolo de Finanzas Sostenibles tiene por objeto facilitar y fomentar en entidades financieras de Argentina, la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental, para encaminarse hacia un Desarrollo Sostenible.

El presente Protocolo, es un acuerdo marco que representa un punto de partida para que los signatarios, a futuro, identifiquen y profundicen temas específicos que serán acordados considerando el estadio en el que se encuentra cada entidad en particular.

Con fecha 30 de julio del 2021, el Directorio del banco aprobó la Política General de Responsabilidad Social Corporativa, entiende la responsabilidad social corporativa como la responsabilidad que le corresponde al Banco por el impacto de su actividad en la vida de las personas, las empresas y en la sociedad en su conjunto.

BBVA Argentina integra en sus negocios y actividades las preocupaciones de sus grupos de interés, entre otras, sobre cuestiones sociales, medioambientales, sobre diversidad, responsabilidad fiscal, respeto a los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.

Esta Política pretende crear el marco de referencia para tener en consideración el impacto de su actividad en estos ámbitos en las políticas, normas y procesos de toma de decisiones del Banco. Asimismo, esta Política pretende favorecer la consecución de los objetivos estratégicos de BBVA Argentina mediante prácticas responsables.

### **3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.**

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación del directorio se encuentra detallada en el inc. ii) del CGS en la cual se establece que el Directorio aprobará el modelo de control interno.

El Directorio ha aprobado con fecha 24 de setiembre de 2019 un Modelo General de Gestión de Riesgos, que expresa los niveles y tipos de riesgo que estamos dispuestos a asumir para poder llevar a cabo el plan estratégico, sin desviaciones relevantes en cuanto a los límites establecidos, incluso en situaciones de tensión y siempre dentro del marco normativo establecido por el Banco Central de la República Argentina.

Los riesgos no financieros incluyen el riesgo operacional, el riesgo reputacional, el riesgo de negocio, el riesgo de estrategia y el riesgo de modelo. El riesgo operacional se define como el riesgo de pérdida debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos, incluido el riesgo legal. Dicha pérdida puede materializarse de diversas formas: impacto directo en la cuenta de resultados, sanciones del regulador, deterioro de la reputación, lucro cesante, pérdida de eficiencia.

Para una adecuada gestión del riesgo operacional, BBVA dispone de un modelo de control de tres líneas de defensa independientes, de acuerdo a su Política de gestión y control del riesgo no financiero, a las recomendaciones de los distintos organismos reguladores y supervisores y en línea con los estándares de la industria.

La Asamblea evalúa anualmente la gestión del Gerente General, el Directorio anualmente certifica que el gerente general no se encuentra comprendido en las inhabilidades previstas en la Ley de Entidades Financieras, y que cuenta con antecedentes que acreditan su competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional. El desempeño del Gerente General es evaluado por el área de Talento & Cultura.

### **4. El directorio diseña las estructuras y prácticas de Gobierno Societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.**

Si aplica la práctica recomendada. El Directorio cuenta con los siguientes comités a saber: Comité de Dirección; Comité de Auditoría (CNV/BCRA); Comité de Nombramientos y Remuneraciones; Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo; Comité de Tecnología Informática; Comité de Disclosure; Comité de Riesgos; Comité de Corporate Assurance; Comité de Cumplimiento y Comité de Activos y Pasivos, de acuerdo a las diversas temáticas a tratar y al área de conocimiento que se trate. El art. 20 del CGS establece que la gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del directorio y cumplimiento de las disposiciones legales será delegada en el Responsable Máximo de los Servicios Jurídicos de Banco BBVA Argentina S.A., quien actuará como Secretario del Directorio.

El Directorio realiza un relevamiento anual del Código de Gobierno Societario, a los efectos de que el mismo resulte adecuado al perfil del Banco, en función de su tamaño, complejidad e importancia relativa dentro del sistema financiero.

### **5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.**

Si aplica la práctica recomendada. Los miembros del Directorio dedican el tiempo y esfuerzo necesarios para seguir las cuestiones que se presentan para su aprobación, seguimiento y monitoreo. Los miembros del Directorio reciben información sobre los temas que son sometidos a su consideración de forma previa con 5 días de anticipación a la reunión, a fin de realizar un proceso eficiente de toma de decisiones.

En el capítulo III del CGS se establecen las reglas para el funcionamiento del Directorio y en el capítulo V del CGS la composición y funcionamiento de los distintos comités del Directorio. Asimismo, en el sitio web del banco se publica la composición del Directorio, el detalle de los comités, integración y funciones de cada uno de ellos

## B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA



### Principios

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

### 6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.

Si aplica la práctica recomendada. La sociedad cuenta con una secretaría de Directorio que convoca y coordina la organización de las reuniones del Directorio y de los distintos Comités que se encuentran dentro de su órbita.

Los miembros del Directorio reciben la agenda con los temas que van a tratarse en la reunión del Directorio con 5 días de anticipación a la misma, junto con los documentos que se expondrán en la misma, de manera que todos posean la información necesaria a efectos que puedan analizar con anticipación los temas a tratar en las reuniones.

Con posterioridad a la reunión, se envía el proyecto de acta a todos los directores para su consideración, la cual refleja la discusión y toma de decisiones en la misma.

### 7. El presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

Si aplica la práctica recomendada. El art. 12.6 del CGS establece una autoevaluación del desempeño de los miembros del Directorio. Anualmente se realiza una autoevaluación lo que se evalúa es el desempeño del Directorio como órgano de administración y de cada uno de sus miembros en forma individual. Dicha evaluación es realizada completando un cuestionario que posee una serie de preguntas relativas a la gestión, frecuencia y estructura de las reuniones de Directorio y otra parte relativa a la autoevaluación del Directorio.

### 8. El presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación se encuentra incluida dentro del Art 3 del CGS, en la cual se establece que reciban con carácter previo información suficiente para sus sesiones, estimula el debate y la participación activa de los directores. El Presidente del Directorio genera un entorno ordenado, destinado al diálogo y la crítica constructiva donde todos los miembros cuentan con toda la documentación necesaria para poder expresar sus opiniones. En este sentido, los miembros del Directorio reciben la agenda con los temas que van a tratarse en la reunión con 5 días de anticipación a la misma, junto con los documentos que se expondrán en la misma.

Asimismo, el banco cuenta con un catálogo de cursos normativos que se ofrecen en Campus BBVA, para los miembros del Directorio y Gerentes de primera línea, el cual consiste en una serie de cursos normativos sobre cuestiones de lavado de activos, política de conducta en mercado de valores, protección de datos personales, seguridad de la información y código de conducta.

### 9. La secretaría corporativa apoya al presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

Si aplica la práctica recomendada. El artículo 20 del CGS establece la creación de la Secretaría de Directorio que garantizará la gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del Directorio. Dentro de sus principales funciones se encuentra la de garantizar la disposición de información relevante para la toma de decisiones del Directorio, con la debida antelación teniendo en cuenta la importancia de los distintos asuntos a tratar.

La gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del Directorio y cumplimiento de las disposiciones legales será delegada en el Responsable Máximo de los Servicios Jurídicos de Banco BBVA Argentina S.A., quien contará con la colaboración del Área Institucional de la Dirección de Servicios Jurídicos. La secretaria del Directorio se encarga de la elaboración de una Agenda con los temas que se van a tratar en la reunión la cual se distribuye a los miembros del directorio con 5 días de anticipación, junto con toda la documentación que constituye el sustento de los temas a desarrollarse en las mismas, asimismo, la secretaria del Directorio se encarga de la organización de las asambleas de accionistas, asegurando la participación de todos los directores a la misma, enviando toda la información relevante, con suficiente antelación para su análisis, también asiste en los reportes anuales de sustentabilidad como en la Memoria Anual Reporte Integrado. Asimismo, es la encargada de reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las reuniones del órgano de administración y el registro adecuado de la documentación social.

### 10. El presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. El Comité de Nombramientos y Remuneraciones en su reunión de fecha 19 de octubre de 2018 aprobó el plan de sucesión para la alta Gerencia y con fecha 17 de febrero de 2020 el comité aprobó el Plan de Sucesión para el Gerente General. Dicho plan ha sido aprobado por el Directorio de la Sociedad (BBVA Argentina). El diseño del plan lo realiza el Business Partner del área de Gestión Global de Key Roles.

El mismo consiste en proponer candidatos adecuados como potenciales sucesores que serán considerados conjuntamente con candidatos de otras geografías del Grupo BBVA. El foco estará en la identificación y gestión anticipada de candidatos óptimos, con el fin de preparar a las personas más adecuadas para ser considerados como potenciales sucesores del puesto a cubrir. Para ello, nos basamos en las herramientas y procesos disponibles en T&C: valoración de Performance, Skills y Potencial, Mapa de Talento y People Review.

## C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO



### Principios

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

### 11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional De Valores.

Si aplica la práctica recomendada. El Directorio del Banco está compuesto por 7 Directores Titulares y 2 Directores Suplentes. Son 3 los Directores independientes de acuerdo a la nueva norma de la C.N.V y ninguno de ellos posee funciones ejecutivas.

Por lo tanto, el Banco cuenta con los Directores independientes (de acuerdo a las normas de la C.N.V. y B.C.R.A.) necesarios para constituir los diferentes comités.

Por otra parte, de acuerdo a la Comunicación "A" 6111 y mod. del Banco Central, el Banco no puede tener Directores que cumplan funciones ejecutivas en la entidad.

**12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.**

Si aplica la práctica recomendada. La compañía cuenta con un comité de nombramientos y remuneraciones integrado por 3 miembros y uno de sus miembros reviste la calidad de miembro independiente, lo que promueve un mejor funcionamiento, objetividad e independencia.

**13. El Directorio a través del comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.**

Si aplica la práctica recomendada. El directorio de la compañía tiene en cuenta la diversidad de género, contando con dos directoras mujeres, una como presidenta del mismo, lo que garantiza la diversidad y una cultura de inclusión, las cuales potencian el análisis, la discusión y procesos de toma de decisiones. En el mes de setiembre de 2021, una de nuestras directoras la Sra. Adriana Fernández de Melero, participó de un encuentro junto con otras directoras de bancos públicos y privados, en un encuentro organizado por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), en el que se analizaron los avances y resistencias en las políticas de género y diversidad que se implementaron en las instituciones del sistema financiero.

A través del Comité de Nombramientos y Remuneraciones se realiza anualmente una certificación relativa a que los miembros del Directorio y la Alta Gerencia no se encuentran comprendidos en las inhabilidades previstas en la Ley de Entidades Financieras, y que mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional, que fueran evaluadas por el B.C.R.A al momento de emitir la correspondiente autorización para desempeñarse en sus respectivos cargos. Asimismo, el comité ha desarrollado un Plan de Sucesión para la Alta Gerencia y para el Gerente General. Es función del Comité identificar los candidatos a miembros del Directorio a ser propuestos por el Comité a la Asamblea General de Accionistas. Asimismo, existen directores suplentes

los cuales sucederán naturalmente a los titulares en caso de renuncia, muerte o incapacidad de los mismos.

**14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.**

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al Artículo 1 punto 1.1 del CGS, a los efectos de facilitar la función de nuevos directores en el conocimiento de la entidad y sus reglas de gobierno corporativo, se facilitará un programa de orientación y apoyo, sin perjuicio de la asistencia que en este sentido pudiesen solicitar dichos Directores.

En caso de nuevas incorporaciones, es la Secretaria del Directorio quien se encarga de explicar cómo funciona el Directorio, coordinar las reuniones con los pares, presentarlo a la Gerencia, generar entrevistas con personal clave, asimismo se ocupa de enviar toda la información necesaria para el ejercicio de su función y el envío de documentación previa a la reunión, de manera de poder tomar las mejores decisiones.

## D) REMUNERACIÓN



### Principios

XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia – liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

**15. La compañía cuenta con un comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.**

Si aplica la práctica recomendada. El comité de nombramientos y remuneraciones cumple con este requisito de acuerdo al artículo 27 del CGS. Está compuesto por 3 miembros la mayoría no ejecutivo y uno de ellos reviste la calidad de independiente.

### **16. El Directorio a través del comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del directorio.**

Si aplica la práctica recomendada. El comité de nombramientos y remuneraciones cumple con este requisito de acuerdo al artículo 27 del CGS, por el cual tiene entre sus funciones la de mantener informado al Directorio respecto de la política de Remuneraciones de la entidad, detallando acuerdos gremiales u otros ajustes generales que pudieran tener impacto en la estructura salarial del Banco.

La remuneración del Directorio, en Argentina, está regulada por la Ley General de Sociedades y por las normas de la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.). De conformidad con dicha regulación, la remuneración abonada a los directores debe ser aprobada en asamblea anual ordinaria por mayoría de accionistas. Asimismo, se establece que el total de honorarios y de otras remuneraciones no puede superar el 25% de las ganancias realizadas y líquidas, en caso de que se distribuyan dividendos. En este sentido, la CNV establece un cálculo (con un máximo del 25% de las ganancias realizadas y líquidas, que exigiría una distribución de dividendos del 75% de las ganancias realizadas y líquidas). En caso de que no se distribuyan dividendos a los accionistas, la remuneración total del Directorio se encuentra sujeta al límite del 5% de las ganancias, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Sociedades.

### **17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo –entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.**

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo a lo establecido en el artículo 29.4 del CGS, el banco cuenta con un comité de Riesgos, el cual entre sus funciones se encuentra la de definir y aprobar las estrategias, manuales, políticas, prácticas y procedimientos necesarios para identificar, evaluar, medir y gestionar los riesgos a los que se enfrenta la entidad (riesgo de crédito, mercado, estructural, liquidez, operacional). Asimismo, el Directorio aprobó el 24 de setiembre de 2019 el Modelo General de Gestión y Control de Riesgos, el cual aprueba la estrategia y las políticas para las diferentes tipologías de riesgos, siendo la Dirección de Riesgos la encargada, en el ámbito de la gestión, de su implantación y desarrollo.

Respecto al riesgo asociado al cambio climático, como Banco líder en sostenibilidad, estamos desarrollando metodologías para comprender e integrar dicho riesgo en nuestros modelos de negocio.

Por lo pronto, desde la Banca Mayorista se analiza el impacto de los cambios climáticos favorables, para potenciar el negocio crediticio del Banco, o en el caso de ser desfavorable para mitigar posibles pérdidas. Nuestro análisis es desde el punto de vista de negocio y del activo o riesgo asumido sujeto a ese impacto.

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

### **18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independientemente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al comité de auditoría**

Si aplica la práctica recomendada. El Banco posee un Comité de Auditoría (CNV/BCRA) regulado por la ley 26.831 y modificatorias, las normas de la Comisión Nacional de Valores y normas del Banco Central de la República Argentina.

El Comité de Auditoría realiza una evaluación anual sobre la función de Auditoría Interna supervisando los trabajos realizados durante el año 2021, en cumplimiento de lo dispuesto por el B.C.R.A. en la comunicación "A" 5042 referida a normas mínimas sobre Controles Internos, tales como, revisión de todos los informes mensuales, evaluación de las observaciones de control interno.

En particular, el Departamento de Auditoría Interna debe definir y formalizar procedimientos específicos para cada una de las fases que configuran su actividad, que estarán contenidos en la Norma de Metodología de Auditoría Interna: planificación ejecución de trabajos, comunicación de conclusiones, seguimiento de recomendaciones y control de gestión y calidad. Estos procedimientos deben cumplir con estándares de general aceptación (Normas del IIA).

El Comité de Auditoría (CNV/BCRA) cuenta con un reglamento que regula su funcionamiento, el mismo fue aprobado por el Directorio en su reunión del 29 de Junio de 2021, e inscripto ante la Inspección General de Justicia bajo el número 13812 del libro 104 de sociedades por acciones, con fecha 1 de Setiembre de 2021.



**19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.**

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un comité de Auditoría, constituido por tres Directores altamente capacitados, en su mayoría independientes. Sus miembros están calificados en los temas relativos a materias financieras, empresariales y contables a efectos de poder realizar sus tareas de manera efectiva amplia e independiente. El Comité cuenta con un presupuesto autónomo.

**20. El Directorio tiene un comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.**

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un comité de Auditoría, constituido por tres Directores, en su mayoría independientes. La mayoría de sus miembros son independientes.

Este Comité de Auditoría aprueba un Plan Anual que contiene principalmente la siguiente información, además de la evaluación anual de la auditoría Interna:

- (I) Una evaluación de la función de Auditoría Externa. Para ello, evalúa su independencia, analiza su plan de trabajo, las tareas desarrolladas durante el ejercicio, los resultados obtenidos y los honorarios facturados a la Sociedad. En especial, el Comité considera el alcance, los planes y los resultados del trabajo de auditoría externa y su razonabilidad teniendo en cuenta las actividades de la Sociedad.
- (II) Una evaluación del cumplimiento de los requerimientos de información de los distintos organismos regulatorios.
- (III) Un análisis de las situaciones de conflicto de intereses y operaciones con partes relacionadas.
- (IV) La verificación y supervisión de las tareas realizadas por la dirección de Cumplimiento, vinculadas a la adecuada difusión del Código de Ética y del Código de Mercado de la Sociedad y al cumplimiento del mismo por los colaboradores de la sociedad así como de todas las disposiciones legales y regulatorias.

**21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.**

Si aplica la práctica recomendada. Entre las funciones del comité de auditoría incluidas en el artículo 11 apartado x del CGS se encuentra:

El Directorio deberá ejercer la debida diligencia en el proceso de contratación y seguimiento de la labor de los auditores externos, previa opinión del Comité de Auditoría. Este seguimiento se realizará anualmente, de acuerdo a las disposiciones de la Ley 26.831 y mod. y garantizará el acceso a la información y documentación necesaria para la realización de su tarea. El Comité de Auditoría, posee un reglamento el cual entre sus funciones establece opinar respecto de la propuesta del Directorio para la designación de los auditores externos a contratar por la sociedad y velar por la independencia de los mismos, también opinará en caso de revocación de la designación de los auditores externos. Anualmente realiza un informe de gestión en el cual evalúa la función de la auditoría externa, mantiene reuniones con el Auditor Externo con el objeto de evaluar su independencia; analizar su plan de trabajo, las tareas desarrolladas durante el ejercicio, los resultados obtenidos y los honorarios facturados a la Sociedad. En especial, el Comité considera el alcance, los planes y los resultados del trabajo de auditoría externa y su razonabilidad teniendo en cuenta las actividades de la Sociedad.

**22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y colaboradores de la compañía.**

Si aplica la práctica recomendada. Entre las Facultades y Responsabilidades del Directorio establecidas en el artículo 11 apartado iv del CGS se encuentra la de aprobar el Código de Conducta. La aplicación de este Código por todo el personal del Banco, cuyo cumplimiento deberá ser monitoreado por auditoría interna. El Directorio ha aprobado un código ético.

El Banco cuenta con un Código de Conducta o Ética, aprobado por el Directorio el 18 de diciembre de 2003 y modificado el 25 de agosto de 2015, que se aplica a todos los colaboradores e incluye aspectos relacionados con los conflictos de interés, derechos humanos, contempla los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene en cuenta, a su vez los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.

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

Es de conocimiento público y se encuentra en el sitio web corporativo y en la intranet para el personal del Banco. Asimismo, con fecha 27 de noviembre de 2018 el Directorio del Banco ha aprobado una Política Anticorrupción que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 4.3 del Código de Conducta, aprobado por este Directorio en su reunión del 25 de agosto de 2015. Dicha política ha sido revisada por el Directorio el 28 de julio de 2020. Dicha política se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

Existe un plan anual de formación en la plataforma on-line E-campus que realizan los colaboradores y directores de la Sociedad, asimismo se publican notas en la intranet.

El Comité de Auditoría, también tendrá competencia para tratar estas denuncias, siempre que el objeto de las mismas constituya asuntos de su competencia.

El Banco cuenta con dos canales de comunicación con sus colaboradores, clientes y proveedores, en caso de incumplimiento del Código de Conducta. Se puede informar a la Unidad de Cumplimiento a través del Canal de Denuncia en Argentina y Corporativo

al sitio web: [HTTPS://www.bkms-system.com/bbva](https://www.bkms-system.com/bbva) o al teléfono 4346-4466 o al interno 14466 o bien al canal telefónico corporativo: (34)915377222.

**23.El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quién designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y colaboradores sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.**

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un Código de Conducta, el cual establece pautas de comportamiento que todos los colaboradores deben seguir para ajustar su conducta a los valores de Banco BBVA Argentina S.A., se deben comportar con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en ellos. En el mismo existe un procedimiento para la aceptación de regalos o beneficios personales de clientes o proveedores del banco y empresas del Grupo.

El Banco cuenta con dos canales de comunicación con sus colaboradores, clientes y proveedores, en caso de incumplimiento del Código de Conducta. Se puede informar a la Unidad de Cumplimiento a través del Canal de Denuncia en Argentina y Corporativo al sitio web: [HTTPS://www.bkms-system.com/bbva](https://www.bkms-system.com/bbva) o al teléfono 4346-4466 o al interno 14466 o bien al canal telefónico corporativo: (34)915377222.

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

Existe un plan anual de formación en la plataforma on-line E-campus que realizan los colaboradores y directores de la Sociedad, asimismo se publican notas en la intranet.

**24.El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o solo a ciertos inversores.**

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación se encuentra incluida en el Artículo 12 del CGS en el que principalmente se establece que los Directores deberán abstenerse de asistir e intervenir en aquellos casos en los que pueda suscitarse un conflicto de interés con la Sociedad. No estarán presente en las deliberaciones de los órganos sociales de los que formen parte, relativas a asuntos en los que pudieran estar interesado directa o indirectamente, o que afecten a las personas con él vinculadas en los términos legalmente establecidos.

Asimismo, los Directores no podrán realizar directa o indirectamente transacciones personales, profesionales o comerciales, con la Sociedad o empresas de su Grupo, distintas de las relaciones bancarias habituales, salvo que éstas estuviesen sometidas a un procedimiento de contratación que asegure su transparencia, con ofertas en concurrencia y a precios de mercado.

Los Directores se abstendrán igualmente de tener participación directa o indirecta en negocios o empresas participadas por el Banco o empresas de su Grupo, salvo que ostentase esta participación con anterioridad a su incorporación como Director o a la participación por el Grupo en dicha entidad, o se trate de empresas cotizadas en los mercados de valores nacionales o internacionales, o sea autorizada por el Directorio.

Los Directores no podrán valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial, así como aprovechar en beneficio propio o indirectamente o de personas a él vinculadas, una oportunidad de negocio de la que haya tenido conocimiento como consecuencia de su actividad como Director del Banco, a no ser que la misma haya sido previamente ofrecida a la Entidad y ésta desista de explotarla y su aprovechamiento sea autorizado por el Directorio.

Los Directores deberán comunicar al Directorio cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad, la participación que tuvieran en una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye su objeto, así como los cargos o las funciones que en ella ejerzan, así como la realización, por cuenta propia o ajena, del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social.

El banco cuenta con un código de conducta con un apartado respecto al tratamiento de conflicto de interés. Asimismo, el Directorio en su reunión de fecha 26 de febrero de 2019, ha aprobado una Política en materia de Conflictos de Intereses, que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 3.10 del Código de Conducta, aprobado por este Directorio el 25 de Agosto de 2015.

Su objetivo es establecer el marco de actuación de BBVA Argentina para identificar, prevenir, gestionar y en su caso revelar al cliente con la suficiente antelación los conflictos de intereses que puedan surgir en la prestación de servicios.

El Directorio con fecha 29 de mayo del año 2018 aprobó la última versión del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Capitales en el cual se establecen pautas generales de actuación para preservar la integridad en los mercados, incluyendo estándares dirigidos a la prevención del abuso de mercado y a garantizar la transparencia y competencia en los mercados. Este Reglamento se encuentra publicado en el sitio web del Banco, [www.bbva.com.ar](http://www.bbva.com.ar), bajo el título "Relaciones con Inversores".

Asimismo, con fecha 24 de noviembre de 2020 se aprobó la Política General de Conflicto de Interés la cual define y establece los principios y principales medidas para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses reales y potenciales que puedan darse en nuestra Sociedad.

**25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.**

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al Artículo 11 inciso XIII del CGS el Directorio deberá poner a disposición del mercado la información financiera que, por su condición de cotizada, la sociedad deba hacer pública periódicamente.

En este sentido, el Directorio, dentro del principio de transparencia que debe presidir la actuación de la Sociedad en los mercados financieros, establecerá los medios adecuados para asegurar que la Entidad comunica toda aquella información que pueda resultar relevante para los accionistas e inversores.

El Banco cuenta con una Política General de Comunicación y Contactos con Accionistas e Inversores que tiene como objetivo la atención permanente en la transparencia de la información y en las relaciones con sus accionistas y en particular definir y establecer los principios y criterios que rigen la actuación y contacto con nuestros accionistas, suministrando a los mismos la información necesaria para que evalúen la efectividad de la gestión del Directorio y Alta Gerencia, asistiendo a los mismos en el monitoreo de la fortaleza y solvencia de la entidad. A estos efectos el Banco cuenta con un sitio web particular de libre acceso cuya información responde a los más altos estándares de confidencialidad e integridad y que propende a la conservación y registro de la información.

El Banco en su sitio web, en la sección de Relación con Inversores se publica información Financiera (Memoria, Balance y 20F); Informe de Banca Responsable; Información sobre la acción y las Obligaciones Negociables; Hechos Relevantes; Gobierno Corporativo (Estatuto, Composición del Directorio, Alta Gerencia, Comités) y presentaciones Institucionales, código de conducta, reglamento interno de conducta en el mercado de capitales, Política General de Comunicación y Contactos con Accionistas e Inversores entre otros.

En el sitio web existe un apartado de contacto en la cual los accionistas pueden realizar sus consultas, las cuales son respondidas por el área especializada en la materia que es la de Relación con Inversores.

**26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.**

Si aplica la práctica recomendada. Se encuentra normado en el inciso x) del artículo 11 del CGS. En el sitio web existe un apartado de Contacto en el cual se reciben consultas de los accionistas y las mismas son evacuadas por el oficial del área de Relación con Inversores.

El Banco cuenta con un Área denominada Relaciones con Inversores cuya función principal es la de representar al Banco ante los accionistas, inversores y analistas, realizando presentaciones institucionales. A estos fines, organiza reuniones con los accionistas locales con el objetivo de informarlos acerca de la estrategia del Banco y de su evolución.

Asimismo, se encuentra encargada de realizar los comunicados de prensa trimestrales sobre la gestión del Banco.

**27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un “paquete de información provisorio” que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal- realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.**

Si aplica la práctica recomendada. Existe un sitio web en el cual se publica información financiera y no financiera. Asimismo, la compañía cuenta con un oficial de relaciones con inversores quien se encarga de asegurar que la información de gobierno societario esté actualizada, se encarga de divulgar la información de la compañía y recibir y contestar consultas. Existe en la página un canal de comunicación a través del cual los accionistas pueden realizar consultas y las mismas son respondidas por el oficial de relación con inversiones. En el sitio web se publica anualmente la memoria, la convocatoria a asamblea, acta de asamblea, toda la información relativa al gobierno societario de la compañía, de modo tal que los accionistas pueden tener acceso a dicha información.

El Directorio de la Sociedad, al momento de convocar a una Asamblea de Accionistas, formula las propuestas a la misma por cada punto del orden del día, salvo en aquellos casos donde pudieran existir eventuales conflictos de interés, en los que se abstiene de realizar propuesta alguna. Toda la información respaldatoria de los puntos a ser tratados en la Asamblea, se ponen a disposición de todos los accionistas con suficiente antelación para que los mismos puedan realizar su análisis y luego votar en consecuencia.

Para mantener un diálogo permanente y fluido con sus accionistas, y no solo al momento de convocar a una Asamblea, los accionistas tienen a su alcance: (i) el canal de comunicación explicado en la Práctica 25 de este Informe de Gobierno Societario; (ii) el área de relación con inversores, recibe y gestiona las inquietudes de los accionistas; (iii) durante el transcurso del ejercicio, se realizan teleconferencias al finalizar cada trimestre a fin de exponer los resultados trimestrales e interactuar con el área; y (iv) presencia de miembros del Directorio y gerente del departamento de relación con inversores en la Asamblea de Accionistas, y apertura a preguntas no solo sobre cada punto del orden del día, sino también preguntas generales sobre la gestión una vez finalizado el tratamiento de los puntos formales.

**28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.**

Si aplica la práctica recomendada. En la Asamblea General de Accionistas del 20 de abril de 2021, la Sociedad aprobó la reforma del Artículo 22 de su Estatuto Social, a fin de permitir la realización de Asambleas de manera electrónica con transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras. Dicha modificación se ha introducido luego de la experiencia positiva de la celebración de Asambleas a distancia durante la vigencia de la Res. General CNV N° 830/20 durante el año 2020.

Asimismo, los tenedores de ADRS reciben con antelación requerida, toda la información que se tratará en la asamblea y sus consultas son evacuadas mediante el oficial del área de Relación con inversores, los tenedores de ADRS (American Depositary Shares) son representados en la Asamblea anual mediante el apoderado del banco de New York Mellon. Asimismo, se ponen a disposición de los Accionistas y el mercado inversor en general las propuestas mencionadas en el punto anterior por los medios de comunicación previstos por los órganos regulatorios (ByMA, CNV, SEC). Asimismo, tal como fuera mencionado, los accionistas cuentan con medios para mantener un diálogo permanente y fluido con la Sociedad durante todo el año.

**29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.**

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación está contemplada en el art. 11 inc. 2 siendo un objetivo del Directorio propender a la distribución a los accionistas, de los dividendos del ejercicio en los porcentajes y bajo las condiciones establecidas por los organismos de contralor. A tal fin podrá aprobar una política de dividendos, así como la de autocartera, y en especial, sus límites.

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

El Banco deberá cumplimentar la normativa vigente sobre "Distribución de Resultados" del BCRA para poder distribuir dividendos a sus accionistas. La Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias verificará la correcta aplicación de los procedimientos normativos fijados por dicho organismo para la distribución de resultados. El B.C.R.A emitió la Com. "A" 6886 donde establece que las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del Banco Central de la República Argentina para la distribución de sus resultados. En dicho proceso de autorización, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tendrá en cuenta, entre otros elementos, los potenciales efectos de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad según Comunicación "A" 6430 (Punto 5.5. de NIIF 9 - Deterioro de valor de activos financieros) y de la reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación "A" 6651.

La comunicación "A" 7312 dispuso la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras hasta el 31 de diciembre de 2021. La comunicación "A" 7421 de fecha 16 de diciembre de 2021 estableció que las entidades financieras podrán distribuir a partir del año 2022 hasta el 20% de las utilidades acumuladas hasta el 31 de diciembre de 2021, en doce cuotas mensuales y consecutivas, de acuerdo con las normas de distribución de resultados. Las entidades deberán cumplir la integración de capital dispuesta por el comité de Basilea y contar con la autorización del BCRA para la distribución de resultados. Posteriormente el organismo realizó la siguiente aclaración para la aplicación de esta norma: las entidades sólo podrán solicitar autorización a la SEFyC para la distribución de resultados acumulados hasta el cierre del ejercicio 2021 inclusive, en una única presentación, luego de contar con la información requerida por estas normas.

# Lineamientos internacionales utilizados

## Principios de Banca Responsable

BBVA Argentina presenta sus avances en el cumplimiento de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI a través del *Self-Assessment Template* presentado a continuación. Además, dentro del Reporte Integrado, presenta los hitos del año de la gestión del Banco para dar respuesta a los principios.

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos <b>resaltados</b> )	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p><b>Principio 1: Alineamiento</b></p> <p>Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.</p>		
<p><b>1.1</b> <i>Describe</i> (de forma ejecutiva) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades y, en su caso, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que opera su banco o proporciona productos y servicios.</p>	<p>BBVA Argentina es una de las principales instituciones financieras en el territorio argentino que opera desde 1886. En 1996 su principal accionista pasó a ser el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., lo que le otorga a la entidad una ventaja competitiva frente a la banca local gracias a la experiencia global de su casa matriz, las relaciones, espacios de aprendizaje, y la plataforma tecnológica que ofrece el Grupo a nivel mundial. BBVA Argentina ofrece servicios financieros en tres líneas de negocio principales: Minorista, Pequeña y Mediana empresa, y Corporativa.</p>	<p>15-16, 49-59</p>
<p><b>1.2</b> <i>Describe</i> cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>BBVA Argentina cuenta con un Modelo de Banca Responsable alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS) en los que se genera un mayor impacto. Su propósito es poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, actuando siempre bajo sus valores corporativos, y con el objetivo de generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. La Política General de Sostenibilidad y la Política de Responsabilidad Social Corporativa establecen el marco y los principios bajo los cuales BBVA se compromete con una banca responsable y con el objetivo de generar un impacto positivo en la vida de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto. En 2020 se incorporó la sostenibilidad como una de las seis prioridades estratégicas, situándola en el centro de su negocio.</p> <p>En 2021 BBVA Argentina trabajó en identificar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas. Para este análisis consideró el Propósito y las prioridades estratégicas de BBVA, su Modelo de Banca Responsable, su Compromiso 2025 sobre Cambio Climático así como las prioridades locales que dan respuesta al contexto argentino. Como resultado, el Banco identificó ocho ODS principales y cinco ODS secundarios, sobre los cuales tiene un mayor impacto y contribución.</p>	<p>29-30, 122-123</p>

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos <b>resaltados</b> )	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
---	--	---

<b>Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos</b>	Continuaremos incrementando nuestros impactos positivos al mismo tiempo que reduciremos los impactos negativos, y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.	
--	---	--

<p><b>2.1 Análisis de impacto:</b></p> <p><i>Muestre</i> que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:</p> <p>a) <u>Alcance</u>: Las principales áreas de negocio, productos/servicios del banco en las principales áreas geográficas en las que opera el banco, como se describe en 1.1., que han sido considerados en el alcance del análisis.</p> <p>b) <u>Escala de exposición</u>: Al identificar sus áreas de impacto más significativas, el banco ha considerado dónde está su negocio principal/sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografía.</p> <p>c) <u>Contexto y relevancia</u>: Su banco ha tenido en cuenta los desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países / regiones en los que opera.</p> <p>d) <u>Escala e intensidad / importancia del impacto</u>: Al identificar sus áreas de impacto más significativas, el banco ha considerado la escala e intensidad/importancia de los (potenciales) impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la oferta de productos y servicios. (su banco debería haberse comprometido con las partes interesadas relevantes para informar su análisis bajo los elementos c) y d))</p> <p><i>Muestre</i> que basándose en este análisis, el banco tiene</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificado y revelado sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial)</li> <li>• Identificadas las oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.</li> </ul>	<p>BBVA Argentina identifica sus impactos a través del análisis de materialidad –en donde se identifican los principales temas relevantes para que el negocio contribuya al desarrollo sostenible– y el Modelo General de Gestión de Riesgos – que mide los niveles y tipos de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir, incluyendo los aspectos sociales y ambientales de la actividad, en las líneas de crédito y productos financieros. En 2020 actualizó su análisis de materialidad, aplicando este a la planificación estratégica del Grupo BBVA. Además, en 2021 el Banco presentó el Plan de Ecoeficiencia 2021-2025 a nivel local en línea con el Plan Global de Ecoeficiencia global que tiene por fin, medir, analizar y reducir la incidencia negativa del negocio en el ambiente. Se miden estratégicamente los consumos y logros en términos de impacto en el cambio climático. En 2021, el Banco comenzó con el análisis de los indicadores de contexto local para la medición de impactos en la cartera de productos en base a la herramienta provista por Naciones Unidas (<i>Portfolio Impact Analysis Tool for Banks</i>). Durante 2022 estará seleccionado las principales carteras de productos y bancas para continuar con la aplicación del análisis y presentar conclusiones a la organización.</p>	<p>38-43, 83-88, 125-132</p>
--	--	------------------------------

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos <b>resaltados</b> )	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.</p>		
<p>El Banco analiza los impactos del negocio desde su gestión integral de riesgos y el análisis de materialidad que realiza en el marco del Reporte Integrado.</p>		
<p><b>2.2 Configuración de objetivos</b></p> <p><i>Muestre</i> que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos específicos, medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y con límite de tiempo (SMART, por sus siglas en inglés), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultante de las actividades del banco y la oferta de productos y servicios.</p> <p><i>Muestre</i> que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de base (evaluada en relación con un año en particular) y haber establecido objetivos en función de esta línea de base.</p> <p><i>Muestre</i> que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los objetivos de los ODS /cambio climático/ sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el impacto positivo neto de los objetivos establecidos.</p>	<p>BBVA Argentina establece metas para la contribución de los ODS y el Acuerdo de París, en el marco de su Plan Global de Ecoeficiencia 2021-2025 que tiene como propósito disminuir la huella ambiental de BBVA, como parte de su compromiso con una gestión de banca responsable. En 2021 se trabajó para cumplir con las metas establecidas relacionadas con la gestión ambiental y la construcción sostenible, la energía y el cambio climático, el consumo de agua, y el uso de papel y los residuos.</p> <p>Además, el Banco tiene establecido un Compromiso 2025 que define la estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible del Grupo BBVA, alineada con el Acuerdo de París. En particular, el objetivo hacia 2025 es reducir un 7% el consumo de energía eléctrica y tener un 12,5% de energía renovable.</p>	<p>122-132</p>
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos relacionados a la Configuración de objetivos.</p>		
<p>El Banco participa en la selección de los indicadores estratégicos del Grupo basados en la Visión Estratégica del Grupo, los Objetivos de negocio y los temas materiales identificados.</p>		



Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos <b>resaltados</b> )	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p><b>2.3 Planes para la implementación y monitoreo de objetivos</b></p> <p><i>Muestre</i> que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir los objetivos establecidos.</p> <p><i>Muestre</i> que su banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier redefinición de las líneas de base deben ser transparentes.</p>	<p>Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, el Banco monitorea la gestión y los indicadores relacionados a las metas propuestas desde su Plan Global de Ecoeficiencia 2021-2025.</p>	<p>125-132</p>
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos con respecto a los Planes para la implementación y el monitoreo de objetivos.</p>		
<p>Para el cumplimiento de los Objetivos del negocio y las metas identificadas, se definen áreas responsables que desarrollan acciones y miden su desempeño.</p>		
<p><b>2.4 Progreso en la implementación de objetivos</b></p> <p><u>Para cada objetivo por separado:</u></p> <p><i>Muestre</i> que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p><i>O explique</i> por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando un plan para cumplir con sus objetivos establecidos.</p> <p><i>Informe</i> sobre el progreso de su banco en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas )</p>	<p>El Banco cuenta con un análisis de materialidad que identifica los temas e impactos relevantes del negocio en relación con su contribución con el desarrollo sostenible. Además, estableció metas y objetivos 2021 en su Plan Global de Ecoeficiencia 2021-2025 y su Compromiso 2025.</p>	<p>38-43, 122-132</p>
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos con respecto al Progreso en la implementación de objetivos.</p>		
<p>Los indicadores son revisados anualmente en el marco de la estrategia del negocio y se comunican a través del Informe Anual Integrado.</p>		

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos <b>resaltados</b> )	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p><b>Principio 3: Clientes</b></p> <p>Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes y nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.</p>		
<p><b>3.1</b> <i>Proporcione una descripción general</i> de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y/o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Esto debe incluir información significativa de los programas y acciones implementados (y / o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de estos.</p>	<p>La aspiración de BBVA Argentina es que todos los productos que se ofrecen a los clientes, tanto grandes empresas, como instituciones, PyMEs o particulares, tengan una solución sostenible. Para ello concientiza sobre su compromiso con la sustentabilidad desde el diseño de sus productos, como también con propuestas de comunicación, y sus programas de inclusión y educación financiera.</p>	<p>29-30, 34-37, 50, 53-54, 112-115, 118</p>
<p><b>3.2</b> <i>Describe cómo</i> su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre las acciones planificadas / implementadas, los productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos logrados.</p>	<p>BBVA apuesta por el desarrollo de soluciones financieras innovadoras y sostenibles. En 2021, BBVA Argentina movilizó más de Pesos 4.390 millones en actividades sostenibles.</p>	<p>34-37, 50, 53-54, 133</p>
<p><b>Principio 4: Partes interesadas</b></p> <p>Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.</p>		
<p><b>4.1</b> <i>Describe</i> con qué partes interesadas (o grupos / actores clave) ha consultado, comprometido, colaborado o se ha asociado su banco con el propósito de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general significativa de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados / resultados logrados.</p>	<p>BBVA Argentina cuenta con un Modelo de Banca responsable que incluye su Política General de Sostenibilidad y la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), ambas alineadas a las expectativas de los grupos de interés y la estrategia del Banco.</p> <p>Para tener un diálogo cercano, BBVA Argentina establece y mantiene canales de comunicación con sus grupos de interés, con el objetivo de consolidar relaciones de confianza a largo plazo y difundir entre ellos su compromiso con el desarrollo sostenible.</p> <p>Además, en 2020 actualizó su análisis de materialidad, consultando activamente a los grupos de interés para la selección de los temas relevantes.</p>	<p>24-27, 29-30, 38-43</p>

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos <b>resaltados</b> )	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p><b>Principio 5: Gobierno y cultura corporativa</b> Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable.</p>		
<p><b>5.1</b> <i>Describe</i> las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que su banco ha implementado / está planeando implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.</p>	<p>El gobierno corporativo de BBVA Argentina está involucrado en los aspectos de sostenibilidad. Aprueba el Plan Estratégico de Negocios siguiendo las Políticas de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Corporativa, de acuerdo con las pautas establecidas en el Código de Gobierno Societario. También aprueba el Reporte Integrado. En 2021 BBVA ha creado el área Global de Sostenibilidad, para dar un impulso a su estrategia, elevando la sostenibilidad al máximo nivel ejecutivo de la Organización con reporte al Consejero Delegado y al Presidente, en las cuestiones que se refieren a la estrategia de sostenibilidad del Grupo.</p> <p>Los equipos de la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés), creada en marzo de 2020 y que ha sido fundamental para conseguir los logros antes mencionados, se integrarán dentro la nueva área global. En Argentina, la coordinación de la agenda, compromisos y productos sostenibles está a cargo de la dirección de Relaciones Institucionales, que impulsa y coordina las distintas iniciativas locales así como aquellas que son propuestas por el Grupo BBVA, a fin de coordinar los esfuerzos y recursos.</p>	<p>22-23, 29-30</p>
<p><b>5.2</b> <i>Describe</i> las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o planea implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus colaboradores. Esto debería incluir una visión general significativa de la creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.</p>	<p>BBVA Argentina capacita y mantiene informados a los colaboradores en materia de sostenibilidad y de desarrollo del negocio. Además, impulsa acciones de voluntariado entre sus colaboradores.</p>	<p>98-102, 108, 118</p>
<p><b>5.3</b> <i>Estructura de gobierno para la implementación de los principios</i> <i>Muestre</i> que su banco cuenta con una estructura de gobierno para la implementación del PRB, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos</li> <li>b) medidas correctivas en caso de que no se logren objetivos o hitos, o se detecten impactos negativos inesperados.</li> </ul>	<p>En 2021 BBVA ha creado el área Global de Sostenibilidad, para dar un impulso a su estrategia, elevando la sostenibilidad al máximo nivel ejecutivo de la Organización con reporte al Consejero Delegado y al Presidente, en las cuestiones que se refieren a la estrategia de sostenibilidad del Grupo. Los equipos de la Oficina Global de Sostenibilidad (GSO, por sus siglas en inglés), creada en marzo de 2020 y que ha sido fundamental para conseguir los logros antes mencionados, se integrarán dentro la nueva área global. En Argentina, la coordinación de la agenda, compromisos y productos sostenibles está a cargo de la dirección de Relaciones Institucionales, que impulsa y coordina las distintas iniciativas locales así como aquellas que son propuestas por el Grupo BBVA, a fin de coordinar los esfuerzos y recursos.</p>	<p>22-23, 29-30</p>

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen ejecutivo de la respuesta del banco (se requiere auditoría limitada para las respuestas a los elementos <b>resaltados</b> )	Referencia (s) / Enlace (s) a la respuesta completa del banco / información relevante
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.</p>		
<p>El Presidente del Banco desde su firma de adhesión a los PBR en septiembre de 2019, está plenamente comprometido con el cumplimiento de los principios, a los que sumó al Directorio y la Dirección Estratégica quienes son los responsables de la toma de decisiones para su cumplimiento. Por su parte, la Gerencia de Sustentabilidad del Banco coordina la implementación de los Principios de forma transversal.</p>		
<p><b>Principio 6: Transparencia y responsabilidad</b></p>	<p>Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.</p>	
<p><b>6.1 Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable</b></p> <p><i>Muestre</i> que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además del establecimiento e implementación de objetivos en un mínimo de dos áreas (ver 2.1-2.4).</p> <p><i>Muestre</i> que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios para la Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades e intereses para alinearse con las buenas prácticas.</p> <p><i>Muestre</i> que su banco ha implementado / está trabajando en implementar cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales / regionales existentes y emergentes, y ha avanzado en la implementación de estos Principios.</p>	<p>Desde la firma de los PBR en septiembre de 2019, el Banco siguió reforzando su compromiso con los ODS y el Acuerdo de París, desde la definición de metas ambientales y sociales relacionadas con su negocio en el marco del Plan Global de Ecoeficiencia 2021-2025 y el Modelo de Banca Responsable. En 2021 BBVA Argentina trabajó en identificar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas. Para este análisis consideró el Propósito y las prioridades estratégicas de BBVA, su Modelo de Banca Responsable, su Compromiso 2025 sobre Cambio Climático así como las prioridades locales que dan respuesta al contexto argentino. Como resultado, el Banco identificó ocho ODS principales y cinco ODS secundarios, sobre los cuales tiene un mayor impacto y contribución.</p> <p>Todos los procesos, programas y acciones realizadas se presentan en el Reporte Integrado 2021 de BBVA Argentina.</p>	<p>29-30, 125-132</p>
<p>Proporcione una conclusión / declaración de que su banco ha cumplido con los requisitos con respecto al Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable.</p>		
<p>En estos primeros meses, el Banco analizó los PBR a la luz de la Visión Estratégica del Grupo y los Objetivos de negocio, con el fin de mapear la gestión, programas e indicadores de cumplimiento en relación a los seis Principios, y así seguir contribuyendo con el desarrollo sostenible en el marco de los ODS y el Acuerdo de París.</p>		

## SASB

BBVA Argentina está comprometido con la transparencia y por ello publica información de sostenibilidad de acuerdo con uno de los estándares más avanzados del mercado: *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*. SASB establece las normas para orientar a las empresas sobre la divulgación de información financieramente relevante y consistente en términos de sostenibilidad que es seguido por un número cada vez mayor de importantes inversores institucionales a nivel global.

En 2021 BBVA Argentina incluyó el estándar de Bancos comerciales y se compromete a continuar incorporando más estándares en los próximos ejercicios. De este modo, el Banco da respuesta a las expectativas de analistas, inversores y otros grupos de interés.

### SASB – Bancos comerciales

Tema	Parámetro de contabilidad	BBVA Argentina - Páginas del Reporte Integrado 2021
<b>Seguridad de datos</b>	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	No se detectaron filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	89-90

### SASB – Bancos comerciales

Tema	Parámetro de contabilidad	BBVA Argentina - Páginas del Reporte Integrado 2021
<b>Generación de inclusión y capacidad financieras</b>	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	55-58 BBVA Argentina está trabajando para desarrollar un sistema de identificación y cuantificación de los datos alineado con su estándar social para poder reportar esta métrica en próximos ejercicios.
	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	
	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	53
	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	112-115

<b>SASB – Bancos comerciales</b>		
Tema	Parámetro de contabilidad	BBVA Argentina - Páginas del Reporte Integrado 2021
<b>Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio</b>	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	88
	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	
<b>Ética empresarial</b>	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, anti-monopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	BBVA Argentina seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	71-78

<b>SASB – Bancos comerciales</b>		
Tema	Parámetro de contabilidad	BBVA Argentina - Páginas del Reporte Integrado 2021
<b>Gestión del riesgo sistémico</b>	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	BBVA Argentina seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de la planificación de la adecuación del capital de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	19-21 83-88
<b>Parámetros de actividad</b>	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas.	49-59 BBVA Argentina seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.	49-59 BBVA Argentina seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.

## Índice de Contenidos GRI

Este Reporte se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
CONTENIDOS GENERALES				
<b>GRI 102:</b> Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	3		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15-17, 19-21, 49-59		
	102-3 Ubicación de la sede	15-17		
	102-4 Ubicación de las operaciones	15-17		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	15-17		
	102-6 Mercados servidos	15-17, 49-59		
	102-7 Tamaño de la organización	15-18, 22-23, 45, 47, 49-59, 92-93		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	92-93, Nota 1		•
	102-9 Cadena de suministro	68-69		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 2		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	29-30, 34-37, 83-88, 122-132		
	102-12 Iniciativas externas	3, 25, 31-37, 166-174		
	102-13 Afiliación a asociaciones	25, 31-32, 111		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 102:</b> Contenidos Generales 2016	<b>Estrategia</b>			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7-8		
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	19-21, 29-30, 32-43, 83-88		
	<b>Ética e integridad</b>			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	19-21, 29-30, 32-33, 68-69, 71-78		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	71-78		
	<b>Gobernanza</b>			
	102-18 Estructura de gobernanza	22-23		
	102-19 Delegación de autoridad	22-23, 29-30, 150-165		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	22-23, 29-30, 34-37, 111		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	38-43, 111		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	22-23, 148-165		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 3		



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 102:</b> Contenidos Generales 2016	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	22-23, 150-165		
	102-25 Conflictos de intereses	68-69, 71-78, 150-165		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	22-23, 29-30, 32-33, 38-43, 150-165		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	34-37, 150-165		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	22-23, 150-165		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	22-23, 29-30, 38-43, 83-88		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	37, 71-78, 81-90, 122-123		
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	22-23, 29-30, 34-43		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Reportes de Sustentabilidad	Nota 4		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	71-78, 150-165		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	71-78, 150-165		
	102-35 Políticas de remuneración	105, 147-148, 150-165		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación	
<b>GRI 102:</b> Contenidos Generales 2016	102-36 Proceso para determinar la remuneración	105, 147-148, 150-165			
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	105, 147-148, 150-165			
	102-38 Ratio de compensación total anual		Nota 5		
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 5		
	<b>Participación de los grupos de interés</b>				
	102-40 Lista de grupos de interés	38-43			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	105			
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	38-43			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	19-21, 24-27, 34-37, 62-66, 68-69, 71-78, 94-105			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	19-21, 38-43, 60, 71-78, 94			
	<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3, 15-17, 139-146			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	3, 38-43, Nota 6			

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>GRI 102:</b> Contenidos Generales 2016	102-47 Lista de los temas materiales	35-43		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 7		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	38-43		
	102-50 Periodo objeto del informe	3		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 8		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	3		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Nota 9		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	3, 175-190		
	102-55 Índice de Contenidos GRI	175-190		
	102-56 Verificación externa	197-199		

## TEMAS MATERIALES

Desempeño económico 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	29-30, 45-47, 110		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-30, 45-47, 110		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Nota 10		•
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	83-88, 122-123, 150-165		•
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 11		•
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 12		•
<b>Presencia en el mercado 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19-21, 29-30, 110, 133		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-21, 29-30, 110, 133		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	105		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	148-149		•
<b>Impactos económicos indirectos 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19-21, 29-30, 110, 133		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-21, 29-30, 110, 133		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	110, 112-120		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	19-21, 29-30, 68-69, 108, 110, 112-120		
Indicador propio	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social	4-6, 32-33, 49-66, 112-117, 119-120, 166-174		
Indicador propio	Herramientas de digitalización para favorecer la accesibilidad	15-17, 49-66, 112-117, 119-120		•
Prácticas de adquisición 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68-69		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-43, 68-69		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		Nota 13	
Anticorrupción 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68-69, 71-78, 150-174		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68-69, 71-78, 150-174		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	71-78		•
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	71-78		•
Energía 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	29-30, 32-37, 122-133, 166-174		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-30, 32-37, 122-133, 166-174		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	125-130		•
	302-3 Intensidad energética	125-130		•
	302-4 Reducción del consumo energético	125-130		
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Nota 14	
Emisiones 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	29-30, 32-37, 122-133, 166-174		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-30, 32-37, 122-133, 166-174		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	125-130		•
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	125-130		•
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	125-130		•
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	125-130		•
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	125-130		
<b>Cumplimiento ambiental 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	122-124		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	122-124		
GRI 307: Cumplimiento Ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 15		•
<b>Empleo 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	92-107		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92-107		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 16		•
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	98-105		•
	401-3 Permiso parental	Nota 17		•
<b>Formación y Enseñanza 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	94-105, 150-165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	94-105, 150-165		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	98-102		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	94-105, Nota 18		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	102		



Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19-21, 68-69, 92-97, 103-105, 111, 150-165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-21, 68-69, 92-97, 103-105, 111, 150-165		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	22-23, 92-93, Nota 19		•
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Nota 5	
<b>No discriminación 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	19-21, 68-69, 92-97, 103-105, 111, 150-165		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	19-21, 68-69, 92-97, 103-105, 111, 150-165		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 20		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
<b>Libertad de Asociación y Negociación colectiva 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68-69, 105		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68-69, 105		
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	68-69, 105		
<b>Trabajo Infantil 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68-69, 92-93, 106-107		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Nota 21		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 21		
<b>Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68-69, 103-105, 111		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68-69, 103-105, 111		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 22		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
Evaluación de derechos humanos 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68-69, 71-78, 103-105, 111		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	68-69, 71-78, 103-105, 111		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	68-69, 71-78, 103-105, 111		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	68-69, 87-88		
Comunidades locales 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	29-30, 110, 112-120		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29-30, 110, 112-120		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	29-30, 110, 112-120		
Indicador propio	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera	60-61, 108, 110, 112-120		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
Salud y Seguridad de los clientes 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	89-90		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	89-90		
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	89-90		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 23		
Marketing y etiquetado 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24, 79-80		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24, 79-80		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	79-80		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
Privacidad del cliente 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	89-90		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	89-90		
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 24		
Salud financiera y asesoramiento a los clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	49-66		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49-66		
Indicador propio	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	66		
Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	15-16, 49-66		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15-16, 49-66		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
Indicador propio	Cantidad de Clientes que utilizaron Banca Digital	15-16, 49-66		
Indicador propio	Cantidad de nuevos usuarios de Banca Digital	62-66		
Indicador propio	Volúmenes de transacciones por canal digital	62-66		
Indicador propio	Operaciones por canal digital	62-66		
<b>Coronavirus</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	19-21, 32-33, 38-43		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	6, 49-66, 92, 106-107		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6, 49-66, 92, 106-107		
Indicador propio	Iniciativas con los grupos de interés debido a la pandemia por el coronavirus.	92, 106-107		•

**Nota 1**

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

Información sobre empleados <sup>35</sup>	2021		
	Hombres	Mujeres	Total
<b>Por contrato laboral</b>			
Contratos plazo fijo	44	29	73
Efectivos	3.109	2.728	5.837
Pasantes	8	9	17
<b>Por tipo de contrato laboral</b>			
Jornada parcial	162	332	494
Jornada completa	2.991	2.425	5.416
Pasantes	8	9	17

Información sobre empleados <sup>36</sup>	2021
<b>Por contrato laboral y región</b>	
Contratos plazo fijo áreas centrales	56
Contratos plazo fijo Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	13
Contratos plazo fijo Sucursales del interior	4

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

Información sobre empleados	2021
Efectivos áreas centrales	3.871
Efectivos Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	1.227
Efectivos Sucursales del interior	739
Pasantes	17

**Nota 2**

No hubo cambios significativos en la estructura, tamaño, propiedad o cadena de suministro en 2021.

**Nota 3**

El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la organización.

**Nota 4**

El Reporte Integrado es aprobado por el Directorio.

**Nota 5**

Problemas de confidencialidad. Debido al contexto local donde se desarrolla la actividad de BBVA Argentina, la información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad de los empleados.

## Nota 6

Como resultado del análisis de materialidad, se seleccionaron los Estándares GRI a reportar.

Temas materiales BBVA	Estándar GRI relacionado o tema material propio
Solvencia y resultados financiero	201: Desempeño económico 2016
Gobierno corporativo y gestión adecuada de todos los riesgos	Contenidos del Estándar 102 relacionados con Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos.
Comportamiento ético, cultura y protección de los clientes	205: Anticorrupción 2016 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016 417: Marketing y etiquetado 2016
Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes	<b>Tema material propio:</b> Sencillez, agilidad y autoservicio para los clientes
Salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes	<b>Tema material propio:</b> Salud financiera y asesoramiento a los clientes
Cambio climático: oportunidades y riesgos	302: Energía 2016 305: Emisiones 2016 307: Cumplimiento ambiental 2016
Uso responsable de los datos (privacidad, Inteligencia Artificial responsable)	418: Privacidad del cliente 2016
Ciberseguridad (ciberataques, robo de datos, fraudes)	418: Privacidad del cliente 2016

Compromiso de empleados y gestión del talento	202: Presencia en el mercado 2016 401: Empleo 2016 404: Formación y enseñanza 2016
Diversidad y conciliación	405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 406: No discriminación 2016
Derechos Humanos	407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 408: Trabajo infantil 2016 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 412: Evaluación de derechos humanos 2016
Crecimiento inclusivo (contribución social, emprendimiento, inclusión y educación financiera)	203: Impactos económicos indirectos 2016 204: Prácticas de adquisición 2016 413: Comunidades locales 2016
COVID-19	<b>Tema material propio:</b> Coronavirus

## Nota 7

Toda reexpresión de información es comunicada a lo largo del Reporte.

## Nota 8

El último Reporte Integrado de BBVA Argentina corresponde al año 2020.



**Nota 9**[rri@bbva.com](mailto:rri@bbva.com)**Nota 10**

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO <sup>(1)</sup>	2021	2020
Millones de Pesos		
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	201.388	105.970
Ingresos Financieros	189.154	97.394
Otros Ingresos Operativos Netos	23.700	15.230
Otras ganancias y pérdidas netas	-11.466	-6.654
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	154.320	79.112
Accionistas: Dividendos en efectivo	14.500	14.500
Proveedores y otros gastos de administración (Gastos de transformación menos Gastos de Personal)	29.065	18.738
Empleados: gastos de personal	25.887	15.844
Clientes	77.901	34.278
Sociedad (impuestos)	6.967	-4.248
<b>Valor económico retenido (VER=VEG-VED)</b>	<b>47.068</b>	<b>26.858</b>

(1) Los valores de este cuadro están calculados en Moneda Histórica

**Nota 11**

BBVA Argentina no cuenta con un fondo distinto para planes de pensiones o retiro, sí con recursos para hacer frente a las obligaciones previsionales. El valor anual de las cargas sociales 2021 (enero-diciembre) fue de Pesos 4.367.492.616,91. La alícuota que se utilizó, de acuerdo con la normativa vigente, fue del 26,4% y el mínimo imponible es de Pesos 7.703,68. Asimismo, no cuenta con programas de ayuda a la transición para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

**Nota 12**

No se ha recibido asistencia financiera por parte del gobierno. El Gobierno está presente en la estructura accionaria de la empresa a través del ANSES y su participación es del 7,05%

**Nota 13**

Información no disponible. BBVA Argentina seguirá trabajando para contar con esta información en próximos reportes.

**Nota 14**

No procede. Dado el negocio en el que opera BBVA Argentina, este indicador no aplica al Banco.

**Nota 15**

No se recibieron multas ni sanciones por el incumplimiento de leyes o normativas en materia ambiental durante 2021

**Nota 16**

Nuevas contrataciones	2021	2020
Tasa de nuevas contrataciones	7,2	2,9
Nuevas contrataciones	429	174
<b>Nuevas contrataciones por edad</b>		
Tasa de Menores a 30 años	29,9	59,2
Menores a 30 años	226	103
Tasa de Entre 30 y 50 años	4,7	38,5
Entre 30 y 50 años	192	67
Tasa de Mayores de 50 años	0,9	2,3
Mayores de 50 años	11	4
<b>Nuevas contrataciones por género</b>		
Tasa de Mujeres	5,8	33,3
Mujeres	162	58
Tasa de Hombres	8,4	66,7
Hombres	267	116
<b>Nuevas contrataciones por región</b>		
Tasa de Áreas centrales	10,1	65,5
Áreas centrales	395	114
Tasa de Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	2,4	29,3
Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	30	51

Nuevas contrataciones	2021	2020
Tasa de Sucursales del interior	0,5	5,2
Sucursales del interior	4	9
Tasa de Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	12,8	20,1
Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	55	35
<b>Rotación</b>		
Tasa de rotación total	24,0	21,5
Rotación total	1.423	1.307
<b>Rotación por género</b>		
Tasa de Mujeres	21,4	45,0
Mujeres	591	588
Tasa de Hombres	26,3	55,0
Hombres	832	719
<b>Rotación por edad</b>		
Tasa de Menores a 30 años	29,4	26,9
Menores a 30 años	222	352
Tasa de Entre 30 y 50 años	24,2	61,9
Entre 30 y 50 años	977	809
Tasa de Mayores de 50 años	19,8	11,2
Mayores de 50 años	224	146

Rotación	2021	2020
<b>Rotación por región</b>		
Tasa de Áreas centrales	24,9	53,7
Áreas centrales	979	702
Tasa de Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	28,9	32,5
Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	364	425
Tasa de Sucursales del interior	10,8	13,8
Sucursales del interior	80	180
Tasa de Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	12,8	282,1
Nuevas contrataciones que dejaron de trabajar en el año	55	167

## Nota 17

Permiso parental	Hombres	Mujeres
Cantidad de empleados que han tenido derecho a licencia por nacimiento (empleados que están cubiertos por políticas, acuerdos o contratos de la organización que incluyen derechos a licencia por nacimiento)	100%	100%
Cantidad de empleados que iniciaron la licencia por nacimiento durante el año	79	100
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento y cuya licencia inició y finalizó durante el año	76	79

Permiso parental	Hombres	Mujeres
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en el año y continúan de licencia al 31/12 de ese mismo año	2	17
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en el año y no regresaron ni continúan de licencia al 31/12 de ese mismo año	1	4
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en el año y cuya licencia inició el año anterior o previamente	0	30
N° de empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en el año y cuya licencia inició el año anterior o previamente Y NO REGRESARON	0	2
N° de empleados que regresaron al trabajo durante el año anterior al año en curso (después de licencia por nacimiento iniciada en años anteriores).	2	25
N° de empleados que regresaron al trabajo durante el año anterior al año en curso (después de licencia por nacimiento iniciada en años anteriores) y permanecieron 12 meses en el empleo.	2	24
Tasa de regreso	96%	83%
Tasa de retención	100%	96%

## Nota 18

BBVA Argentina no cuenta con programas de ayuda a la transición para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.

## Nota 19

Porcentaje de empleados por categoría laboral y edad <sup>37</sup>	2021		
	Menores de 25 años	De 26 a 45 años	Más de 46 años
Comité de Dirección y Directores Corporativos	0	3	10
Equipo directivo	0	13	45
Mandos medios	0	298	421
Especialistas	111	1.386	711
Fuerza de venta	42	1.172	452
Puestos base	93	780	390

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

## Nota 20

Durante el 2021 no se detectaron casos de discriminación entre los empleados.

## Nota 21

En el Banco no trabajan menores de 18 años por lo tanto no existe el trabajo infantil. Este tipo de relaciones laborales están muy controladas y son constatadas en las inspecciones realizadas por el Ministerio de Trabajo o bien por la Asociación Bancaria en virtud del poder de contralor que tienen para ello.

## Nota 22

En el Banco no existen trabajos forzosos u obligatorios. Este tipo de situaciones laborales están muy controladas y son constatadas en las inspecciones realizadas por el Ministerio de Trabajo o bien por la Asociación Bancaria en virtud del poder de contralor que tienen para ello.

## Nota 23

Se registra una multa por supuesta infracción a la Ley de Defensa al Consumidor (incumplimiento a normativa). La Dirección Nacional de Defensa del Consumidor y Arbitraje de Consumo dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo ha impuesto una multa que versa sobre las relaciones de consumo en entornos digitales. Se imputó al BANCO BBVA ARGENTINA S.A. una presunta infracción a los Artículos 4°, 5°, 8° bis y 19° de la Ley N° 24.240 (Ley de Defensa del Consumidor).

## Nota 24

En 2021 BBVA Argentina recibió cuatro notificaciones de expedientes iniciados por clientes ante la Agencia de Acceso a la Información Pública - Dirección Nacional de Protección de Datos Personales; de los cuales uno fue resuelto favorablemente a favor del Banco y tres se encontraban en curso al final del ejercicio. No se detectaron filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.



## **INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADORES INDEPENDIENTES SOBRE LA MEMORIA ANUAL INTEGRADA**

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

### **Información objeto de análisis**

Hemos sido contratados por la Dirección del Banco BBVA Argentina S.A. (en adelante, “el Banco”) para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre los indicadores de sustentabilidad informados en la sección “Objeto del encargo” de este informe, que se encuentran incluidos en la “Memoria Anual - Reporte Integrado 2021” correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021 (en adelante, “la Memoria”).

### **Objeto del encargo**

Los indicadores de sustentabilidad objeto del encargo de aseguramiento limitado se detallan a continuación:

- Clientes
- Colaboradores
- Sociedad
- Proveedores
- Ambiente

### **1. Responsabilidad de la Dirección**

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

Adicionalmente, la Dirección del Banco es responsable por:

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



### Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo el encargo de aseguramiento limitado y expresar una conclusión en base al trabajo realizado, de acuerdo con las instrucciones recibidas del Banco. No aceptamos ni asumimos responsabilidad hacia terceros distintos del Banco por nuestro trabajo, o por las conclusiones a las cuales arribamos en el informe de aseguramiento limitado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la Resolución Técnica N° 35 “Adopción de las Normas Internacionales de Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados” emitida por la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante, “FACPCE”), en lo que respecta a la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 “Compromisos de Aseguramiento Diferentes de Auditoría o Revisión de Información Financiera Histórica”. Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos de ética, incluyendo los requerimientos de independencia, y que planifiquemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener una seguridad limitada sobre si la Memoria no contiene errores significativos.

### Procedimientos realizados

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

- Indagaciones con la Dirección para obtener un conocimiento sobre los procesos del Banco, con el objeto de determinar los asuntos relevantes para los grupos de interés del Banco.
- Entrevistas con la Dirección en relación a la estrategia de sostenibilidad, las políticas sobre asuntos significativos y su implementación.
- Entrevistas con el personal responsable de preparar la información incluida en la Memoria.
- Con relación a la información financiera incluida en la Memoria indicada con (#), verificar que surjan de los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre de 2021.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, documentación para corroborar ciertas manifestaciones de la Dirección.

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

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

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

### Independencia

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



### Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en la sección "Procedimientos realizados" del presente informe, no surgieron indicios que nos lleven a pensar que los indicadores de sustentabilidad informados en la sección "Objeto del encargo", incluidos en la Memoria del Banco al 31 de diciembre de 2021, no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos GRI Standards para un nivel de aplicación esencial y con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 3 de marzo de 2022

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Belardinelli', enclosed within a circular scribble.

Mario A. Belardinelli  
Socio  
Contador Público (UBA)  
CPCECABA T° 266 F° 97



**BBVA**

Creando Oportunidades

Memoria Anual  
Reporte Integrado Argentina  
2021