



» **RS2018**
REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



Banco Nación

ÍNDICE

- 05 | Carta del Presidente
- 06 | Mensaje del Gerente General
- 08 | Autoridades

1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

- 14 | Sobre este informe
 - Valores institucionales
- 15 | Nuestro compromiso con la responsabilidad social
- 18 | Alineándonos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 24 | Participación de los grupos de interés
- 28 | Definición de contenidos y materialidad

2 SOBRE EL BNA

- 34 | Sobre el BNA
- 35 | El BNA en el mundo
- 36 | Grupo Banco Nación
- 38 | El BNA en números

3 GOBIERNO CORPORATIVO

- 44 | Estructura de gobierno
- 45 | Comisiones y Comités
- 46 | Comités de Directorio
 - Comités de Gerencia General
 - Estructura de la Alta Gerencia
- 47 | Fiscalización
- 48 | Estructura organizativa 2018
 - Política de incentivos económicos al personal
- 49 | Política de conducta en los negocios y código de ética
- 50 | Integridad institucional
- 53 | Prevención de lavado de activos
- 56 | Auditoría general
 - Gerenciamiento de riesgos
- 58 | Cumplimiento
 - Relación con asociaciones y organismos

4 EL BNA Y SUS CLIENTES

- 62 | El BNA y sus clientes
- 64 | Clientes
- 67 | Banca personas
- 75 | Banca corporativa
- 81 | Filiales en el exterior
- 82 | Sector público
 - Seguridad del cliente
- 84 | Asistencia y protección de los usuarios
- 85 | Transformación digital

5 EL BNA Y SUS EMPLEADOS

- 94 | El BNA y sus empleados
 - Nuestros empleados
- 99 | Selección de personal
- 101 | Política de evaluación de desempeño
- 102 | Política de capacitación
- 105 | Beneficios al personal
- 111 | El BNA y los DD. HH.
- 113 | Asistencia médica y social e higiene y seguridad en el trabajo

6 EL BNA Y LA COMUNIDAD

- 118 | El BNA y la comunidad
- 119 | Voluntariado corporativo e inclusión social
- 128 | Educación e inclusión financiera
- 132 | Emprendedurismo
- 133 | Deporte y salud
- 136 | Cultura

7 EL BNA Y SUS PROVEEDORES

- 140 | Compras y contrataciones

8 EL BNA Y EL AMBIENTE

- 148 | El BNA y el ambiente
 - Finanzas sustentables
- 152 | Reducción y eficiencia en el consumo

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 102-14

> LIC. JAVIER ANTONIO GONZÁLEZ FRAGA



- Promovemos el desarrollo de las distintas economías regionales, y orientamos nuestros esfuerzos hacia una banca con valores consolidando la sustentabilidad, integridad institucional, y la inclusión financiera para la inclusión social.



El Banco de la Nación Argentina, desde su fundación, tiene como misión contribuir al desarrollo de los sectores productivos respondiendo a las necesidades de las personas. Hoy, mediante 732 bocas de atención distribuidas a lo largo y a lo ancho del país y más de 17 mil empleados, promovemos el desarrollo de las distintas economías regionales, y orientamos nuestros esfuerzos hacia una Banca con valores consolidando la sustentabilidad, integridad institucional, y la inclusión financiera para la inclusión social.

En el eje de la sustentabilidad, el BNA forma parte del Pacto Global de Naciones Unidas y en ese marco fuimos elegidos como miembro titular de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global 2018-2020, consolidando el compromiso de apoyar y desarrollar dentro de la organización los diez principios referentes a derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, como así también a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Desde el Directorio nos hemos propuesto avanzar en la implementación de estándares en materia de gobierno corporativo y transparencia que aseguren buenas prácticas de gestión hacia nuestros empleados, clientes y proveedores. Como parte de ese compromiso trabajamos día a día en el fortalecimiento de la integridad institucional con foco en la ética y transparencia, el derecho de los usuarios y la prevención de lavado de activos.

Las finanzas al servicio de las personas fortalecen la banca pública como motor de inclusión financiera y de inclusión social, siendo este un factor clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida. En este marco es que desde el BNA orientamos nuestra gestión en ampliar el

acceso a los servicios financieros, a la educación financiera y transformación digital, desarrollando productos financieros para todos los segmentos de la población en cada punto del país y empoderando a la comunidad en la toma de decisiones económicas y financieras responsables.

Poder tener acceso a una cuenta bancaria y a un acompañamiento en educación financiera es el primer paso para generar ahorro, obtener crédito y ser partícipes del circuito económico formal. Con este criterio desarrollamos instrumentos que incentivan el acceso y la educación en forma sostenida, con el objetivo de promover la inclusión financiera y la reducción de la pobreza.

Durante el año 2018, miles de familias eligieron al BNA para concretar el sueño de la casa propia. Acompañamos al sector micro emprendedor otorgando más de 30.000 créditos y seguimos siendo líderes en el apoyo a las Pymes con líneas específicas para el sector.

Con foco en nuestros empleados y sus familias generamos espacios de apoyo y respeto a la protección y defensa de los derechos humanos, la igualdad y la diversidad en todas sus formas. Un claro ejemplo de esta política es el protocolo por situaciones de violencia de género en el marco de la Ley 26.485.

Muchos son los desafíos que tenemos por delante, y es con convicción y compromiso que estamos recorriendo nuevos retos, convencidos que el camino correcto es el que fortalece las relaciones a largo plazo con nuestros grupos de interés, asegurando una gestión transparente y sustentable. Desde Banco Nación, estamos comprometidos con el crecimiento y el desarrollo de nuestro país.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI 102-14

> JUAN JOSÉ FRAGATI



La sustentabilidad es una parte integral de la estrategia del Banco Nación y esto se refleja en los resultados, los cuales se encuentran alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.



Con mucho orgullo les presento el 3^{er} Reporte de Sustentabilidad del Banco Nación, el cual muestra los avances e indicadores del ejercicio 2018. El presente documento es el resultado de un proceso de trabajo transversal a toda la Institución y en el cual buscamos reflejar los progresos alcanzados respecto a nuestros grupos de interés.

La sustentabilidad es una parte integral de la estrategia del Banco Nación y esto se refleja en los resultados, los cuales se encuentran alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Durante el 2018 renovamos nuestros compromisos y obtuvimos el apoyo de más de 11 millones de clientes y más de 22 millones de usuarios. En el mismo plano, el Banco profundizó la participación de mercado, para depósitos y préstamos.

Con énfasis en la inclusión financiera seguimos trabajando para responder a las necesidades del país. En este sentido, facilitamos el acceso a los servicios financieros a través de la incorporación de 12 filiales nuevas, de las cuales 7 son sucursales electrónicas, que acompañan las tendencias de digitalización. En este marco, el Banco inició un proceso de transformación digital e innovación fundamental para facilitar el acceso, creando nuevos espacios adaptados a las generaciones actuales y centrados en la experiencia del cliente.

Al referirnos a la inclusión es necesario mencionar nuestro programa Nación Emprende con el cual acompañamos a clientes y miembros de las comunidades más remotas, y en especial para quienes se encuentran en desventaja económica. A través de este programa logramos asistir

financieramente a más de 27 mil microempresas y emprendedores que cuentan con al menos un préstamo activo.

Impulsamos el desarrollo regional contando con más de 36 mil clientes MiPYMEs con producto activo y estamos presentes con aquellos que sufrieron las consecuencias de emergencias climáticas con asistencia especial para damnificados, otorgando por esta categoría más de \$421 millones acumulados al finalizar el período.

Nos enorgullece la consolidación de nuestro programa de voluntariado corporativo dirigido a las familias con foco en la inclusión financiera para la inclusión social. En 2018 más de 100 voluntarios fueron mentores de jóvenes en situación de vulnerabilidad social para ayudar a sus proyectos de vida y más de 1.000 alumnos de escuelas secundarias recibieron charlas de educación financiera.

Finalmente, quienes han hecho todo esto posible fueron los 17.819 empleados del BNA que suman sus esfuerzos día a día. Con el objetivo de asegurar el desarrollo profesional de nuestra gente en 2018 brindamos 182.577 horas de capacitación presencial y virtual.

Reafirmamos así nuestra vocación de seguir fortaleciendo al Banco Nación como el banco más grande de la Argentina, responsable e inclusivo, que promueva el desarrollo económico de nuestro país. Esperamos también continuar cumpliendo con nuestro deber de generar valor para nuestros empleados, las comunidades donde operamos y la sociedad argentina en su conjunto. Los invito entonces a recorrer las páginas de este informe y compartir con nosotros el camino recorrido durante el año 2018.

AUTORIDADES

AUTORIDADES DEL DIRECTORIO DEL BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA
A LA FECHA DE PUBLICACIÓN DEL PRESENTE INFORME:



PRESIDENTE | Javier Antonio González Fraga

Argentino. Licenciado en Economía, graduado de la Universidad Católica Argentina y, en la actualidad, Candidato Doctoral. Designado presidente del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 85 del 1/2/2017. Candidato a vicepresidente de la Nación en 2011 por la UCR. Premio Konex Mejor Empresario Pyme de la Década (1998) como fundador de La Salamandra S.A. (empresa láctea). Vicepresidente de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires entre 1994 y 1999. Director del Instituto Argentino de Mercado de Capitales entre 1992 y 1999. Presidente del Banco Central de la República Argentina en dos oportunidades, entre 1989 y 1991. Desde 1974, asesor económico-financiero, conferencista y productor agropecuario. Miembro del Directorio de Empresas Públicas en 1987, durante la presidencia del Dr. Raúl Alfonsín. Profesor en la UCA desde 1973 hasta 2000, nombrado Titular Ordinario desde 1994.



DIRECTOR | Miguel Ángel Arce

Argentino. Designado director del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 159 del 18/12/2015. Consultor de la Secretaría de Gestión y Coordinación de Políticas Públicas de Río Negro. Su trayectoria laboral estuvo vinculada al sector financiero desde los años 90. Se desempeñó en la Gerencia de Negocios del Banco de Formosa desde 2006 y en la Gerencia de Negocios de Global Equity Sociedad de Bolsa desde 2005. Fue director de Finex Valores Sociedad de Bolsa en 2002 y asesor del directorio del Banco de la Provincia de Buenos Aires entre 2000 y 2001.



VICEPRESIDENTE | Lucas Llach

Argentino. Profesor de la Universidad Torcuato Di Tella. Doctor en Historia por la Universidad de Harvard y Economista por la Universidad Torcuato Di Tella. Designado vicepresidente del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 244 del 3/4/2019. Su principal área de investigación es la historia económica argentina, tema sobre el que escribió su tesis doctoral y diversos libros y artículos. También escribió junto a Miguel Braun el libro de texto Macroeconomía Argentina. En las elecciones primarias de 2015 acompañó a Ernesto Sanz en la fórmula presidencial del Radicalismo. Entre 2016 y 2018 fue vicepresidente del Banco Central de la República Argentina, donde tuvo a cargo las políticas de digitalización financiera.



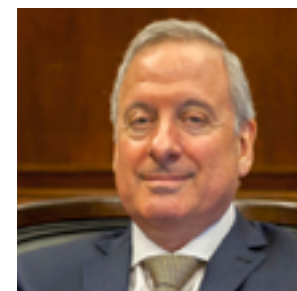
DIRECTOR | Carlos Alberto Castellani

Argentino. Designado director del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 159 del 18/12/2015. Consultor en Relaciones Públicas. Director General de APACHE S.A. desde 1991. Presidente de CAFMA (Cámara Argentina de Fabricantes de Maquinaria Agrícola) entre 2012 y 2014. Diputado Provincial por la UCeDe (Unión del Centro Democrático) entre 2003 y 2007. Diputado Nacional por la UCeDe de 1999 a 2003. Subsecretario de Industria de la Nación en 1991. Tesorero de la Unión Industrial Argentina de 1985 a 1991. Candidato a Gobernador de la Provincia de Santa Fe en 1991. Presidente de la Federación Industrial de la Provincia de Santa Fe entre 1985 y 1990. Concejel de Las Parejas entre 1983 y 1985.



VICEPRESIDENTE SEGUNDO | Agustín Pesce

Argentino. Abogado graduado en la Universidad Católica Argentina con Posgrado en Especialización en Derecho Administrativo Económico. Programa Centros de fusión de inteligencia (2016), Departamento de Justicia de EE. UU. Coordinador académico del Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Escuela de Negocios de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica Argentina. Integrante de las cátedras Instituciones de Derecho Público, de la Facultad de Ciencias Económicas, y Derecho Administrativo Económico, de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Consejero electo del Colegio Público de Abogados entre 2014 y 2016. Candidato por los abogados al Consejo de la Magistratura de la Nación 2014. Socio Fundador del estudio de abogados Pesce, Sánchez Sorondo & Loye desde 2003 (con licencia desde febrero 2016). Fue director del régimen administrativo sancionador de la Unidad de Información Financiera entre 2016 y 2017. Designado como director del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 221 del 31/3/2017. Cumple funciones de vicepresidente segundo desde el 7/12/2017.



DIRECTOR | Guillermo Goldberg

Argentino. Licenciado en Economía, graduado en la Universidad de Buenos Aires. Designado director del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 1126 del 11/12/2018. Trayectoria laboral vinculada a roles de dirección en entidades financieras nacionales y extranjeras desde 1980, simultáneamente ocupó posiciones de director en entidades relacionadas con los medios de pago, redes de cajeros y compensación.



DIRECTOR | Jorge Alberto Lawson

Argentino. Licenciado en Sistemas de Información, graduado en la Universidad Tecnológica Nacional de Córdoba. Designado director del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 159 del 18/12/2015. Presidente de la Fundación Empretec Argentina, conformada por tres socios estratégicos: Organización de las Naciones Unidas (ONU), Banco de la Nación Argentina (BNA) y Unión Industrial Argentina (UIA). Es Managing Director de Global Entrepreneurship Network. Fue Ministro de Industria, Comercio y Minería de la Provincia de Córdoba entre 2011 y 2013. Ministro de Comunicación Pública y Desarrollo Estratégico de la Provincia de Córdoba entre 2013 y 2015. En 1997 fundó la consultora Lawson Comunicación y Estrategia. En 2007 creó la Fundación E+E, de la que es presidente honorario. Fue miembro del Consejo Honorario Académico Empresarial de la Universidad Siglo XXI. Fue presidente de la Fundación Impulsar y miembro del Consejo Consultivo Junior Achievement; miembro fundador del Consejo Honorario de la Maestría en Formulación y Desarrollo de Estrategias Públicas y Privadas del Centro de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional de Córdoba. Vicepresidente de la Sociedad Interamericana de Estrategia (SLADE), miembro fundador del Consejo Profesional de Ciencias Informáticas de la Provincia de Córdoba y vicepresidente del Círculo Profesional de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas (CIRCOM).



DIRECTORA | Ercilia Antonia Nofal

Argentina. Máster en Relaciones Económicas Internacionales y candidata al Ph.D en Economía Aplicada (Doctorado) de Johns Hopkins University. Graduada en lista de honor en University of Maryland con un Bachelor en Ciencias Políticas. Designada directora del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 159 del 18/12/2015 y con funciones de vicepresidenta de la Fundación Banco Nación desde marzo de 2017. Ingresó en el Banco de la Nación Argentina en el 2000 como asesora del directorio. En 2001 fue nombrada gerente departamental en el área de Banca Internacional, y fue la primera mujer gerente departamental del BNA. Posee una extensa carrera profesional como consultora de empresas y en organismos internacionales en las áreas de evaluación de proyectos, finanzas y comercio exterior. Se desempeñó como funcionaria en el Ministerio de Agricultura y en Comercio Exterior del Gobierno de la Nación. Fue titular de la cátedra Principios de Economía de la Universidad de Buenos Aires y decana de la Escuela de Negocios de la Universidad de Palermo.



DIRECTOR | Javier Okseniuk

Argentino. Licenciado en Economía de la Universidad de Buenos Aires con Posgrado en Economía de la Universidad Di Tella. Designado director del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 1126 del 11/12/2018. Director ejecutivo de la consultora económica LCG en 2017 y 2018. Fue director en representación del Estado Nacional de Central Térmica Güemes S.A. entre 2009 y 2016. Subsecretario de Programación Económica de la Nación y representante del Ministerio de Economía en el Banco Central (2007-2008). Se desempeñó como gerente de Planificación Estratégica y Estudios Económicos del Banco de la Provincia de Buenos Aires y director titular de Provincia Bursátil S.A. en 2006 y 2007. Fue asesor en el Ministerio de Hacienda y Finanzas Públicas y consultor externo de diversas entidades públicas y privadas, entre ellas KPMG Argentina, ABECEB, Banco Comafi, The Natural Conservancy, Cámara Argentina de la Construcción, Unidad para el Cambio Rural. Consultor de diversos organismos multilaterales y de los gobiernos de Nicaragua y Uruguay. Fue economista senior de la consultora EconViews y de la Fundación Centro para la Estabilidad Financiera (2003-2006). Trabajó en áreas de gestión y planificación financiera en Banco Piano y fue jefe de Research en Piano Administradora de Inversiones (1998-2003). Ha sido profesor titular en la Maestría en Economía de la UBA y profesor invitado en la Universidad de San Andrés (Centro de Educación Empresaria) y la Escuela de Negocios de la UCA.



DIRECTOR | Marcelo Javier Pose

Argentino. Licenciado en Economía, graduado de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires. Designado director del Banco de la Nación Argentina por Decreto PEN N° 1126 del 11/12/2018. Presidente de la Sociedad del Estado Casa de Moneda de 2015 a 2018. Vicepresidente del Banco de Tierra del Fuego entre 2009 y 2015. Gerente general en la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones desde enero de 2008 a noviembre de 2008. En el Banco Ciudad de Buenos Aires se desempeñó como asesor de directorio (1998 a 1999), gerente de compras (1999 a 2001), gerente coordinador administrativo (2001 a 2004) y gerente general (2005 a 2008). Asesor en la Subsecretaría de Hacienda y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires entre 1996 y 1998.



SÍNDICO | Alejandro Fabián Díaz

Argentino. Contador Público, graduado en la Universidad de Buenos Aires, con estudios de posgrado en Responsabilidad Social y Dirección de Empresas Profesional. Designado Síndico Titular del Banco de la Nación por Decreto PEN N° 481 del 15/07/2019. Fue Gerente de Control y Fiscalización de la SIGEN durante 10 años. Desarrolló actividades de auditoría, sindicatura y control gubernamental en empresas con participación estatal como YPF S.A., Aerolíneas Argentinas S.A., Agua y Energía Eléctrica S.E., Energía Argentina S.A., Belgrano Cargas S.A., YPF GAS S.A., Naturgy S.A., Operadora Ferroviaria S.E., Cora S.A., entre otras entidades. En el área de gestión, fue gerente general en ATC S.A. Docente universitario y conferencista internacional. Representante de Argentina en la redacción de las Directrices de Gobierno Corporativo de Empresas Estatales (2014 y 2015) y en la Comisión de Propiedad Estatal y Prácticas de Privatización de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Integró el grupo de trabajo en la revisión de cumplimiento de la Convención de Soborno Transnacional y de las Prácticas de Empresas de Propiedad Estatal (OCDE). Desde 2012 es miembro de la Red Latinoamericana de Gobierno Corporativo de Empresas con Participación Estatal (OCDE- CAF- BIRF). En 2011 fue galardonado con Medalla de Plata, "Premio Dr. Manuel Belgrano", otorgado por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas por su trabajo "Gobierno Corporativo en Empresas del Estado y Organismos Públicos". Autor de libros y artículos de su especialidad (control gubernamental y gobernanza).



GERENTE GENERAL | Juan José Fragati

Argentino. Graduado en Organización Bancaria en la Universidad Católica Argentina con Posgrado en Finanzas. En diciembre de 2017 fue designado gerente general del Banco de la Nación Argentina. Ingresó al Banco en 1989, en la red de sucursales. Posteriormente se desempeñó en puestos gerenciales en distintas sucursales en la Provincia de Buenos Aires y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En su carrera profesional bancaria alcanzó puestos de liderazgo en las gerencias zonales de Congreso, en el área operativa y comercial y en la gerencia de Rosario, Provincia de Santa Fe. Esto le permitió alcanzar el primer cargo de gerente zonal en Catamarca y posteriormente en Santa Fe. De 2015 a 2017 tuvo a su cargo la gerencia de la sucursal Plaza de Mayo.

CAPÍTULO 1

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

14 | Sobre este informe

| Valores institucionales

15 | Nuestro compromiso con la responsabilidad social

18 | Alineándolos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

24 | Participación de los grupos de interés

28 | Definición de contenidos y materialidad

> CAPÍTULO 1

SOBRE ESTE INFORME

GRI 102-32, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Presentamos el 3er Reporte de Sustentabilidad del Banco de la Nación Argentina, el cual refleja el impacto económico, social y ambiental de nuestra gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018. Este surge como consecuencia de distintas acciones llevadas a cabo por el directorio de la Institución, con el firme compromiso de alinear nuestros esfuerzos al desarrollo sostenible de nuestra Nación.

Desde el ejercicio 2016 asumimos el compromiso de la rendición de cuentas en sustentabilidad en forma anual. El último reporte fue el correspondiente al ejercicio 2017 y no existe reexpresión de información de informes anteriores, ni cambios respecto a los temas materiales o a su cobertura.

Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI y los 10 principios del Pacto Global. A su vez no ha sido sometido a revisión o verificación externa, pero lo consideraremos para futuras publicaciones.

Este reporte fue enviado al GRI para el Content Index Service, con el objeto de mejorar la precisión y la facilidad de uso del Índice de Contenidos GRI. GRI services ha confirmado que el índice de contenidos GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido corresponden con las secciones indicadas del reporte.

La elaboración y producción general del informe fue coordinada desde la unidad Responsabilidad Social y cuenta con el aporte y la activa participación de todas las unidades del Banco. La aprobación final del documento fue realizada por el directorio.

El alcance de la información proporcionada comprende la operación del Banco de la Nación Argentina, su casa central y sus sucursales.

VALORES INSTITUCIONALES

GRI 102-16

Los valores guían nuestra gestión y son parte de nuestra cultura. Asumimos el desafío de que estos valores trasciendan y perduren en la sociedad.

NUESTROS VALORES



NUESTRO COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Desde su creación, el Banco de la Nación Argentina promueve el desarrollo del país, creando valor a partir de una cultura socialmente responsable basada en:

> **Contribuir** al desarrollo de los sectores productivos del país, prestando asistencia financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.

> **Promover y apoyar** el comercio con el exterior, y especialmente, estimular las exportaciones de bienes, servicios y tecnología argentina.

> **Poner a disposición** de las empresas productoras de bienes y servicios, créditos para inversión y capital de trabajo, otorgando además, financiamiento y garantías a la actividad de comercio exterior.

> **Orientar su actividad** a las personas a través de préstamos personales e hipotecarios para la vivienda y los productos interrelacionados.

Establecimos la estrategia de sustentabilidad del BNA basada en seis pilares, con ejes principales y acciones de trabajo:



ADHESIONES A INICIATIVAS

GRI 102-12, 102-27

Alineamos nuestra estrategia y nuestras operaciones a iniciativas nacionales e internacionales, potenciando nuestros compromisos. En este marco el BNA continuó con adhesiones y sistemas de membresías, tales como el Pacto Global de Naciones Unidas y el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria. En 2018, por su parte, el BNA se incorporó a la comunidad del Global Reporting Initiative, con el objetivo de generar espacios de intercambio de buenas prácticas, formación y actualización permanente en materia de sustentabilidad y rendición de cuentas.



PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS

El Banco Nación adhiere a los principios del Pacto Global de Naciones Unidas asumiendo la responsabilidad de apoyar y desarrollar dentro de la organización los diez principios referentes a derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. De igual manera asumimos el rol de contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible.



> **Making Global Goals Local Business-Argentina:**

participación en el evento internacional del Pacto Global de Naciones Unidas realizado en Buenos Aires, donde el presidente Lic. Javier González Fraga fue expositor en un panel sobre inclusión referido al ODS de equidad de género.



> **Mesa Directiva del Pacto Global de Naciones Unidas:**

en el marco de la VI Asamblea Nacional "Unidos por el mundo que queremos", el BNA fue elegido como miembro titular de la mesa directiva de la Red Argentina del Pacto Global en categoría Grandes Empresas, junto a otras cinco organizaciones.



> **Seminario Personas y Planeta: Inclusión Financiera para la Inclusión Social**

En el marco del G20 en Argentina, el BNA llevó a cabo el Seminario de Expertos en conjunto con BID INTAL y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Tuvo como objetivo profundizar los debates y las propuestas alrededor de las finanzas sustentables y al servicio de las personas. Ofreció los mejores caminos e instrumentos hacia nuevas acciones y alianzas que conformen un círculo virtuoso en el que los productos financieros y de servicios se orienten hacia el mejor modo para proteger el planeta y las comunidades, especialmente las marginalizadas y descartadas. Se contó con la participación de funcionarios nacionales y especialistas internacionales en las diversas temáticas que fueron desarrolladas durante el encuentro.

ISO 26000 GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 102-29

El BNA reconoce a la ISO 26000 como un documento de referencia que ofrece orientación sobre responsabilidad social.

Para este reporte se incorporó a la ISO 26000 como un documento de referencia en materia de responsabilidad social y como una herramienta para integrar e implementar mejores prácticas en la gestión de la compañía. La ISO 26000 aborda siete materias fundamentales, las cuales pretenden ser un instrumento para que las organizaciones puedan contribuir al desarrollo sustentable. Comenzamos un proceso de medición frente a las siete materias, lo que nos permite definir cuáles son los principales logros y los desafíos para el futuro.

MATERIAS FUNDAMENTALES ISO 26000	
GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN	Es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos.
DERECHOS HUMANOS	Son los principios básicos a los que todos los seres humanos tienen derecho por el hecho de ser personas.
PRÁCTICAS LABORALES	Comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por y en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado.
MEDIOAMBIENTE	Hace referencia a las actuaciones de una empresa que contribuyen a mejorar la calidad ambiental al reducir el impacto negativo de la actividad empresarial sobre el ambiente.
PRÁCTICAS JUSTAS DEL NEGOCIO	Se refieren a la conducta ética de una organización en sus negocios con otras organizaciones e individuos.
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores tienen responsabilidades hacia ellos.
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO EN LA COMUNIDAD	La participación activa, ya sea de manera individual o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

AUTOEVALUACIÓN EN DERECHOS HUMANOS

GRI 103-2, 103-3, 407-1, 408-1, 409-1, 412-1

Evaluación de cumplimiento de los DD. HH. (HRCA) del Instituto Danés: se trata de una herramienta de autoevaluación que ha sido diseñada para ayudar a las empresas a abordar temas relacionados con los derechos humanos relevantes para sus actividades. Contiene más de 350 preguntas y 1.000 indicadores, y se ha desarrollado a partir de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de los Pactos Internacionales de 1966 y de más de 80 tratados y convenios relevantes sobre este tema.

Durante 2018 realizamos la versión resumida, Quick Check, que incluye aproximadamente un 10% de todas las preguntas incluidas en la base de datos completa de la HRCA. Incluye tres áreas de análisis en:

- > Prácticas laborales.
- > Impacto en la comunidad.
- > Gestión de la cadena de suministro.

Encuesta de Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación: a través de la red del Pacto Global, el BNA ha sido convocado por la Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural de la Nación en el marco del desarrollo del Plan Nacional de Acción en Empresas y Derechos, para participar del análisis de un borrador de la encuesta a través de la cual relevará el estado de situación del sector privado en cuanto al cumplimiento de los principios rectores sobre empresas y derechos humanos.

ALINEÁNDONOS A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

GRI 102-12, 405-2

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) forman la Agenda de Naciones Unidas para el desarrollo sostenible en un plan de acción en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. Los ODS hacen un llamado a la acción entre gobiernos, empresas y sociedad civil, para poner fin a la pobreza y crear una vida digna y de oportunidades para todos, dentro de los límites del planeta. Argentina adhiere a dicha Agenda y, en este marco, el Banco de la Nación Argentina realiza sus aportes con el fin de alcanzar dichos objetivos como un actor clave del sector financiero del país.

Con el objetivo de alinear nuestra estrategia de sustentabilidad a los ODS, realizamos un análisis utilizando la herramienta global SDG Compass, la cual nos permite medir y gestionar nuestra contribución a la Agenda Global 2030. Esta herramienta proporciona orientación para las empresas sobre cómo pueden alinear sus estrategias.

LA ADAPTACIÓN ARGENTINA DE LAS METAS E INDICADORES DE ODS

A principios de 2016, Argentina inició el proceso de adaptación de los ODS. Se determinó que el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS) realizara una priorización de las metas de los ODS de acuerdo a los objetivos y prioridades del Gobierno Nacional. Esta priorización de metas fue entregada, para su consideración y análisis, a todos los ministerios y organismos del Poder Ejecutivo Nacional.

A partir de esta priorización se inició un proceso de trabajo en comisiones, consultas y revisiones transversales en el que intervinieron 26 organismos nacionales.


Para la adaptación se consideró:

- Adoptar las metas e indicadores como han sido internacionalmente planteados.
- Adecuar el contenido de las metas a las prioridades nacionales (contenido y horizonte temporal) y seleccionar indicadores pertinentes de seguimiento.

En este marco, en la publicación Metas e Indicadores se presenta el listado oficial de los ODS de la República Argentina definidos en julio de 2017, y actualmente el CNCPS continúa coordinando el proceso de definición e incorporación de nuevos indicadores de seguimiento de ODS.

LA ADAPTACIÓN DEL BNA A LAS METAS E INDICADORES DE ODS DE ARGENTINA

Con el propósito de alinear nuestra gestión a las metas e indicadores de ODS nacionales, realizamos una evaluación del aporte del BNA a la contribución nacional, utilizando como referencia las publicaciones "Metas e Indicadores" y "Agenda 2030 ODS Argentina Metadata". Llevamos adelante un análisis detallado a nivel metas e indicadores de seguimiento con año base 2018. A partir de este ejercicio, a continuación mostramos 31 resultados específicos de nuestra gestión que contribuyen al logro de 9 ODS y al desarrollo sostenible del país.

CONTRIBUCIONES DEL BNA A LAS METAS NACIONALES - ODS - AGENDA 2030			
ODS	META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESULTADO
	Meta 4.5. De aquí a 2030, eliminar las disparidades de género en la educación y asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza y la formación profesional para las personas vulnerables, incluidas las personas con discapacidad, los pueblos indígenas y los niños en situaciones de vulnerabilidad.	a* Monto invertido en cantidad de horas hombre de Voluntariado Corporativo de los Programas Aprendiendo a Ahorrar y Tu Compromiso Transforma. b* Cantidad de horas de Voluntariado Corporativo de los Programas Aprendiendo a Ahorrar y Tu Compromiso Transforma.	a. Monto invertido \$ 1.171.934 b. Cantidad de horas: 2.836

CONTRIBUCIONES DEL BNA A LAS METAS NACIONALES - ODS - AGENDA 2030			
ODS	META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESULTADO
	Meta 5.2. Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en el ámbito público y en el privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.	*Iniciativas promulgadas por el BNA a fin de abordar la problemática social de violencia de género.	a. Creación de un Comité Interdisciplinario. b. Modificaciones y ampliaciones al Protocolo contra la Violencia Laboral y Violencia de Género. c. Atención y acompañamiento a 55 casos. d. Realización de la campaña interna "NO es NO". e. 750 horas de formación a más de 250 cuadros de conducción. f. El BNA forma parte de las mesas de trabajo en ámbitos nacionales e internacionales.
		5.5.3. Proporción de mujeres en ocupaciones directivas.	a. 1/9 proporción de mujeres en ocupaciones directivas. b. 2/5 proporción de mujeres en ocupaciones jerárquicas. c. 3/4 proporción de mujeres que fueron promovidas internamente. d. 2/3 proporción de mujeres que tuvieron movimientos horizontales.
	Meta 8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas.	a* Cantidad de clientes con préstamos activos MiPYMEs y línea de crédito destinada a la asistencia de microempresas. b* Saldos acumulados de líneas de crédito MiPYMEs y línea de crédito destinada a la asistencia de microempresas.	a. 64.533 clientes con préstamos activos para MiPYMEs y microempresas. b. Se otorgaron \$ 56.429 millones en préstamos para MiPYMEs y microempresas.
		8.5.1. Tasa de empleo de la población en edad de trabajar.	La participación del BNA en la tasa de empleabilidad Argentina es del 0,14%.
		8.5.2. Tasa de ocupación registrada.	El 100% de los empleados del BNA están registrados en el Sistema de Seguridad Social, por lo cual la participación del BNA en la tasa de ocupación registrada Argentina es del 0,14%.
	Meta 8.5. (Adaptada). De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	8.5.4. Brecha de género en los ingresos laborales.	Por convenio colectivo la brecha de género en el BNA es igual a 0.

CONTRIBUCIONES DEL BNA A LAS METAS NACIONALES - ODS - AGENDA 2030			
ODS	META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESULTADO
	Meta 8.8. (Adaptada). Garantizar los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	8.8.1.a. Tasas de frecuencia de lesiones ocupacionales no mortales.	1,82 hombres y 1,53 mujeres.
		8.8.3.b. Tasas de incidencia de lesiones ocupacionales mortales de los trabajadores.	0.
		8.8.4. Porcentaje de trabajadores cubiertos por el Sistema de Riesgos de Trabajo.	100%.
	Meta 8.10. Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.	8.10.1. Presencia de sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 adultos.	El BNA cuenta con 2,44 sucursales por cada 100.000 adultos.
		8.10.3. Cajeros automáticos por cada 10.000 Km2.	El BNA cuenta con 8,56 cajeros automáticos por cada 10.000 Km2.
		8.10.3.b. Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.	El BNA cuenta con 7,96 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.
		8.10.5. Porcentaje de depósitos del sector público y privado en el sistema financiero (como porcentaje del Producto Interno Bruto)	Los depósitos recibidos por el BNA representan el 6,98% del PBI.
		8.10.7. Porcentaje de los depósitos a plazo en el sistema financiero nacional.	La participación del BNA en los depósitos a plazo del sistema financiero nacional es del 24,5%.
	Meta 8.10. Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.	8.10.8. Crédito al sector privado no financiero como porcentaje del Producto Interno Bruto nominal.	El crédito al sector privado no financiero otorgado por el BNA representa el 2,47% del PBI nacional.
		8.10.9. Crédito hipotecario al sector privado no financiero como porcentaje del Producto Interno Bruto.	El crédito Hipotecario acumulado por el BNA representa el 0,57% del PBI nacional.
8.10.10. Cantidad de tarjetahabientes (de crédito) por cada 100.000 adultos.		El BNA cuenta con 8403,52 tarjeta habientes por cada 100.000 adultos.	
	Meta 9.3. Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.	9.3.1. Participación de las Pequeñas y Medianas Empresas en el crédito bancario.	16%.
	Meta 9.4. De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	*Emisiones de gases de efecto invernadero en relación a los empleados.	El BNA emite 2,16 t CO2 e. por empleado en el ámbito nacional.

CONTRIBUCIONES DEL BNA A LAS METAS NACIONALES - ODS - AGENDA 2030			
ODS	META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESULTADO
	Meta 11.4. Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.	11.4.1.b. Cantidad de bienes culturales muebles que ingresan anualmente a formar parte del patrimonio de organismos del Ministerio de Cultura.	La sucursal La Plata (Pcia. de Buenos Aires) se encuentra en el inventario del Centro de Patrimonio Arquitectónico Argentino y la Casa Central en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fue declarada como Monumento Histórico Nacional por el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1055 del 19 de junio de 2002.
		11.4.1.f. Cantidad de bienes patrimoniales declarados en los términos de la Ley 12665.	La sucursal La Plata (Pcia. de Buenos Aires) se encuentra en el inventario del Centro de Patrimonio Arquitectónico Argentino y la Casa Central en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires fue declarada como Monumento Histórico Nacional por el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1055 del 19 de junio de 2002.
	Meta 11.6. De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita en las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.	11.6.1. Porcentaje de residuos sólidos urbanos con disposición final adecuada con respecto al total de los residuos sólidos urbanos generados a nivel nacional.	100%.
	Meta 12.5. De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	12.5.1. Porcentaje nacional de valorización de residuos sólidos urbanos.	50,5% (Corresponde a casa central y sucursal Macrocentro).
	Meta 13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	13.2.1. Emisiones de gases efecto invernadero.	Las emisiones de GEI del BNA alcanzaron los siguientes niveles: Alcance 1: 11.324 t CO2 e. Alcance 2: 26.742 t CO2 e. Total: 38.067 t CO2 e.
	Meta 13.3. Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	13.3.1. Actividades de educación ambiental sobre mitigación, adaptación y reducción del cambio climático.	El BNA dictó 19 horas de formación en materia de Riesgos Sociales y Ambientales, con la colaboración de Fundación Vida Silvestre y CAF a 160 agentes de Riesgo y Gestión de Cobranzas.

CONTRIBUCIONES DEL BNA A LAS METAS NACIONALES - ODS - AGENDA 2030			
ODS	META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESULTADO
	Meta 16.1. Recurrir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.	*Iniciativas promulgadas por el BNA a fin de abordar la problemática social de Violencia de Género.	a. Creación de un comité Interdisciplinario. b. Elaboración e implementación de Protocolo contra la Violencia Laboral y Violencia de Género (julio-18). c. Material de Difusión Línea 144. d. Capacitaciones en el Interior del país. e. Realizaciones de mapeo de Riesgo. f. El BNA forma parte de las mesas de trabajo en ámbitos Naciones e Internacionales. g. Realización interna de la campaña "NO es NO". h. Modificaciones y ampliaciones al Protocolo.
	Meta 16.4. De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra el narcotráfico y todas las formas de delincuencia organizada.	*Políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos, del financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas.	a. Estructura: el BNA cuenta con una Unidad de Prevención Lavado de Activos y FT, 10 regionales UPLA, un Comité de Control Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CCP), y un Oficial de Cumplimiento. b. El Banco cuenta con un sistema de monitoreo diseñado para el alerta de operaciones que puedan configurarse como inusuales y que, luego de un riguroso análisis, puedan identificarse aquellas que resulten pasibles de ser reportadas como sospechosas a la UIF. c. Se implementaron los criterios sugeridos por el GAFI consistentes en el Enfoque Basado en Riesgo. d. Autoevaluación del Banco en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. e. Desarrollo de Plan de Mitigación de Riesgos, a partir de consultoría del BID.
	Meta 16.5. (Adaptada). Reducir considerablemente la corrupción en la relación entre el Estado y la ciudadanía en la provisión de servicios públicos.	a*Herramienta de Integridad para clientes grandes empresas. b*Cantidad de clientes analizados en materia de Integridad y Transparencia, Políticas anticorrupción, Principios de Ética, entre otros.	a."Declaración de Integridad y Estándares Mínimos de Cumplimiento – Condiciones Especiales para Clientes Grandes Empresas". b. Se han analizado los antecedentes de más de 53 clientes del segmento "Grandes Empresas".

CONTRIBUCIONES DEL BNA A LAS METAS NACIONALES - ODS - AGENDA 2030			
ODS	META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	RESULTADO
	Meta 17.9. Aumentar el apoyo internacional a la ejecución de programas de fomento de la capacidad eficaces y con objetivos concretos en los países en desarrollo a fin de apoyar los planes nacionales orientados a aplicar todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluso mediante la cooperación NorteSur, Sur-Sur y triangular.	17.9.1. Proyectos de cooperación internacional que tengan por objetivo el fomento de la capacidad en los países en desarrollo para la implementación de los ODS a nivel nacional.	El BNA participó durante el 2018 de las siguientes iniciativas: a. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). b. Adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas. c. Incorporación a la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Mundial. d. Convenio de Cooperación y capacitaciones con Fundación Vida Silvestre. e. Participación en World Savings Banks Institute.
	Meta 17.17. (Adaptada). Fomentar y promover la articulación entre las organizaciones de la sociedad civil, las organizaciones empresariales y los organismos públicos nacionales en la gestión de las políticas públicas.	17.17.3 Cantidad de organizaciones intervinientes en programas nacionales del Ministerio de Desarrollo social.	1: El BNA contribuye a este indicador mediante los siguientes proyectos: - Emprendedores Sociales registrados en el Ministerio de Desarrollo Social. - INJUVE: "Tu compromiso transforma".

Los indicadores de seguimiento que cuentan con * fueron adaptados por el BNA para medir el aporte de la gestión 2018 a las metas nacionales de los ODS.

ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera es una herramienta que potencia la generación de oportunidades y fortalece la capacidad de alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este marco se destaca la participación del BNA en el desarrollo de La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), elaborada por el Gobierno de la República Argentina con diversos actores del sector público, privado, la comunidad internacional y la academia. Dicho documento será publicado el año entrante y establecerá objetivos estratégicos para el período de 2019 a 2023, a favor de promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de servicios financieros en el territorio argentino y contribuir al desarrollo social y al crecimiento económico del país a través de la inclusión financiera.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés (GI) son aquellos individuos o grupos (de personas, de organizaciones, etc.) que resultan afectados directa o indirectamente por el desarrollo de las actividades, los productos o servicios de una empresa, e incluso quienes pueden afectarla con sus iniciativas o decisiones.

El BNA tiene muchos tipos de GI, cada cual con sus particularidades y su nivel de relación con la entidad, y pueden tener intereses diferentes y/o en conflicto. Con el tiempo, además, estos grupos cambian, así como sus expectativas y el nivel de su importancia estratégica para la entidad, por lo que se requiere una revisión periódica del análisis realizado, para efectuar los ajustes que sean necesarios.

Es por eso que resulta fundamental para el desarrollo de la estrategia de sustentabilidad el compromiso e involucramiento con los grupos de interés. A través del diálogo con ellos, nos permite dar respuesta (de una manera exhaustiva y equilibrada) a cuestiones relevantes, impactos, oportunidades y riesgos.

GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

GRI 102-40, 102-42

Para identificar y clasificar a los grupos de interés, realizamos un análisis tomando como base la guía AA1000SES¹.

GRUPOS DE INTERÉS	QUIÉNES LO INTEGRAN	CANALES DE COMUNICACIÓN
EMPLEADOS	Todo el personal en relación de dependencia laboral, según cargo, categoría y funciones. También, las organizaciones sindicales que representan a nuestros colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> > REVISTA MENSUAL VÍA DIRECTA > INTRANET > CORREO ELECTRÓNICO: NOVEDADES SOCIALES Y COMERCIALES > REUNIONES DE INTERCAMBIO POR EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO > PLATAFORMA E-LEARNING > ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIONES > ENCUENTRO ANUAL DE GERENTES > CLIPPING DE NOTICIAS
DIRECTORIO	Autoridades de directorio	> REUNIONES DE COMISIÓN Y COMITÉ
CLIENTES	Todos los clientes de nuestros servicios financieros, incluyendo banca de individuos y banca de empresas (grandes empresas, pymes y otras organizaciones)	<ul style="list-style-type: none"> > ASISTENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS > CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE > PARTICIPACIÓN EN FERIAS, EXPOSICIONES Y CONGRESOS > CHARLAS Y ENCUENTROS DE CAPACITACIÓN PARA PYMES > DESAYUNOS EMPRESARIOS > REVISTA PYMENACIÓN. NEGOCIOS Y NOVEDADES > ENCUESTA DE SATISFACCIÓN > WEBSITE: CHAT ONLINE Y TUTORIALES > REDES SOCIALES: FB / INSTAGRAM / YOUTUBE > NEWSLETTER DIGITAL TRIMESTRAL > RESUMEN DE TARJETAS > E-MAIL MARKETING

1. "AA1000 Stakeholder Engagement Standard", estándar de relacionamiento con los grupos de interés que provee pautas para dialogar con estos e integrar sus expectativas a los procesos y las actividades de la empresa; está basado en los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta.

GRUPOS DE INTERÉS	QUIÉNES LO INTEGRAN	CANALES DE COMUNICACIÓN
PROVEEDORES	Las empresas que integran nuestra cadena de suministros y nos proveen insumos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> > REUNIONES PERIÓDICAS > REGISTRO DE PROVEEDORES
COMUNIDAD	<p>Las organizaciones y personas que se relacionan e interactúan con nuestras operaciones diarias, en forma indirecta:</p> <p>Comunidad en general, ONGs, instituciones académicas y universidades, otras entidades financieras (locales e internacionales) y familiares de colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> > PARTICIPACIÓN EN FERIAS, EXPOSICIONES Y CONGRESOS > REUNIONES Y ALIANZAS CON ORGANIZACIONES > REVISTA BANCARIZADOS (EDUCACIÓN FINANCIERA DESDE LO LÚDICO)
CÁMARAS Y ASOCIACIONES	<p>Organizaciones con las cuales articulamos para potenciar nuestro desempeño, entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas > Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPRA) > Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino (ADEBA) > Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE) > Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) > Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) 	<ul style="list-style-type: none"> > DESAYUNOS EMPRESARIALES > REUNIONES PERIÓDICAS > PARTICIPACIÓN EN COMISIONES TÉCNICAS
GOBIERNO Y ENTES DE CONTRALOR	<p>Las autoridades estatales, a nivel nacional y municipal. Asimismo, las autoridades que regulan la operación de nuestra actividad, incluyendo las actividades de los grupos sindicales:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Gobierno Nacional > Gobiernos Provinciales > Gobiernos Municipales > UIF (Unidad de Inteligencia Financiera) > BCRA > SIGEN > CNV 	<ul style="list-style-type: none"> > REUNIONES PERIÓDICAS > PARTICIPACIÓN EN FOROS
FUNDACIÓN BNA Y FUNDACIÓN EMPRETEC	Fundaciones financiadas por el Banco	> REUNIONES PERIÓDICAS
PRENSA Y MEDIOS	<p>Todos los medios de comunicación con los cuales el Banco tiene contacto, como pueden ser diarios, radios y redes sociales donde se publica información del BNA:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Medios especializados de la industria financiera > Medios especializados en RSE 	> DEPARTAMENTO DE PRENSA Y MEDIOS

DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-21, 102-43, 102-44

DIÁLOGO EN GESTIÓN: los canales de comunicación (expuestos en la tabla anterior) son utilizados en el habitual desarrollo de nuestras actividades. Las conclusiones, surgidas a través de estos canales, son evaluadas por las áreas que los llevan adelante y que resuelven las mejoras por implementar en caso de que corresponda.

DIÁLOGO PARA EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD: sobre la base del análisis de la AA1000SES, y sobre la base de las definiciones del Global Reporting Initiative (GRI) en cuanto al análisis de materialidad, realizamos encuestas de valoración de los temas por incluir en el presente reporte. Las conclusiones de dichas valoraciones se reflejan en el capítulo de Definición de Contenidos y Materialidad.

Se trabajó con una encuesta de materialidad, que llegó a un total de 1.182 respuestas, alcanzando un involucramiento de:

CLIENTES*	1.067
EMPLEADOS	91
COMUNIDAD	17
PROVEEDORES	3
CÁMARAS Y ASOCIACIONES	2
PRENSA Y MEDIOS	2

*Se incluye un total de 1.067 encuestas personales: 640 clientes BNA (de los cuales 483 son exclusivos BNA y 157 clientes compartidos con otros bancos), además de 317 clientes de otros bancos, y 110 personas no bancarizadas, distribuidos en una muestra aleatoria estratificada por conglomerados de población, tomando como unidad de muestra a las sucursales.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS EMPLEADOS:

Consideramos de gran importancia la comunicación interna para que todos los que integramos el BNA hagamos un recorrido hacia el mismo rumbo y accedamos a la información para acompañar y hacer más viables los planes y objetivos de la Institución.

> Creación del Área de Comunicación Interna

Con el propósito de resaltar los valores de la organización y de sus miembros, y compartirlos.

> Nuevo Portal Digital (Intranet)

Portal digital con actualización inmediata en el que se desarrollan las novedades, los lanzamientos de productos, la presentación y el reconocimiento de equipos de todo el país, la difusión de actividades de capacitación, cultura, deportes y programas internos.

> Canal de Carteleras LED

Ubicado en accesos de empleados de casa central y sucursal Plaza de Mayo, tiene como fin la comunicación por intermedio de placas informativas y videos de producción propia para el público interno local.

> Revista Vía Directa

Nuestra publicación mensual que se distribuye de manera digital y con algunas impresiones en papel. Los empleados pueden hacer su aporte enviando noticias de índole social, tales como pasatiempos, nacimientos, bodas, entre otras.

> Novedades por E-mail e Intranet

Se envían por esta vía Circulares, Novedades Sociales y Novedades Comerciales. A través de esta herramienta vía e-mail se comunican noticias relevantes de distintos sectores, como así también saluciones por fechas clave.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

En el marco del proceso de expansión trazado para 2018, se sumó al ecosistema digital del BNA la presencia oficial en la red social LinkedIn, con el objetivo de incorporar un nuevo medio de contacto con jóvenes profesionales, perfiles técnicos y, en particular, con el segmento emprendedor y las pymes. Se completa con los perfiles en Facebook, Instagram y YouTube la estrategia encolumnada bajo los conceptos de innovación y cercanía.

Por otra parte, se llevaron a cabo campañas de difusión en internet y redes sociales, con el propósito de conectar productos relevantes y beneficios específicos con las personas adecuadas. En forma destacada se ejecutaron acciones especiales para la comunicación del producto Nación Emprende, casos de éxito, alternativas de ahorro, inversión y educación financiera, para contribuir a la conversión digital de los clientes y el uso de los canales electrónicos.

> SITIO WEB

Para un mejor acceso de nuestros clientes a productos y servicios, se incorporaron solicitudes online para préstamos preaprobados; se agregaron simuladores para todas las líneas de préstamos; se desarrolló y publicó el sitio para la Fundación Banco de la Nación Argentina (www.fundacionbna.org.ar), y se trabajó en el desarrollo para el próximo lanzamiento de la Oferta Exportable Argentina en las páginas del BNA en el exterior.

> INSERT EN RESÚMENES

Junto al resumen de cuenta se envía información adicional con novedades de las últimas promociones y servicios.

> E-MAIL MARKETING

Por medio de correos electrónicos nuestros clientes tienen acceso a información que se envía sobre novedades.

> PLATAFORMA WEBCOMEX

Esta plataforma digital permite la consulta en línea de transacciones por parte de los clientes de comercio exterior.

> CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

Se llevaron a cabo campañas, a través de distintos medios como radio, gráfica, tv, vía pública e internet, de distintos productos, promociones, lanzamientos, acciones especiales de contacto con el cliente.

> PUBLICACIONES SEGÚN SECTOR

Como vía de acercamiento a nuestros clientes, se producen piezas de comunicación como folletos, afiches, newsletters y principalmente campañas de contacto por e-mail. Entre las publicaciones podemos destacar la de AgroNación y PymeNación, especialmente dirigidas para ofrecer una cobertura integral sobre los temas referentes a esos sectores y con promociones especiales.

NUESTRA PRESENCIA EN LAS REDES



bna.com.ar

27 MILLONES DE USUARIOS
350 MILLONES DE VISITAS
180 MILLONES DE SESIONES



145.000 SEGUIDORES EN FACEBOOK
300 MENSAJES RECIBIDOS DIARIOS
600 PUBLICACIONES



25.000 SEGUIDORES EN INSTAGRAM
140 PUBLICACIONES



5.000 SUSCRIPTORES AL CANAL DE YOUTUBE
410.000 REPRODUCCIONES



LANZADO EN OCTUBRE DE 2018
23.000 SEGUIDORES

DEFINICIÓN DE CONTENIDOS Y MATERIALIDAD

GRI 102-32, 102-46, 102-47, 103-1

A fin de elaborar el Reporte de Sustentabilidad según los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), utilizamos los principios propuestos en cuanto a la definición de los contenidos y la calidad de la información.

Uno de los principios para definir los contenidos es la Materialidad. Esto significa que los temas relevantes, que deben incluirse en el informe, son aquellos que pueden considerarse importantes para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización o de influir en las decisiones de los grupos de interés.

Para determinar la relevancia de los temas a incluir, hemos realizado un análisis de materialidad, basándonos en los contenidos propuestos por el GRI y los considerados por el Pacto Global de Naciones Unidas y la Agenda 2030 de los ODS, a los cuales adherimos y estamos comprometidos. También, entre otros, consideramos:

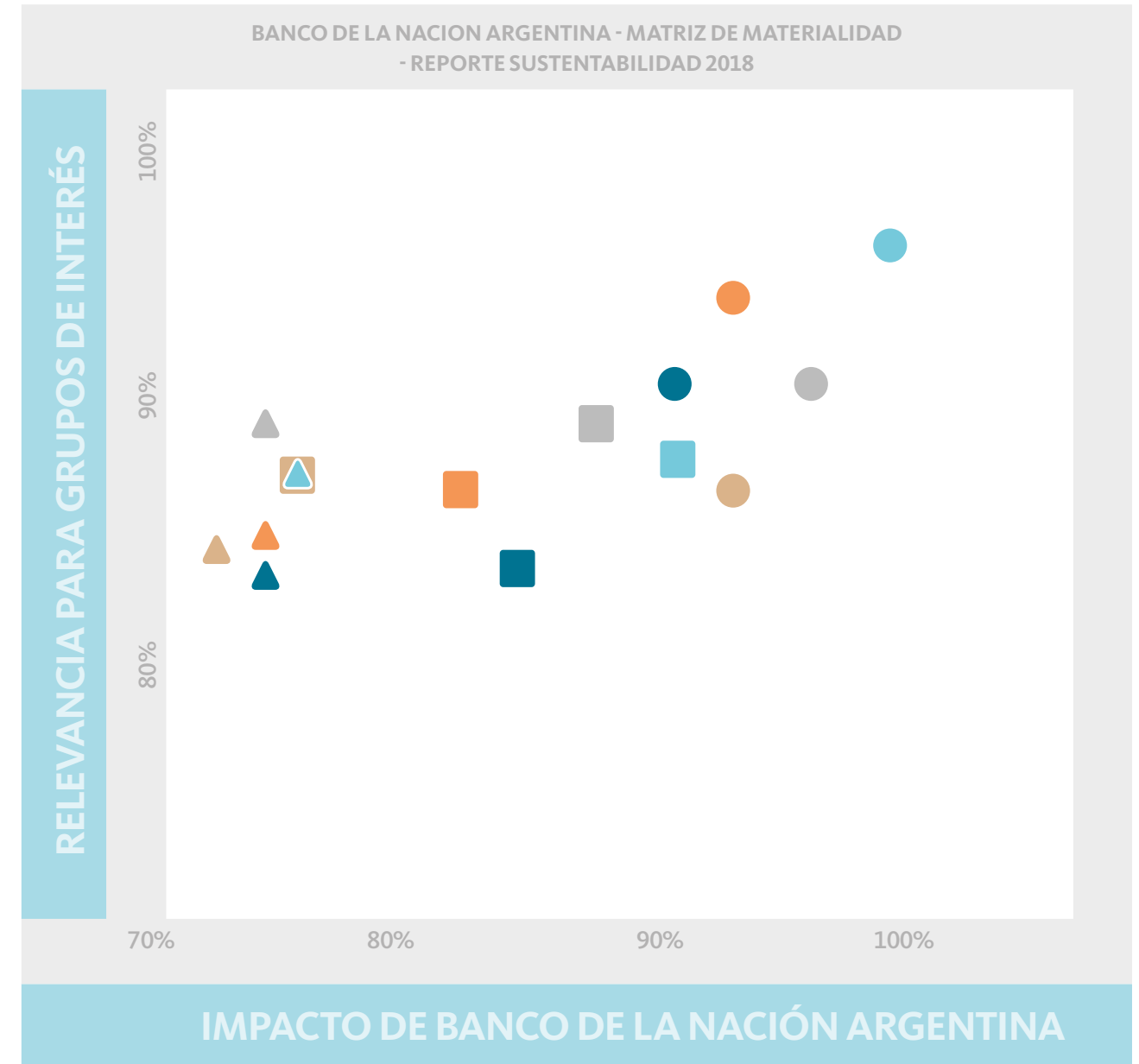
- › Temas que surgen del enfoque del negocio, la estrategia de sustentabilidad y las políticas y los valores del Banco, además del cumplimiento normativo de las autoridades de control.
- › Temas surgidos del análisis global de los principales temas ESG (Environment, Social and Governance) y de la industria bancaria.
- › Temas surgidos a través del diálogo con los grupos de interés.

Para este reporte se realizó un ejercicio de valorización de los temas definidos para el reporte anterior, según el principio de materialidad propuesto por el GRI, el cual propone considerar los temas en función de las siguientes dos dimensiones:

- › Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la Organización.
- › Influencia sustancial en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés.

Finalmente, los temas que surgen son revisados y aprobados por la alta gerencia y la dirección del Banco.

Como resultado del análisis de materialidad, hemos elaborado una matriz que describe la priorización de los temas relevantes definidos.



- ÉTICA Y TRANSPARENCIA
- GESTIÓN AMBIENTAL
- INCLUSIÓN FINANCIERA
- USO RACIONAL DE LOS RECURSOS
- SERVICIO AL CLIENTE
- ▲ DESEMPEÑO ECONÓMICO
- SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE
- ▲ EMPLEO DE CALIDAD
- FUNCIONAMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO
- ▲ RELACIÓN EMPRESA/EMPLEADOS
- GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO
- ▲ GESTIÓN DE PROVEEDORES
- DESARROLLO DE LA COMUNIDAD
- ▲ DERECHOS HUMANOS
- DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL

#	TEMA	COBERTURA	DESCRIPCIÓN DEL TEMA PARA BNA	REFERENCIA CAPÍTULO
1	ÉTICA Y TRANSPARENCIA	INTERNO Y EXTERNO	Contar con mecanismos que garanticen la protección de los usuarios, impidan normas abusivas de contratación, abuso de poder y conflicto de intereses.	6. El BNA y su Gobierno Corporativo
2	INCLUSIÓN FINANCIERA	EXTERNO	Crear herramientas que faciliten el acceso de diversos productos y servicios financieros de calidad a distintos segmentos de la población (personas no bancarizadas o de grupos vulnerables con tasas preferenciales o condiciones que favorezcan su inclusión).	7. El BNA y sus Clientes 9. El BNA y la Comunidad
3	SERVICIO AL CLIENTE	EXTERNO	La calidad de atención, trato, propuestas de experiencia del cliente, y promociones.	7. El BNA y sus Clientes
4	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DEL CLIENTE	EXTERNO	La Seguridad personal de los clientes. Seguridad en el manejo de datos y privacidad de información. Controles digitales con aplicaciones de nuevas tecnologías.	7. El BNA y sus Clientes
5	FUNCIONAMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO	INTERNO	Evaluar y controlar el funcionamiento de los órganos de gobierno del BNA (Presidente, Directorio y Alta gerencia del BNA) respecto de su ética y transparencia.	6. El BNA y su Gobierno Corporativo
6	GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	INTERNO	Gestionar y controlar los riesgos (crediticio, de capital, etc.) que afectan a la Entidad para la continuidad del negocio.	11. El BNA y su Gobierno Corporativo
7	DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	EXTERNO	Acompañar el desarrollo de la economía regional, impulsar el emprendedurismo, creación de herramientas financieras destinada a sectores vulnerables y programas vinculados a inversión social.	7. El BNA y sus Clientes 9. El BNA y la Comunidad

#	TEMA	COBERTURA	DESCRIPCIÓN DEL TEMA PARA BNA	REFERENCIA CAPÍTULO
8	DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL	INTERNO	Diseñar programas de capacitación al personal, que permitan garantizar un servicio adecuado y potenciar sus competencias profesionales.	8. El BNA y sus Empleados
9	GESTIÓN AMBIENTAL	INTERNO Y EXTERNO	Incorporar aspectos ambientales y sociales en el proceso de análisis de riesgo crediticio y herramientas de financiamiento que promuevan el cuidado ambiental (líneas para proyectos que preserven y mitiguen el impacto negativo).	11. El BNA y el Ambiente
10	USO RACIONAL DE LOS RECURSOS	INTERNO	Optimizar y gestionar el consumo de recursos naturales y de residuos, incorporando herramientas para su uso racional (ejemplo resumen digital).	11. El BNA y el Ambiente
11	DESEMPEÑO ECONÓMICO	INTERNO	Resultados económicos que hacen al patrimonio del BNA.	5. Sobre el BNA
12	EMPLEO DE CALIDAD	INTERNO	Garantiza condiciones de empleo de calidad.	8. El BNA y sus Empleados
13	RELACIÓN EMPRESA/ EMPLEADOS	INTERNO	La construcción de la relación con sus empleados y el vínculo con la entidad gremial.	8. El BNA y sus Empleados
14	GESTIÓN DE PROVEEDORES	INTERNO Y EXTERNO	Desarrollar prácticas transparentes en compras y contrataciones; e incorporar compras inclusivas.	10. El BNA y sus Proveedores
15	DERECHOS HUMANOS	INTERNO Y EXTERNO	Garantizar los derechos humanos (incluyendo temas de abolición del trabajo infantil y trabajo forzoso, libertad de asociación sindical, entre otros).	4. Definiciones estratégicas 8. El BNA y sus Empleados

CAPÍTULO 2

SOBRE EL BNA

34 | Sobre el BNA

35 | El BNA en el mundo

36 | Grupo Banco Nación

38 | El BNA en números

BANCO DE LA NACION ARGENTINA

> Banco de la Nación Argentina | PLAZA DE MAYO

> CAPÍTULO 2 SOBRE EL BNA

GRI 102-1, 102-3, 102-5

El Banco de la Nación Argentina (BNA) cuenta con una amplia cobertura geográfica en el ámbito nacional e internacional, con 732 filiales de atención en el país y 14 en el exterior, promoviendo el desarrollo de las distintas economías regionales.

El BNA es una entidad autárquica del Estado creada por la Ley 2841 del Congreso Nacional el 16 de octubre de 1891. Conforme su naturaleza jurídica tiene autonomía presupuestaria y administrativa; se rige por las disposiciones de la Ley de Entidades Financieras 21526, su carta orgánica y demás normas legales concordantes, y debe coordinar su acción con las políticas económico-financieras que establezca el Gobierno Nacional. La Nación Argentina garantiza las operaciones del Banco, su domicilio legal es el de la casa central, sita en la calle Bartolomé Mitre 326 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

EL BNA A LO LARGO Y ANCHO DEL PAÍS

GRI 102-4, 102-6

El BNA, alineado a su esencia de ser un Banco que asiste financieramente a todos los argentinos, es la entidad con mayor presencia en términos territoriales en las provincias y regiones económicas del país.

Cuenta con su casa central, 643 sucursales, 8 sucursales electrónicas, 21 puestos permanentes de promoción y 60 anexos operativos, lo que hace un total de 732 bocas de atención distribuidas a lo largo y ancho de la geografía argentina.



PROVINCIA	SUCURSALES*	SUCURSALES ELECTRÓNICAS	PUESTO PERMANENTE DE PROMOCIÓN**	ANEXO OPERATIVO	CANTIDAD TOTAL
BUENOS AIRES	192	3	10	14	219
CABA***	66	1	5	7	79
CATAMARCA****	14	2	0	3	19
CHACO	19	0	0	0	19
CHUBUT	8	0	0	1	9
CÓRDOBA	75	0	1	1	77
CORRIENTES	16	0	0	2	18
ENTRE RÍOS	26	0	0	1	27
FORMOSA	5	0	0	1	6
JUJUY	5	0	0	1	6
LA PAMPA	14	0	0	0	14
LA RIOJA	12	0	0	1	13
MENDOZA	36	0	0	13	49
MISIONES	14	0	1	1	16
NEUQUÉN	6	1	2	1	10
RÍO NEGRO	15	0	0	3	18
SALTA	9	0	0	3	12
SAN JUAN	6	0	0	1	7
SAN LUIS	6	0	0	2	8
SANTA CRUZ	12	0	0	0	12
SANTA FE	65	1	2	3	71
SANTIAGO DEL ESTERO	8	0	0	0	8
TIERRA DEL FUEGO	2	0	0	0	2
TUCUMÁN	12	0	0	1	12
TOTAL	643	8	21	60	732

*Incluye Banco en planta.

**Incluye Centros de Atención (CANE).

***Casa central no está incluida.

****Dentro de las sucursales se incluyen 3 agencias móviles.

EL BNA EN EL MUNDO

GRI 102-4

El Banco lleva a cabo su actividad internacional, tanto comercial como financiera, con una red de sucursales operativas y oficinas de representación en el exterior que, adaptándose a las exigencias de cada mercado donde participa, constituyen el instrumento fundamental en la realización de negocios internacionales y de comercio exterior.

La red de sucursales y representaciones en el exterior, en función de su ubicación geográfica, se distribuye en dos grupos:

> HEMISFERIO NORTE

Las filiales ubicadas en Nueva York, Miami y Madrid actúan con un perfil de banca mayorista, con funciones diferenciadas de acuerdo a las características de cada plaza, conformando un sistema integrado que posibilita el desenvolvimiento de una amplia gama de operaciones y servicios internacionales.

El perfil de estas sucursales está dirigido, por un lado, a potenciar los créditos en respaldo a las exportaciones de productos argentinos y, por el otro, a la obtención de fuentes de financiamiento con entidades bancarias de primera línea. Dentro de este grupo también se encuentra la sucursal de Panamá, que actualmente está en proceso de cierre.

Por otra parte, posee una oficina de representación en Pekín (China) que actúa en la gestión de negocios y la promoción del comercio bilateral entre Argentina y China. Participa de misiones comerciales argentinas y las apoya, y brinda asesoramiento sobre el mercado procurando, a través de la difusión de los servicios que ofrece la red BNA, generar negocios para el grupo y constituirse en el referente financiero argentino en el país.

> HEMISFERIO SUR

Las sucursales en Sudamérica, San Pablo, Montevideo, Santa Cruz de la Sierra, Asunción, Concepción, Encarnación y Villarrica tienen por misión, principalmente, atender la operatoria doméstica y de comercio exterior intrarregional, y son una herramienta sustancial para apoyar la actividad comercial de la Argentina en la región. Esto se complementa con una activa participación en el aspecto promocional del comercio exterior en nuestro país, por medio de la participación del Banco de la Nación Argentina en ferias y exposiciones sectoriales en los distintos países del área, acompañando el accionar de empresarios argentinos que desarrollan y expanden sus actividades en dichos países. De esta manera, la red de sucursales en Sudamérica conforma un instrumento de importancia para la implementación e integración de los negocios en el Mercosur.

Al igual que como ocurre en el hemisferio norte, algunas filiales del hemisferio sur también se encuentran en proceso de reestructuración. Actualmente, de este grupo, las sucursales en Río de Janeiro y Santiago de Chile se encuentran en proceso de cierre y liquidación, respectivamente.

GRUPO BANCO NACIÓN

El Banco de la Nación Argentina ha desarrollado el Grupo BNA, que comprende:

Nación Bursátil

Es una empresa miembro del Mercado de Valores de Buenos Aires. Pone a su servicio una estructura ágil, eficiente y profesional, brindándole asesoramiento en general sobre el mercado de capitales y sus instrumentos, e información en tiempo real de precios y tendencias de los activos.

- Av. Leandro N. Alem 356, piso 16
- (C1003AAQ)
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Tel.: (54-11) 4313-1212

PELLEGRINI

Fondos Comunes de Inversión

Se encarga de administrar productos de inversión colectiva y de ejecutar políticas de inversiones que permitan que los pequeños inversores participen de la compra y tenencia de determinados instrumentos financieros.

- Av. Corrientes 345, piso 2
- (C1043AAD)
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Tel.: (54-11) 4313-1412/1493/
- 1472/1482 (54-11) 6009-4500

Nación Reaseguros

Ofrece servicios y capacidades de reaseguro mediante contratos proporcionales y no proporcionales en todas las áreas.

- San Martín 913 (C1004AAS)
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Tel.: (54-11) 4319-9900

Nación Retiro

Tiene como objetivo exclusivo operar en seguros de retiro y en otros seguros de personas complementarias de las coberturas de seguros de retiro.

- San Martín 913, 5º piso
- (C1004AAS)
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Tel.: (54-11) 4319-9900

Nación Seguros

A través de su amplia red de cobertura en todo el país, brinda asesoramiento en forma personalizada para llevar adelante todo lo referido a la contratación de un seguro. Su negocio se orienta hacia la consolidación de asociaciones comerciales exitosas, adaptándose a los requerimientos de los socios, para maximizar la rentabilidad de un negocio compartido.

- San Martín 913, 5º piso
- (C1004AAS)
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Tel.: (54-11) 4319-9900

Nación Servicios

Brinda soluciones tecnológicas y comerciales para medios de pago. Con 27 años de trayectoria y más de 1.300 colaboradores, cumple todas las exigencias del mercado bancario y financiero de hoy para ofrecer soluciones innovadoras y de calidad.

- Sarmiento 1809, 1º piso
- (C1044AAA)
- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Tel.: (54-11) 4510-2100

El Banco además participa activamente en los Directorios de otras compañías relacionadas a la actividad financiera, tales como:

- > Fundación Empretec.
- > Garantizar Sociedad de Garantía Recíproca.
- > Mercado Abierto Electrónico.
- > Compensadora Electrónica S.A.
- > Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE).
- > Link y Visa Argentina, entre otras.

EL BNA EN NÚMEROS

GRI 102-7, 201-1

EL BNA EN NÚMEROS			
		2018	2017
PERSONAL TOTAL BNA	CANTIDAD	17.819	18.361
CLIENTES	CANTIDAD	11.106.154	10.228.026
ACTIVO*			
	UM	2018	2017
DISPONIBILIDADES - EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCOS**	MILES DE PESOS	207.804.324	101.887.291
TÍTULOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	MILES DE PESOS	544.625.973	287.595.509
PRÉSTAMOS	MILES DE PESOS	375.297.735	242.423.793
PRÉSTAMOS AL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	MILES DE PESOS	32.011.434	20.479.018
PRÉSTAMOS AL SECTOR FINANCIERO	MILES DE PESOS	6.448.730	1.078.189
PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO Y RESIDENTES DEL EXTERIOR	MILES DE PESOS	360.388.660	232.693.564
MENOS: PREVISIONES	MILES DE PESOS	-23.551.089	-11.826.978
OTROS CRÉDITOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	MILES DE PESOS	43.097.820	51.875.595
PARTICIPACIÓN EN OTRAS SOCIEDADES	MILES DE PESOS	7.441.745	14.189.974
EN ENTIDADES FINANCIERAS	MILES DE PESOS	7.441.614	3.254.441
OTROS	MILES DE PESOS	131	10.938.750
MENOS: PREVISIONES	MILES DE PESOS	-	-3.217
CRÉDITOS DIVERSOS	MILES DE PESOS	55.995.264	15.650.058
BIENES DE USO - PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO**	MILES DE PESOS	19.796.901	2.276.196
BIENES DIVERSOS	MILES DE PESOS	1.182.684	1.254.958
BIENES INTANGIBLES	MILES DE PESOS	133.635	21.621
PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	MILES DE PESOS	0	10.289
TOTAL DEL ACTIVO	MILES DE PESOS	1.255.376.081	717.185.284
PASIVO			
	UM	2018	2017
DEPÓSITOS	MILES DE PESOS	1.016.704.500	576.106.521
AL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	MILES DE PESOS	462.993.086	234.795.723
AL SECTOR FINANCIERO	MILES DE PESOS	9.079.045	2.955.771
AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO Y RESIDENTES EN EL EXTERIOR	MILES DE PESOS	544.632.369	338.355.027
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	MILES DE PESOS	14.843.404	25.958.715
OBLIGACIONES DIVERSAS	MILES DE PESOS	72.133.313	18.935.394
PREVISIONES - PROVISIONES**	MILES DE PESOS	22.839.797	6.130.347
PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	MILES DE PESOS	-	250.791
TOTAL DEL PASIVO	MILES DE PESOS	1.126.521.014	627.381.768
PATRIMONIO NETO			
	UM	2018	2017
PATRIMONIO NETO	MILES DE PESOS	128.055.653	89.803.516
TOTAL DEL PATRIMONIO NETO	MILES DE PESOS	128.055.653	89.803.516
PART. DE TERC. EN ENTIDADES O EMP. CONSOLIDADAS***	MILES DE PESOS	799.414	-
TOTAL DEL PASIVO + PATRIMONIO NETO	MILES DE PESOS	1.255.376.081	717.185.284
PARTICIPACIÓN DEL MERCADO			
	UM	2018	2017
DEPÓSITOS TOTALES	PORCENTAJE	24,5	23,2
DEPÓSITOS DEL SECTOR FINANCIERO	PORCENTAJE	0,5	36,3
DEPÓSITOS DEL SECTOR PRIVADO	PORCENTAJE	16,5	16,6
DEPÓSITOS DEL SECTOR PÚBLICO	PORCENTAJE	53,8	51,3
PRÉSTAMOS TOTALES	PORCENTAJE	16,5	14,2

PARTICIPACIÓN DEL MERCADO			
	UM	2018	2017
PRÉSTAMOS DEL SECTOR FINANCIERO	PORCENTAJE	3,8	0,2
PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO	PORCENTAJE	15,8	13,6
PRÉSTAMOS DEL SECTOR PÚBLICO	PORCENTAJE	63,4	54,3

PLATAFORMA DE DISTRIBUCIÓN			
	UM	2018	2017
SUCURSALES	CANTIDAD	643	634
SUCURSALES ELECTRÓNICAS	CANTIDAD	8	1
GBA Y CABA	CANTIDAD	258	252
INTERIOR	CANTIDAD	385	382

CANALES ALTERNATIVOS			
	UM	2018	2017
CAJEROS AUTOMÁTICOS	CANTIDAD	2.390	2.251
CAJEROS AUTOMÁTICOS HABILITADOS P/PERSONAS NO VIDENTES	CANTIDAD	458	367
TERMINALES DE AUTOSERVICIO	CANTIDAD	300	199
PARTICIPACIÓN RED LINK	PORCENTAJE	26,3	26,2

TOTAL DE TRANSACCIONES			
	CANTIDAD	1.179.356.412	942.488.336

INDIVIDUOS			
	CANTIDAD	659.698.452	568.468.900
TRANSACCIONES DE HOME BANKING	CANTIDAD	693.795	852.252
TRANSACCIONES DE BANCA TELEFÓNICA	CANTIDAD	123.210.610	100.183.524
TRANSACCIONES DE LINK CELULAR	CANTIDAD	247.360.722	147.328.285

EMPRESAS			
	CANTIDAD	146.158.788	123.555.944
TRANSACCIONES DE NACIÓN EMPRESAS	CANTIDAD	2.234.045	2.099.431
TRANSACCIONES DE INTERPYME-DATANET****	CANTIDAD		

TOTAL DE USUARIOS			
	CANTIDAD	6.783.448	6.246.826
USUARIOS DE BANCA ELECTRÓNICA INDIVIDUOS	CANTIDAD	78.402	66.096
USUARIOS DE BANCA ELECTRÓNICA EMPRESA	CANTIDAD		

IMPUESTOS ABONADOS NACIONALES, PROVINCIALES Y MUNICIPALES			
	MILES DE PESOS	15.411.616	16.470.070
IMPUESTOS NACIONALES	MILES DE PESOS	12.939.063	3.925.582
IMPUESTOS PROVINCIALES	MILES DE PESOS	717.176	417.004
TASAS MUNICIPALES	MILES DE PESOS	29.067.855	20.812.656
TOTALES ABONADOS	MILES DE PESOS		

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEGD) (CIFRAS EXPRESADAS EN MILES DE PESOS)


		2018	2017
VALOR ECONÓMICO GENERADO	A- INGRESOS FINANCIEROS	272.719.061	93.314.115
	TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO	272.719.061	93.314.115
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	B- GASTOS DE OPERACIONES	7.581.228	3.399.953
	C- SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	32.564.335	21.968.125
	D- PAGOS AL GOBIERNO	25.071.881	16.271.755
	E- INVERSIONES EN LA COMUNIDAD	78.803	22.373
	TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	65.296.247	41.662.206
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	SALDO NETO	207.422.814	51.651.909

*Estados Financieros según NIIF (Normas Internacionales de Intermediación Financiera).

**Nuevas denominaciones a partir del 1/1/18.

***Modificación a partir del 1/1/18.

****Transferencias.

 **643***
SUCURSALES



1 CASA CENTRAL

8 SUCURSALES ELECTRÓNICAS

60 ANEXOS OPERATIVOS



21 PUESTOS DE PROMOCIÓN

732 FILIALES PAÍS

14 FILIALES EN EL EXTERIOR



CAJAS DE AHORRO PREVISIONALES
2.610.016



2.390 CAJEROS AUTOMÁTICOS



182.577 HORAS DE CAPACITACIÓN



17.614 EMPLEADOS EN EL ÁMBITO NACIONAL

205 EMPLEADOS EN EL EXTERIOR



22.665.237 USUARIOS



*Incluye agencias móviles.

CAPÍTULO 3

EL BNA Y SU GOBIERNO CORPORATIVO

- 44 | Estructura de gobierno
- 45 | Comisiones y Comités
- 46 | Comités de Directorio
 - | Comités de Gerencia General
 - | Estructura de la Alta Gerencia
- 47 | Fiscalización
- 48 | Estructura organizativa 2018
 - | Política de incentivos económicos al personal
- 49 | Política de conducta en los negocios y código de ética
- 50 | Integridad institucional
- 53 | Prevención de lavado de activos
- 56 | Auditoría general
 - | Gerenciamiento de riesgos
- 58 | Cumplimiento
 - | Relación con asociaciones y organismos

> CAPÍTULO 3

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

GRI 102-18, 102-22, 102-23, 102-24, 202-2

El Banco de la Nación Argentina está compuesto por un directorio integrado por un presidente, un vicepresidente y ocho directores, los cuales son argentinos nativos o por opción, o naturalizados con no menos de diez años de ejercicio de la ciudadanía. Son designados por el Poder Ejecutivo Nacional y sus mandatos duran cuatro años, y pueden ser nuevamente designados.

EL PRESIDENTE EJERCE LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LA INSTITUCIÓN

Hace cumplir las disposiciones de la carta orgánica y demás normas legales y reglamentarias cuya ejecución corresponda al Banco. Está autorizado para actuar y resolver en todos aquellos asuntos que no estén expresamente reservados a la decisión del directorio.

EL DIRECTORIO ESTABLECE LAS NORMAS PARA LA GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA DEL BANCO

Decide sobre las operaciones con la clientela y resuelve los casos que no estén previstos en las normas internas, entre otras facultades.

NÓMINA DE AUTORIDADES DEL DIRECTORIO AL 31/12/2018

> PRESIDENTE

Lic. Javier Antonio González Fraga
(Designado por Decreto del PEN N° 85 del 1/2/2017)

> VICEPRESIDENTE

Lic. Juan José Gómez Centurión
(Designado por Decreto del PEN N° 1033 del 13/12/2017)

> VICEPRESIDENTE 2º

Dr. Agustín Pesce
(Designado por Decreto del PEN N° 221 del 31/3/2017 y con funciones de vicepresidente 2º desde el 7/12/2017)

> DIRECTORES

Sr. Miguel Ángel Arce
(Designado por Decreto del PEN N° 159 del 18/12/2015)

Sr. Carlos Alberto Castellani
(Designado por Decreto del PEN N° 159 del 18/12/2015)

Lic. Guillermo Goldberg
(Designado por Decreto del PEN N° 1126 del 11/12/2018)

Lic. Jorge Alberto Lawson
(Designado por Decreto del PEN N° 159 del 18/12/2015)

Lic. Ercilia Antonia Nofal
(Designada por Decreto del PEN N° 159 del 18/12/2015)

Lic. Javier Okseniuk
(Designado por Decreto del PEN N° 1126 del 11/12/2018)

Lic. Marcelo Javier Pose
(Designado por Decreto del PEN N° 1126 del 11/12/2018)

> SÍNDICO

Dr. José Antonio CÁCERES MONIÉ
(Desde el 3/6/2005 - Última renovación 13/7/2017)

MODIFICACIONES EN LA ESTRUCTURA DEL DIRECTORIO EN 2018

> DESIGNACIONES

Lic. Guillermo Goldberg (designado por Decreto del PEN N° 1126 del 11/12/2018)

Lic. Javier Okseniuk (designado por Decreto del PEN N° 1126 del 11/12/2018)

Lic. Marcelo Javier Pose (designado por Decreto del PEN N° 1126 del 11/12/2018)

> RENUNCIAS

Cont. Mariana Haydée Triaca (se acepta su renuncia por Resolución del Ministerio de Finanzas N° 2018-15 del 30/1/2018)

Dra. Alicia Inés Caballero (se acepta su renuncia por Resolución del Ministerio de Hacienda N° 2018-947 del 16/11/2018)

Lic. Adrián Miguel Giacchino (se acepta su renuncia por Resolución del Ministerio de Hacienda N° 2018-958 del 22/11/2018)

Lic. Diego Gustavo Dequino (se acepta su renuncia por Resolución del Ministerio de Hacienda N° 2018-962 del 26/11/2018)



COMISIONES Y COMITÉS

COMISIONES DE DIRECTORIO

GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-26

Todas las decisiones del directorio deben ser adoptadas por el cuerpo en las sesiones plenarias y, para una mejor organización del trabajo, actúan diversas comisiones. Estas analizan, con los responsables administrativos de distintas áreas de la estructura funcional, los temas que deben ser materia de tratamiento para la máxima conducción de la Institución.

Una comisión puede asumir las responsabilidades de un comité cuando su funcionamiento sea exigido por disposiciones de los organismos de contralor.

Las comisiones son las siguientes:

COMISIÓN N° 1

- > Comité de Control y Prevención de Lavado de Activos, del Financiamiento del Terrorismo y Otras Actividades Ilícitas (CCP).
- > Auditoría General (Comité de Auditoría).
- > Integridad y Cumplimiento (Comité de Gestión Integral de Riesgo) - (Comité de Protección de Usuarios de Servicios Financieros).

COMISIÓN N° 2

- > Banca Comercial.
- > Riesgo y Gestión de Cobranzas.

COMISIÓN N° 3

- > Finanzas.
- > Administración.
- > Sistemas y Organización (Comité de Tecnología Informática).
- > Recursos Humanos.

- > Operaciones, Sucursales y Tesorería.
- > Contabilidad, Regímenes Informativos y Asuntos Tributarios - Estrategia, Planeamiento y Control.

COMISIÓN N° 4

- > Marketing y Prensa y Relaciones Públicas.
- > Asuntos del Directorio.
- > Sumarios.
- > Asuntos Legales.

Estas comisiones están integradas por al menos dos directores que cumplen funciones de coordinador y subcoordinador, salvo disposición específica del reglamento de funcionamiento de alguna de ellas, y participan en las reuniones los funcionarios de las distintas áreas según la competencia de cada comisión.

COMITÉS DE DIRECTORIO

GRI 102-18,102-22,

La Entidad ha conformado una serie de comités con la finalidad de implementar las políticas definidas por el directorio, los cuales se detallan a continuación:

- > COMITÉ DE AUDITORÍA
- > COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTRAS ACTIVIDADES ILÍCITAS
- > COMITÉ DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA
- > COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
- > COMITÉ DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

El detalle de cada comité, su propósito, integración, responsabilidades y funciones, como así también la información relativa a la periodicidad, se encuentran disponibles en el documento institucional **Código de Gobierno Corporativo**.

COMITÉS DE GERENCIA GENERAL

> COMITÉ DE GERENCIA GENERAL

El presente comité ha sido conformado en función a lo establecido en la carta orgánica (Art. 19) que establece que la administración del Banco será ejercida por el gerente general asistido por un comité gerencial integrado por los subgerentes generales.

> COMITÉ DE INCENTIVOS DEL PERSONAL

Por disposición de los organismos de contralor, de acuerdo con las dimensiones, complejidad, importancia económica y perfil de riesgo que presenta el BNA, se han establecido el Comité de Incentivos Económicos del Personal.

ESTRUCTURA DE LA ALTA GERENCIA

GRI 102-19,102-24,102-26,

La administración del Banco es ejercida por el gerente general, asistido por un comité gerencial integrado por los subgerentes generales y por los responsables de otras unidades funcionales con reporte directo a la gerencia general.

El directorio designa, como propuesta del presidente, al gerente general, los subgerentes generales y a los gerentes departamentales. Ellos son los asesores inmediatos del presidente, del vicepresidente y de los directores. En ese carácter asisten a las reuniones del directorio.

El gerente general es responsable del cumplimiento de las normas, los reglamentos y las resoluciones del directorio, para cuya aplicación puede dictar las disposiciones que fueren necesarias.

FISCALIZACIÓN

GRI 102-28

El BNA, conforme a la Ley 24156 Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional, se encuentra auditado por la Auditoría General de la Nación (AGN) como ente de control externo del sector público nacional, dependiente del Congreso Nacional.

La observancia de las normas incluidas en la carta orgánica, leyes, decretos, resoluciones y disposiciones son fiscalizadas por un síndico designado por el Poder Ejecutivo Nacional.

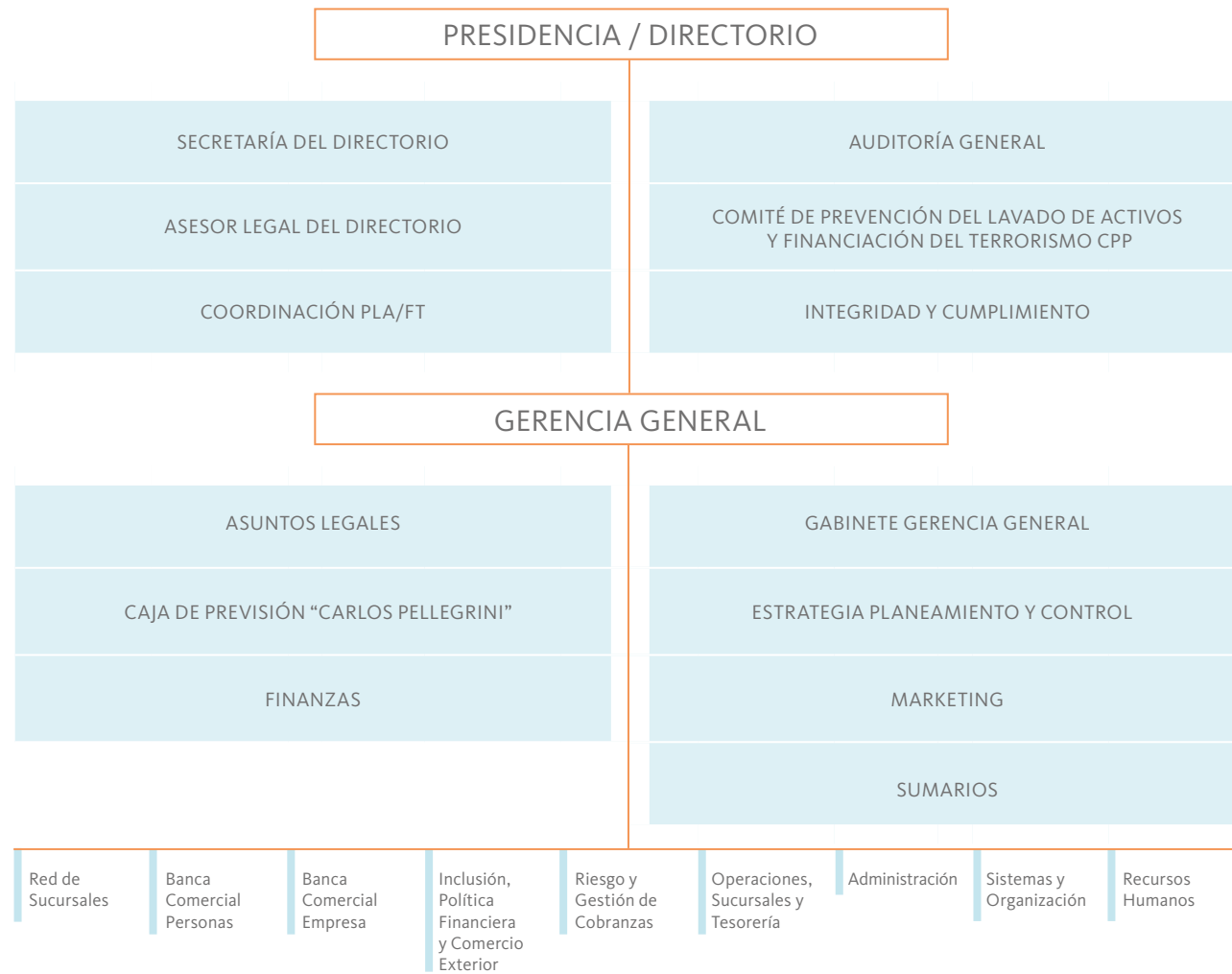
El síndico, que ejercerá los controles de legitimidad y régimen contable, debe ser abogado, doctor en ciencias económicas o contador público nacional y reunir las demás condiciones exigidas para los directores. Durará dos años en sus funciones, pudiendo ser nuevamente designado.

Las funciones del síndico están establecidas en la carta orgánica, entre ellas la de informar al directorio y al Poder Ejecutivo Nacional por intermedio del Ministerio de Hacienda, sobre la gestión operativa de la Institución.



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 2018

GRI 102-18, 102-20



POLÍTICA DE INCENTIVOS ECONÓMICOS AL PERSONAL

GRI 102-35,

Como instrumento de impulso para el logro de las metas comerciales, el BNA tiene implementado un Programa de Estímulo y Motivación para la red de sucursales, gerencias zonales y la casa central, vinculado al plan comercial del ejercicio anual, el cual responde a los objetivos cuantificados en el plan comercial anual. Este programa es adecuado y perfeccionado progresivamente, en concordancia con las experiencias recogidas, para posibilitar los mejores resultados para la Entidad.

Además de las herramientas mencionadas precedentemente, esta Institución implementa una bonificación especial por presentismo, de carácter remunerativo, con el objetivo de promover una actitud de mayor responsabilidad y compromiso por parte del personal en materia de ausentismo.

POLÍTICA DE CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS Y CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 102-16, 102-25

> NORMAS DE CONDUCTA Y ÉTICA PROFESIONAL

Los valores éticos de la Organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional constituyen principios básicos en los que el BNA compromete activa y responsablemente el desempeño de todos los empleados. En cumplimiento de las leyes vigentes, el Banco exige a su personal el respeto a normas de conducta y de ética profesional, todo ello plasmado en:

- > La Ley 25188 de Ética en el Ejercicio de la Función Pública.
- > El Decreto 41/99, denominado Código de Ética de la Función Pública.
- > El Estatuto del Personal del Banco.

> POLÍTICAS RELATIVAS A CONFLICTOS DE INTERÉS Y A LA NATURALEZA Y EXTENSIÓN DE LAS OPERACIONES SUBSIDIARIAS Y CONTROLADAS

En línea con las normas de conducta y ética profesional, todos los empleados y directores deberán desempeñar sus responsabilidades con integridad y lealtad, como así también abstenerse de tomar decisiones cuando exista un conflicto de interés que les impida desempeñarse adecuada y objetivamente en sus obligaciones con la Entidad.

Asimismo, el BNA ha implementado:



Procedimientos internos hacia sus clientes (personas jurídicas) para la prevención de conflictos de interés

Incorporando la obligatoriedad de solicitar como requisito la suscripción de una declaración jurada de intereses, como herramienta preventiva de control y detección de vinculación con algún funcionario público del Poder Ejecutivo Nacional (PEN). Para brindar transparencia en la gestión de las operaciones que realicen los sujetos que declaren el conflicto de interés, se realizará un monitoreo de las condiciones crediticias otorgadas y su ajuste a la normativa vigente. El objetivo es contar con una herramienta para asegurar la igualdad en las condiciones comerciales y en el trato, a las establecidas para el resto de los clientes.



Declaración de integridad y estándares mínimos de cumplimiento - Condiciones especiales para clientes Grandes Empresas

Se ha incorporado como requisito obligatorio para la asistencia crediticia a personas jurídicas la suscripción de un formulario cuyo objetivo es conocer los mecanismos de autorregulación implementados en materia de gobierno y verificar si han estado vinculadas en algún hecho de corrupción. Con independencia de la normativa de aplicación sobre esta materia, el BNA dispone de normativa interna que regula las pautas para seguir por las empresas que no cumplan con los requisitos mínimos de cumplimiento establecidos.



Régimen de relacionamiento con sociedades vinculadas

A través del cual se establecieron lineamientos mínimos que permiten una relación clara entre la Entidad y las sociedades vinculadas, de forma tal de viabilizar un funcionamiento coordinado con todas ellas que permita la toma de conocimiento de los riesgos relevantes asumidos y la adopción de una política de gobierno societario que, con los matices propios de cada sociedad, continúe con las políticas fijadas por el BNA.

➤ **POLÍTICA DE CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS**

El BNA lleva a cabo su actividad de acuerdo con todas las leyes aplicables y de conformidad con estándares éticos. En consecuencia, toda resolución del directorio que infrinja el régimen legal del Banco, el régimen de entidades financieras o las disposiciones del BCRA, hará responsables personal y solidariamente a sus miembros, a excepción de aquellos que hubieran hecho constar su voto negativo.

Igualmente serán responsables de la misma forma el síndico y los miembros de la gerencia general, cuando no hubiesen manifestado su oposición o disidencia en el acta de la sesión respectiva o mediante los informes a que hubiere lugar en el caso de no haber asistido.

➤ **POLÍTICA DE TRANSPARENCIA**

El Banco brinda al público en general y en especial a sus clientes el acceso libre a su sitio web www.bna.com.ar, el cual es actualizado constantemente. Allí se ingresa, tanto a información de la Institución como a los productos que el BNA ofrece al público en general y a clientes con características distintivas. Asimismo, el Banco publica con periodicidad anual el Reporte de Sustentabilidad, información referida a la Memoria y Balance, y demás datos de interés.

Reforzando los lazos entre los proveedores de servicios y la comunidad, el BNA pone a disposición de todos los interesados en su sitio web, apartado “Compras y Licitaciones”, un detalle de las aperturas previstas, identificadas por rubros y con un resumen del pliego de condiciones. También se puede consultar el informe de las últimas adquisiciones realizadas, con un somero detalle de las cantidades y precios abonados. Asimismo, se encuentra disponible “Información a proveedores”, donde se pueden visualizar detalles de utilidad para postularse como proveedor del BNA, una “Guía para el Proveedor del BNA” (donde se describen los datos de contacto de los Departamento Compra de Bienes, Contratación de Servicios, Departamento Inmuebles-Obras), e información correspondiente al “Registro de proveedores de bienes y servicios” y al “Registro de contratistas para obras y mobiliario”.

Adicionalmente, a través de sus redes sociales complementa las políticas de difusión de información y dispone de canales de atención de consultas e inquietudes de clientes y/o usuarios en general.

Se garantiza que la información transmitida por canales electrónicos de pago, cuyo acceso es habilitado desde la página corporativa del BNA cumple con todas las regulaciones de seguridad de la información, confidencialidad e integridad de la misma.

La publicación de información contable de la Entidad facilita el proceso de transparencia. Por ello y a través de los sitios web del BCRA -Banco Central de la República Argentina- y de la CNV -Comisión Nacional de Valores-, pueden consultarse indicadores financieros, detalles de los productos ofrecidos entre otra información relacionada con el BNA.

INTEGRIDAD INSTITUCIONAL

GRI 102-17

En línea con las mejores prácticas nacionales e internacionales de gobierno corporativo y la gestión de riesgos en materia anticorrupción, el BNA viene trabajando activamente en distintas acciones/medidas en pos de fortalecer la integridad en la Institución. Por todo lo expuesto, la Entidad se encuentra trabajando en el diseño y la formalización de un programa de integridad.

El Programa de Integridad Institucional del BNA incluye cinco pilares diferentes pero estrechamente relacionados:

PROGRAMA DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL					
	ÉTICA Y TRANSPARENCIA	GOBIERNO CORPORATIVO	CUMPLIMIENTO	DERECHOS DE LOS USUARIOS	PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS
PILAR	Los valores éticos de la Organización, la transparencia institucional y la ética profesional constituyen principios básicos en los que el BNA compromete activa y responsablemente el desempeño de todos los empleados.	El gobierno corporativo es quien define la estructura, composición y responsabilidad de los órganos de gobierno del BNA, como así también el responsable del desarrollo de su actividad a efectos de alcanzar los objetivos previstos en su carta orgánica, acorde con la transparencia y mejores prácticas de gobierno.	Este pilar permite al BNA, a través de procedimientos adecuados como el establecimiento de políticas de actuación en determinadas materias, detectar y gestionar los riesgos de incumplimiento de las obligaciones regulatorias, mitigar los riesgos de sanciones y las pérdidas que deriven de tales incumplimientos.	Este pilar monitorea los principales aspectos que inciden en el proceso de protección de los usuarios de servicios financieros promoviendo su análisis con el objeto de generar acciones preventivas con carácter general y sistémico.	Verifica la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la Institución en materia de control y prevención del lavado de activos, de acuerdo con la Ley 25246 y sus modificatorias, su decreto reglamentario y disposiciones emanadas de la Unidad de Información Financiera (UIF) y el BCRA.
	Estatuto del personal, política de reclutamiento y selección interna, política de evaluación de desempeño, reglamento para la sustanciación de sumarios.	Actualización código de gobierno del BNA, filiales del exterior y empresas controladas.	Administración, asistencia y seguimiento del cumplimiento normativo, a los efectos de detectar y gestionar el riesgo de cumplimiento de las obligaciones regulatorias.	Cumplimiento de las disposiciones normativas en materia de protección de los usuarios de servicios financieros.	Establecer los recaudos mínimos a ser adoptados en materia de identificación y conocimiento del cliente.
ACCIONES DE TRABAJO	Elaboración de protocolos para la implementación del canal de reportes denominado "Línea Ética BNA".	Participación del BNA en el cuestionario implementación de lineamientos de buen gobierno para empresas de participación estatal mayoritaria de Argentina llevado a cabo por Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación.	Implementación, monitoreo y cumplimiento de régimen de intercambio automático de información sobre cuentas financieras (AFIP/CRS-OCDE y Ley FATCA).	Gestión de reclamos de los usuarios de servicios financieros y propuestas de mejoras en la calidad de los servicios.	Dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes sobre el control y prevención del lavado de dinero y financiamiento de actividades terroristas. Designación del oficial de cumplimiento.
	Lineamientos para la rotación obligatoria de las firmas de auditoría externa para los EE. CC.	Evaluación del gobierno corporativo del BNA.	Monitoreo de la implementación y el cumplimiento de las regulaciones emitidas por los distintos organismos de contralor (BCRA/CNV/AFIP, etc.).	Análisis de las publicidades sobre productos y servicios financieros y su ajuste a las normativas vigentes.	Implementación de herramientas informáticas para el control de operaciones.
	DD. JJ. de Intereses Decreto 202/2017 para proveedores del Estado.	Reporte de sustentabilidad.	Gestión de requerimientos y vistas de los organismos de contralor (BCRA/CNV).	Registro de denuncias ante instancias judiciales y/o administrativas de organismos de defensa al consumidor.	Creación de pautas para la identificación, registro de operaciones inusuales o sospechosas.
	DD. JJ. de interés para personas jurídicas.	Coordinación con las sociedades controladas para la implementación de la primera autoevaluación de gobierno corporativo.	Monitoreo de la implementación y el cumplimiento de disposiciones del directorio.	Administración del registro de reintegros a los usuarios de servicios financieros.	Establecimiento de procedimientos dispuestos en el análisis, la información y el seguimiento de las operaciones inusuales.
	Análisis, seguimiento y elevación de antecedentes para conocimiento de la comisión "Integridad y cumplimiento" de la información surgida de la "Declaración de integridad y estándares mínimos de cumplimiento - Condiciones especiales para clientes grandes empresas".		Monitoreo de la "Declaración jurada de intereses en operaciones de préstamos para personas jurídicas" y seguimiento de condiciones crediticias otorgadas y su ajuste a la normativa vigente, en caso de corresponder.	Creación y conformación del "Comité de protección de usuarios de servicios financieros" de acuerdo a lo establecido por el BCRA.	Implementación de la "Declaración jurada sobre debida diligencia reforzada-Prevención de lavado de activos-Línea de crédito especial a grandes empresas", con el propósito de reforzar el conocimiento de aquellos clientes que, por su actividad o condición, sean considerados expuestos al lavado de activos, dando cumplimiento a la política "Conozca a su cliente".
	Elaboración de un "Programa de capacitación en integridad que aborda los siguientes temas: > Gestión de conflicto de intereses. > Control interno > Ética pública."				

ANTICORRUPCIÓN

GRI 103-2, 103-3, 205-1, 205-2,

El Banco de la Nación Argentina está comprometido con el cumplimiento de la legislación vigente y la lucha contra la corrupción. En este sentido, ha suscripto el Pacto Global de Naciones Unidas y se obliga a cumplir con los principios que establece, entre los que se encuentra el número 10: "Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno".

Como consecuencia de los principios de integridad en el negocio, al momento de su incorporación al Banco, todos los empleados toman conocimiento y se les exige el respeto a normas de conducta y de ética profesional. Todo ello plasmado en el estatuto del personal del Banco, en el que se enumeran los deberes y derechos y pautas mínimas para la aplicación de medidas disciplinarias y la determinación de responsabilidades patrimoniales, en la Ley 25188 Ética en el Ejercicio de la Función Pública y en el Decreto 41/99 Código de Ética de la Función Pública, donde se fijan las normas de conducta y desempeño que, según los alcances definidos, deben observar los agentes de esta Institución y también los miembros del directorio.

Todo empleado, cualquiera sea su forma de relación laboral, debe actuar con rectitud y honradez, evitar cualquier situación que pudiera originar un conflicto de intereses capaz de influir en la imparcialidad y objetividad requeridas para el desempeño de sus tareas, así como llevar a conocimiento de la superioridad todo acto o procedimiento que pueda causar perjuicio a la Institución y configurar delito o falta administrativa.

El BNA define y comunica políticas y procedimientos en materia de anticorrupción, tanto en su relacionamiento con las empresas controladas como así también con sus grupos de interés.

El marco de control interno de la Organización se halla en concordancia con los estándares nacionales e internacionales en materia de anticorrupción. Asimismo el gobierno corporativo se encuentra reforzado por un conjunto de actividades, asesoramientos y controles que colaboran con la existencia de un ambiente de transparencia.

Asimismo, el Comité de Control y Prevención de Lavado de Activos, del Financiamiento del Terrorismo y Otras Actividades Ilícitas, el Comité de Auditoría (que se reúne de forma periódica) y la Comisión de Integridad y Cumplimiento tienen como función, entre otras, vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la prevención de la corrupción, además de revisar y actualizar cuando corresponda las normas de buenas prácticas, conducta y conflicto de intereses.

El programa de capacitación anual en materia de prevención de lavado de activos alcanza a la totalidad de los empleados, quienes han recibido formación en esta temática. Asimismo, comprometidos con el fortalecimiento de la Institución, durante 2018 la Subgerencia General de Integridad y Cumplimiento comenzó a elaborar un programa de capacitación en integridad, con alcance a todo el personal sin distinción de jerarquías, cuyo fin es fomentar principios éticos y de transparencia en el ámbito de la Organización. Sus contenidos están vinculados a normas éticas en el ejercicio de la función pública, régimen de conflicto de intereses, control interno, entre otros, y se prevé su lanzamiento durante 2019.

Cabe destacar, que en el marco de la implementación de la "Línea Ética BNA", y con el objeto de garantizar el funcionamiento de la misma y asistir al Directorio respecto al cumplimiento de las normas éticas y de transparencia en el Banco, se resolvió la creación de un "Comité de Ética". Este comité, tendrá entre sus principales funciones impulsar la cultura ética dentro de la organización, así como revisar y actualizar cuando corresponda las normas de buenas prácticas, conducta y conflicto de intereses.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

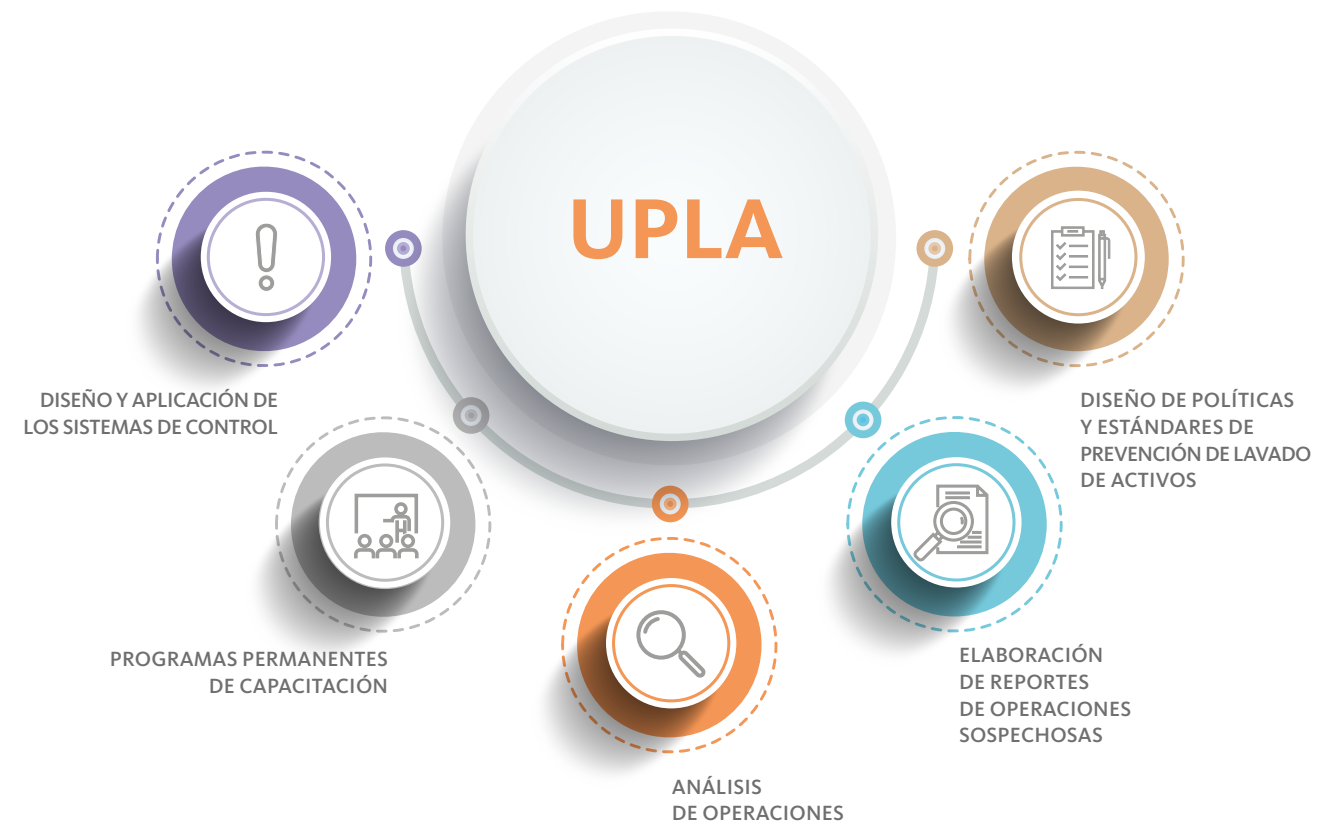
GRI 103-2, 103-3, 205-1, 205-2

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTRAS ACTIVIDADES ILÍCITAS

El Banco de la Nación Argentina ha diseñado e implementado políticas y procedimientos de control interno para asegurar que sus productos y servicios no sean utilizados con fines delictivos.

La Unidad Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo tiene como objetivo principal ejecutar las políticas y los procedimientos en materia de control y prevención del lavado de activos, de acuerdo con la Ley 25246, su decreto reglamentario y las disposiciones emanadas de la Unidad de Información Financiera (UIF) y el BCRA.

Tiene como principales funciones:

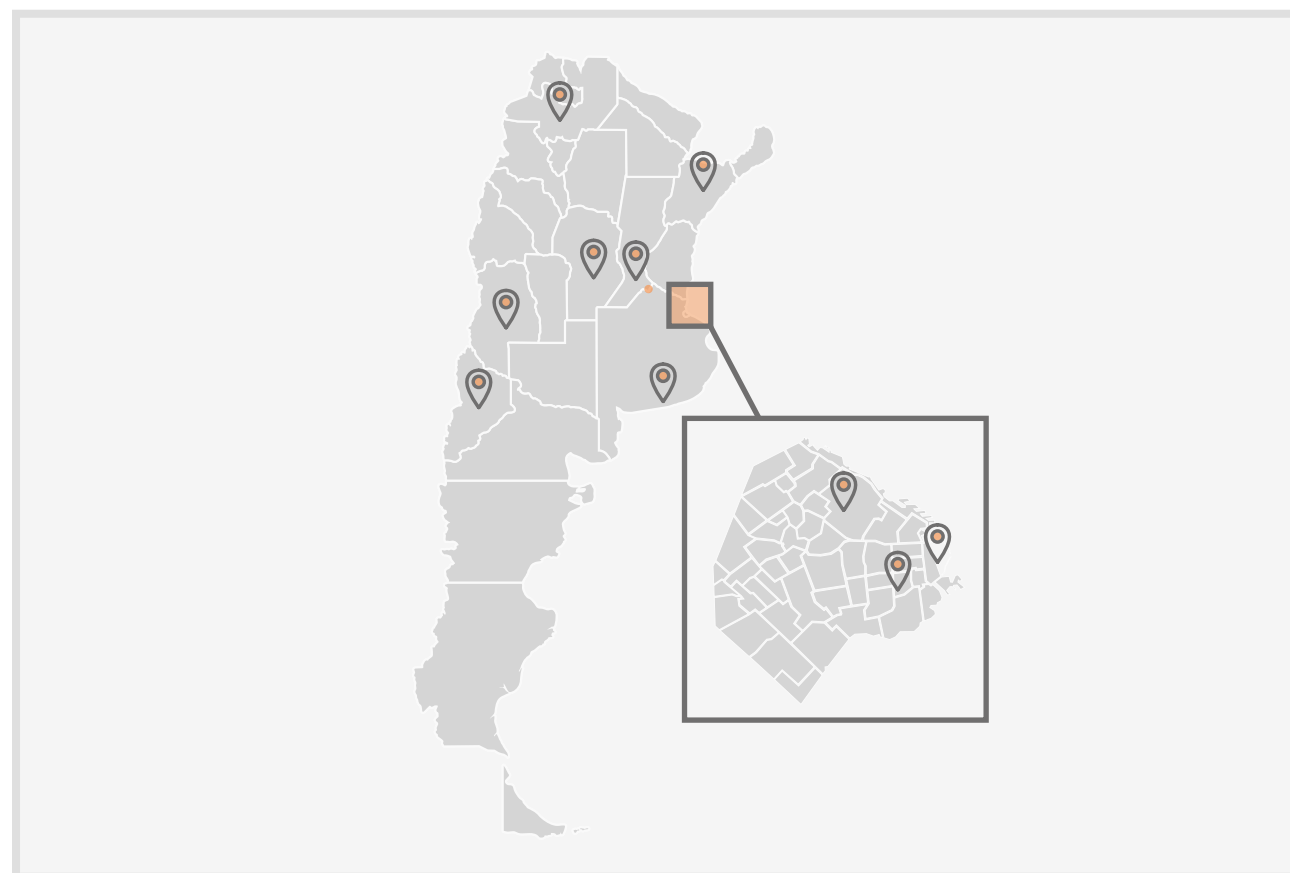
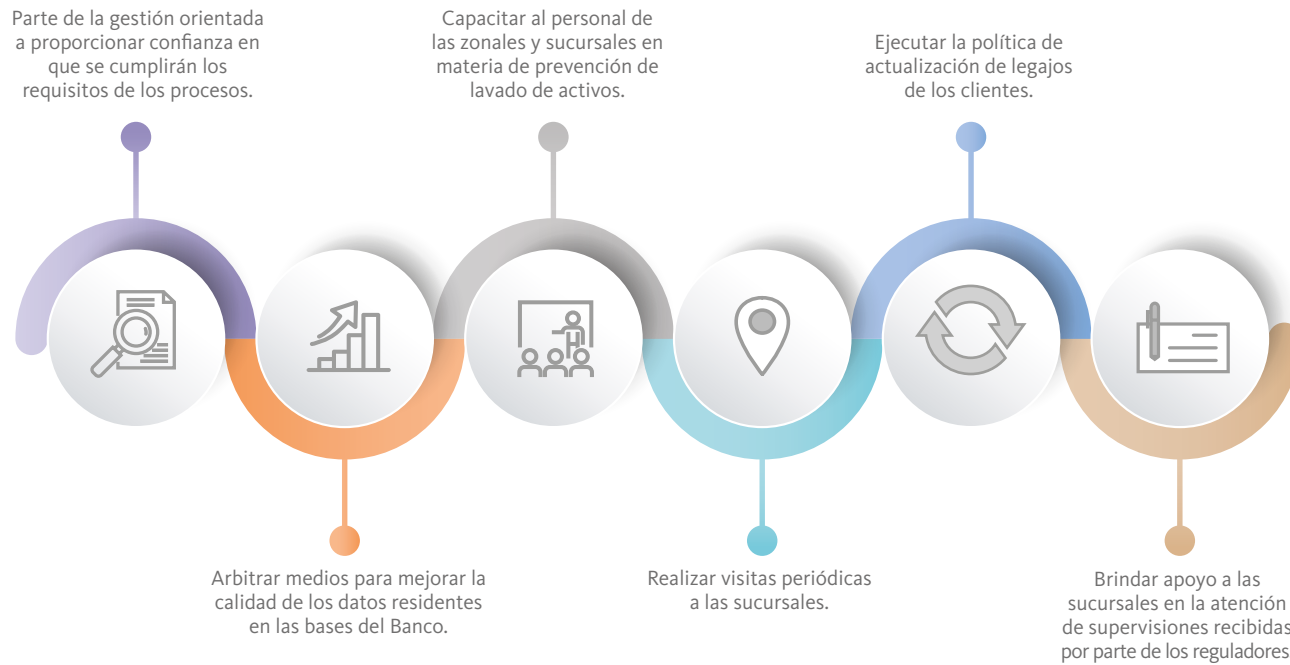


LA UPLA DEPENDE DIRECTA Y EXCLUSIVAMENTE DEL DIRECTORIO DEL BNA.

MISIÓN: EJECUTAR LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA INSTITUCIÓN Y EL OC EN MATERIA DE PLA/FT.

ESTRUCTURA UPLA REGIONALES

Existen 10 regionales de prevención de lavado de activos que asisten en la materia a todas las sucursales que agrupan las distintas gerencias zonales.



El BNA cuenta con un Comité de Control de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CCP) y un oficial de cumplimiento, que se encargan de cumplir con las obligaciones asignadas en esta materia. En tal sentido, una de las principales políticas que se llevan adelante es la de "conozca a su cliente", la cual resulta clave para detectar operaciones relacionadas con el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. Se basa en la obtención de un profundo conocimiento de la identificación y el perfil de los clientes. Para ello, el Banco cuenta con un sistema de monitoreo diseñado para el alerta de operaciones que puedan configurarse como inusuales y que, luego de un riguroso análisis, puedan identificarse las que resulten posibles de ser reportadas como sospechosas a la UIF.

Las recientes regulaciones de la UIF han comprometido al Banco a implementar importantes modificaciones:



ENFOQUE BASADO EN RIESGO

Se implementaron los criterios para la prevención del LA/FT sugeridos por el GAFI, consistentes en el enfoque basado en riesgo. Este enfoque exige que las medidas dirigidas a prevenir o mitigar el riesgo de LA/FT tengan correspondencia con los riesgos identificados, permitiendo tomar decisiones sobre cómo asignar sus propios recursos de manera más eficiente.



IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS NORMATIVOS

A partir de la Resolución UIF N° 30e/2017 y sus modificatorias, se ha desarrollado la metodología de identificación y evaluación de riesgos que permitió realizar la primera autoevaluación del Banco en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. También se publicó un nuevo manual de prevención PLA/FT que cuenta con un diseño actualizado y que cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa de los organismos de control.



ANALÍTICA DE DATOS

La UPLA, fortaleciendo su mirada al futuro, ha creado un área específica, dependiente de la Subgerencia Análisis y Control Operativo, que permitirá la generación de modelos descriptivos y prescriptivos para procesar grandes volúmenes de datos, facilitando así la gestión de riesgos de LA/FT.



REVISIONES Y CONSULTORÍAS EXTERNAS

El BID concluyó su asesoría presentando un completo informe que permitió a la UPLA desarrollar un plan de mitigación de riesgos, cuyo fin es mejorar y reforzar el plan de prevención de LA/FT de la entidad. Al mismo tiempo, se recibió el primer informe del revisor externo independiente, que evaluó el sistema de prevención del Banco que se ha tomado como insumo para desarrollar mejoras en dicho sistema.



CAPACITACIÓN

El Banco, junto con la Sindicatura General de la Nación (SIGEN), está elaborando un convenio que permita la capacitación e-learning en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo para todo el personal del Banco. Esta iniciativa surge de la necesidad de asegurar una mayor eficiencia en el cumplimiento de las obligaciones regulatorias, así como la de fortalecer los controles internos a través de la capacitación, que llegará a los agentes distribuidos en la red de sucursales de todo el país.

AUDITORÍA GENERAL

GRI 102-28

La principal misión de la auditoría interna es conducir la evaluación y el monitoreo del control interno de la Entidad y de las empresas en las cuales ejerce control societario, y que se encuentran bajo su supervisión. Concebida para agregar valor y mejorar las operaciones, realiza su actividad de aseguramiento y asesoramiento/consulta en forma independiente y objetiva. Colabora con el cumplimiento de los objetivos organizacionales, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

La auditoría interna, desde 2011, cuenta con su estatuto y código de ética, conforme a las Normas Internacionales de Prácticas Profesionales del Instituto de Auditores Internos (IIA) con sede en Estados Unidos. Este código consiste en una serie de principios relevantes y reglas de conducta para el ejercicio de la actividad de auditoría interna, que antecede a los lineamientos fijados por el Banco Central de la República Argentina.

Asimismo, desde 2011, se encuentra certificada bajo Normas Internacionales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, por el Instituto de Auditores Internos de Argentina (recertificada en 2016), y desde 2014 cuenta con la Certificación Referencial IRAM N° 13 "Requisitos de Gestión de la Calidad en Unidades de Auditoría del Sector Público Nacional", emitida conjuntamente entre la Sindicatura General de la Nación y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (recertificada en 2018). Estas prácticas proporcionan un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna, establecen las bases para evaluar su desempeño y fomentan la mejora continua de los procesos y operaciones de la Institución.

GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

GRI 102-11, 102-15, 102-30, 102-33, 102-34, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2,

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El directorio del Banco de la Nación Argentina impulsa el desarrollo de una gestión integral de riesgos a partir del análisis de la exposición a los riesgos agregados, con alcance a toda la organización como herramienta para la gestión, además del cumplimiento normativo.

En tal sentido, el Banco, basado en estándares internacionales y locales, define políticas y procedimientos, como así también asigna recursos y responsabilidades que involucran a las distintas unidades y niveles jerárquicos, con el objetivo de tender a una mejora continua en la gestión de riesgos.

La conducción de las decisiones que atañen a los riesgos significativos a los que está expuesta la Entidad recae en el Comité de Gestión Integral de Riesgos. El directorio y la alta gerencia garantizan que las formalidades y la sofisticación de los procesos de gestión de los riesgos sean acordes al perfil de riesgo y al plan de negocios de la entidad financiera.

El marco para la gestión integral de riesgos, política y estrategia, define el modelo de gestión integral de riesgos que implica el desarrollo de actividades tendientes a determinar y mantener el perfil de riesgo de la Entidad en niveles aceptables, de manera tal que el desenvolvimiento de las actividades del Banco asegure el cumplimiento de las regulaciones vigentes, la confiabilidad de la información, la eficacia y eficiencia de las operaciones y la sustentabilidad del negocio, minimizando la exposición a los riesgos financieros y operacionales. En la misma línea, se encuentran definidas las políticas de gestión de riesgo operacional, riesgo de crédito, riesgo de concentración, riesgo de liquidez, riesgo de mercado, riesgo de tasa de interés y riesgo reputacional. La Unidad Gestión de Riesgos es la responsable de gestionar de manera integral los riesgos a los que está expuesto el Banco y sus empresas controladas, siguiendo las mejores prácticas internacionales, asegurando su independencia del resto de las áreas de negocio y de apoyo, que administran y/o controlan los riesgos inherentes a las actividades de los procesos en que participan, de aquellas que evalúan y monitorean la exposición a riesgo.

El BNA opera con niveles de capitalización por encima de los límites mínimos regulatorios y de su propio cálculo de capital económico basado en modelos internos, cuestión que es monitoreada con informes trimestrales más allá del informe ICAAP de resolución anual.

La gestión integral de riesgos se basa en el modelo "tres líneas de defensa":

> **Las unidades:** responsables de administrar el riesgo relacionado a los procesos en los que participan, poner en práctica las decisiones de gestión adoptadas por el directorio, realizando su actividad dentro de los límites de riesgo dispuestos y reportando las exposiciones a riesgo a la Unidad Gestión de Riesgos.

> **Las actividades de evaluación y monitoreo:** que desarrolla la Unidad Gestión de Riesgos, promoviendo una visión independiente basada en la identificación de los riesgos involucrados en los procesos. Su reporte al directorio, sobre el perfil de riesgo, representa la independencia necesaria que divide al tomador del riesgo (las unidades), bajo las políticas aprobadas por el directorio, del que realiza un trabajo de monitoreo agregado sobre los riesgos asumidos.

> **El control independiente de la auditoría interna:** es una actividad objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Banco.

Sobre dichos cimientos se desarrollan las actividades de gestión integral de riesgos que está basada en tres pilares y dos acciones de control interno que aseguran la implementación de la gestión.



DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN

Contemplan, entre otros, los reportes que elabora la unidad de capacitación, las publicaciones de artículos, páginas web, notas y contenidos destinados a los empleados, clientes, organismos de control y público en general.



GESTIÓN CUALITATIVA DE RIESGOS

Implica actividades de autoevaluación subjetiva de riesgos, estudios de correlación de los distintos riesgos y la determinación de matrices e indicadores de riesgo.



GESTIÓN CUANTITATIVA DE RIESGOS

Contempla la colección y análisis de eventos de riesgo operacional, el desarrollo de modelos, pruebas de sensibilidad de variables, pruebas de estrés (planteo de escenarios severamente adversos pero posibles), seguimiento de indicadores y análisis de "Backtesting" (evaluación de las predicciones de los modelos respecto a la realidad).

ACCIONES DE CONTROL INTERNO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN:

Monitoreo y control: Proceso de seguimiento de la exposición a riesgo y la evolución de los indicadores a los fines de proponer su reformulación en función de la naturaleza real del negocio.

Auditoría: Comprende la revisión de la implementación y la eficacia del marco utilizado para la gestión de riesgos.

Se elevan al **Comité de Gestión Integral de Riesgos:**

> Referido a la gestión de riesgos financieros y de mercado, se realiza trimestralmente el análisis de suficiencia de capital a partir de la autoevaluación de los principales riesgos a los que se expone la Entidad. Asimismo se realiza el seguimiento mensual de indicadores de solvencia y liquidez.

> En materia de gestión de riesgo operacional se presenta el resultado de las autoevaluaciones de procesos de negocio y de apoyo (incluyendo el riesgo tecnológico) y de la gestión de eventos relevantes identificados a través del análisis de los reportes remitidos por las distintas unidades organizativas (sucursales, gerencias zonales y unidades de casa central) o convocados ad hoc por otras unidades. Dichos eventos se definen como situaciones de impacto sistémico y/o relevante que se canalizan a la unidad de tratamiento.

CUMPLIMIENTO

GRI 102-28

El BNA se encuentra alcanzado por las normativas y regulaciones vigentes en función de su actividad como institución financiera, es una Entidad autárquica del Estado con autonomía presupuestaria administrativa, que debe cumplir con la Ley de Entidades Financieras, su carta orgánica y demás normas concordantes. La autoridad de aplicación resulta el Banco Central de la República Argentina (BCRA), queda sometido además a las normas y resoluciones de la Unidad de Información Financiera (UIF), Comisión Nacional de Valores (CNV) y Sindicatura General de la Nación (SIGEN).

RELACIÓN CON ASOCIACIONES Y ORGANISMOS

GRI 102-12, 102-13

Mantenemos alianzas y participación activa con cámaras, con el fin de trabajar con otros actores sociales en iniciativas en las que juntos podamos aportar nuestro conocimiento y nuestros recursos para la concreción de acciones sustentables. A continuación presentamos algunas de las asociaciones de las que el BNA forma parte en aras de promover el intercambio cultural, comercial e institucional y fomentar su desarrollo:

- > Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA).
- > Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino (ADEBA).
- > Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).
- > World Savings and Retail Banking Institute (WSBI).
- > Pacto Global de las Naciones Unidas - Red Argentina.
- > Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).
- > Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios.
- > Agencia Argentina de Inversiones y Comercio Internacional.
- > Banco Latinoamericano de Comercio Exterior S.A. (BLADEX).
- > Consejo Interamericano de Comercio y Producción.
- > Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).
- > Fundación Mediterránea.



CAPÍTULO 4

EL BNA Y SUS CLIENTES

62 | El BNA y sus clientes

64 | Clientes

67 | Banca personas

75 | Banca corporativa

81 | Filiales en el exterior

82 | Sector público

| Seguridad del cliente

84 | Asistencia y protección de los usuarios

85 | Transformación digital

> Lago San Roque | CÓRDOBA

> CAPÍTULO 4

EL BNA Y SUS CLIENTES

GRI 102-2, 102-6, 103-2, 103-3, FS6, FS7, FS15

El Banco de la Nación Argentina es la principal institución crediticia del país, alcanzando más de 22 millones de usuarios² y más de 11 millones de clientes³ que poseen productos, y eso contribuye al desarrollo de las comunidades y de los sectores productivos de la economía argentina.

Cumple el papel estratégico de atender de manera prioritaria las necesidades de financiamiento de las pymes y los sectores más dinámicos, lo que se agrega a su tradicional acción en favor del desarrollo del campo, la industria, las economías regionales y el comercio exterior. También apuesta al diseño de productos y servicios adaptados a las necesidades de todos los segmentos de la población, y fortalecer los servicios de la banca electrónica.

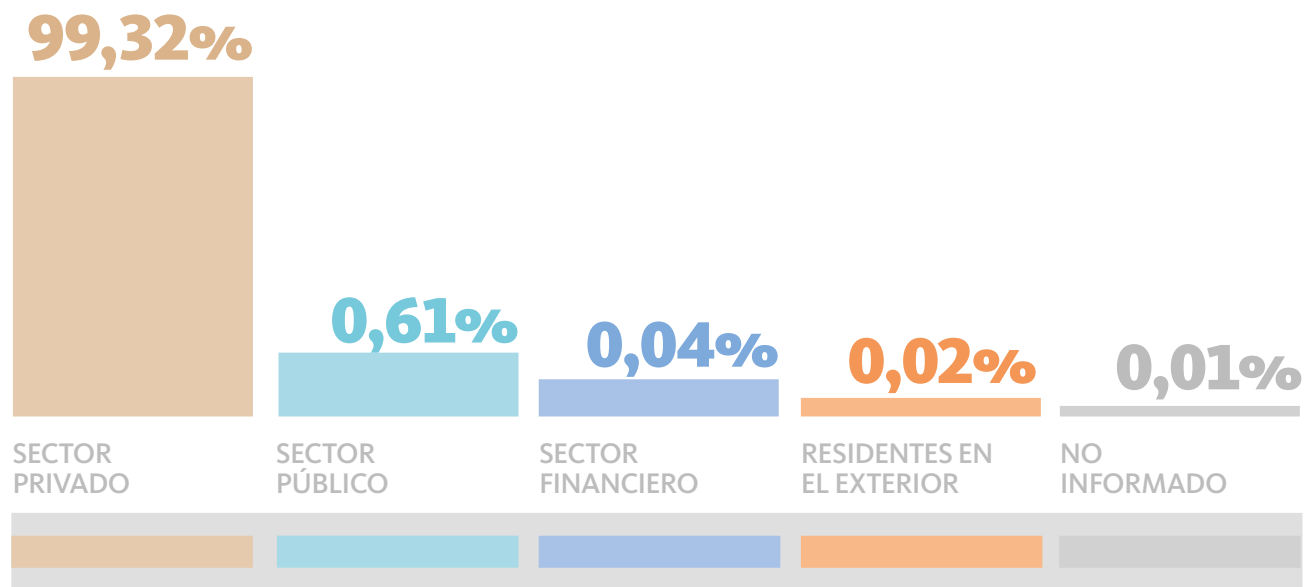
22.665.237
TOTAL DE USUARIOS

11.106.154
TOTAL DE CLIENTES

4,2% TASA DE CRECIMIENTO ANUAL DE USUARIOS

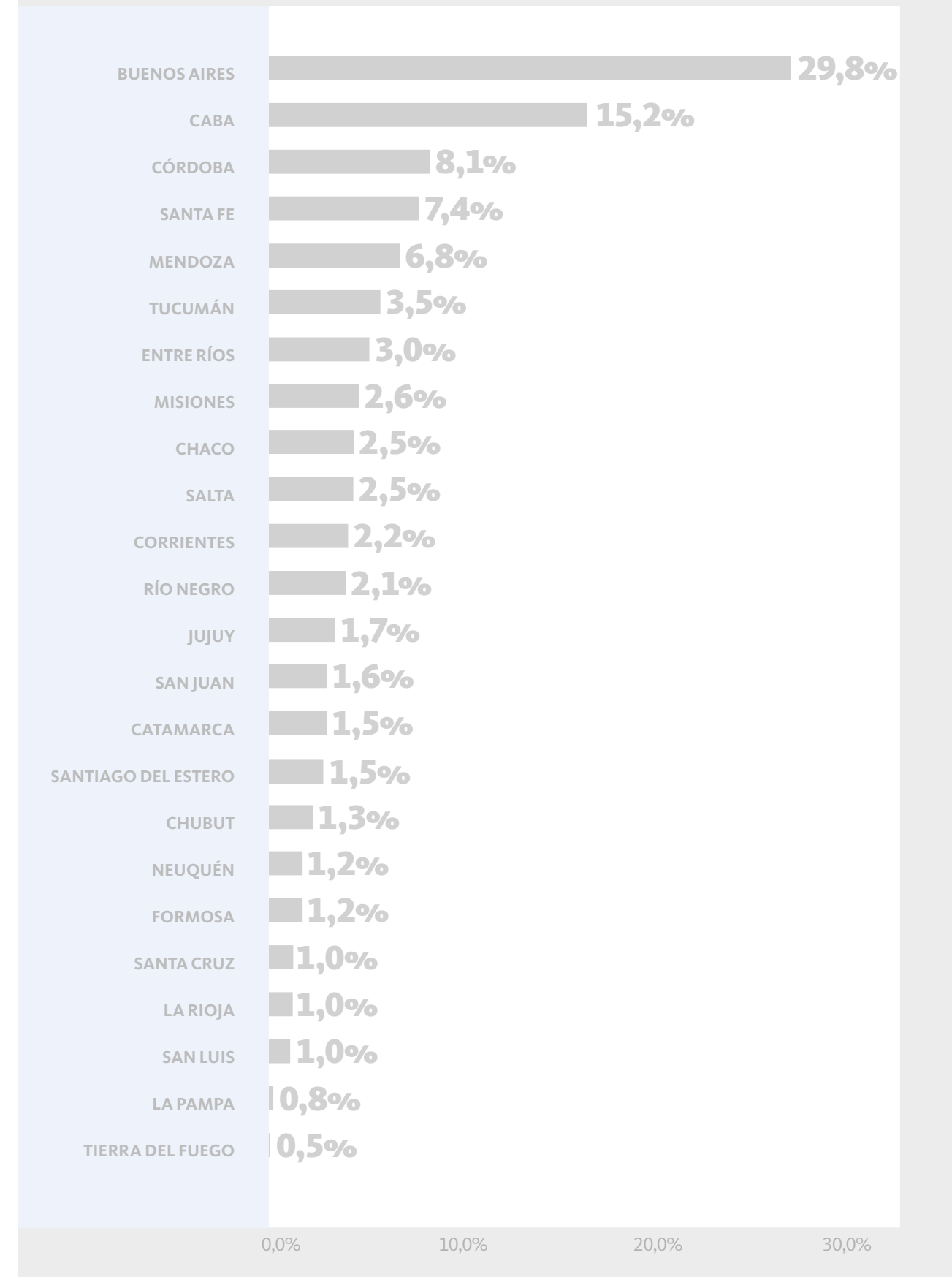
8,52% TASA DE CRECIMIENTO ANUAL DE CLIENTES

CANTIDAD DE USUARIOS POR SECTOR



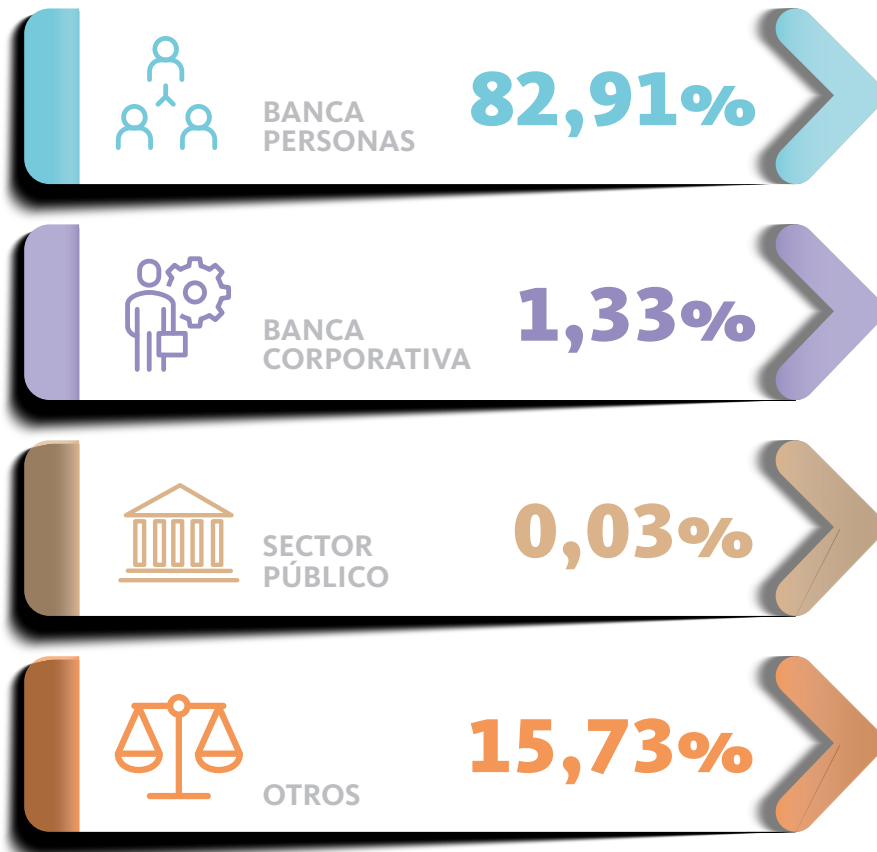
2. Personas con alguna interacción con el BNA durante 2018.
3. Personas con producto activo.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS USUARIOS



CLIENTES

COMPOSICIÓN DE CLIENTES



CLIENTES CON FINANCIAMIENTO

1.367.552

TOTAL DE CLIENTES CON FINANCIAMIENTO

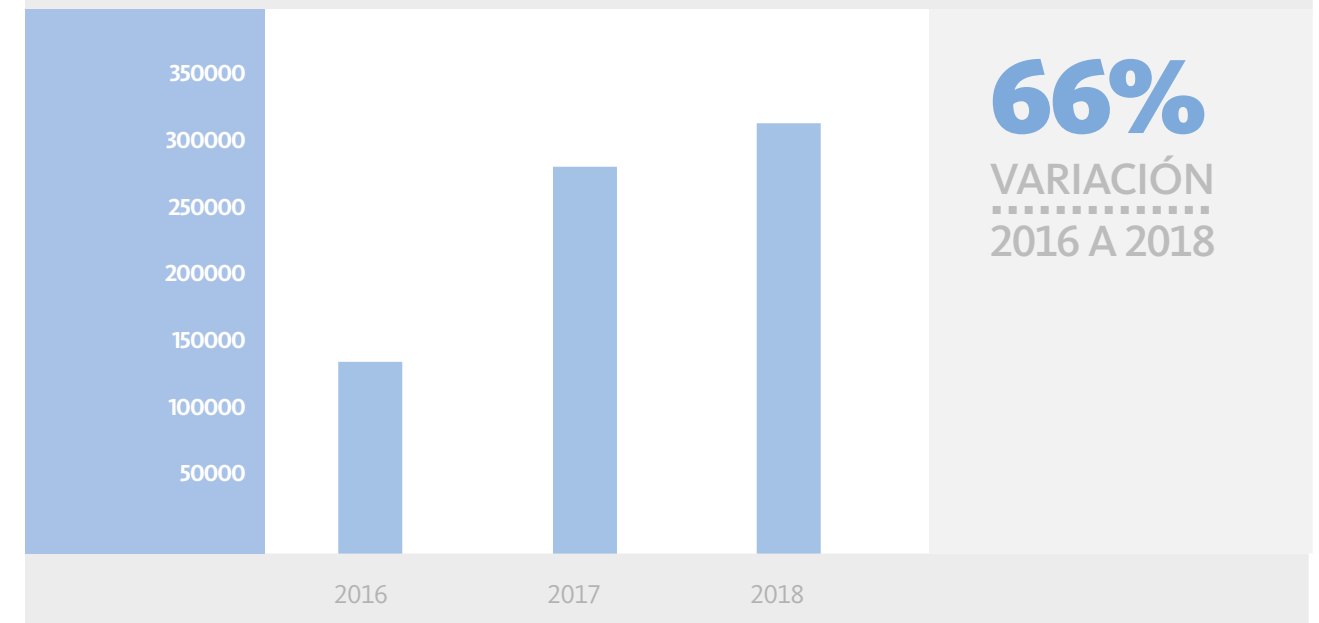
1.342.374
BANCA PERSONAS*

25.178
BANCA CORPORATIVA**

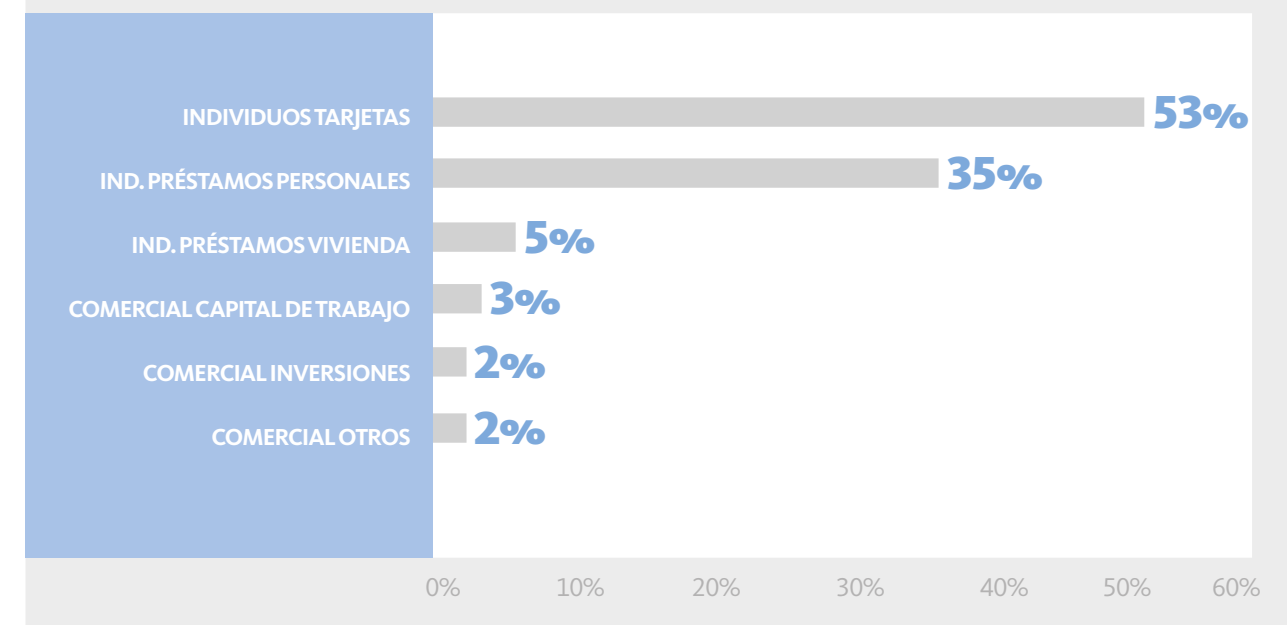
*Clientes clasificados como judiciales, castigo, cotitulares.

**Banca Corporativa está compuesta por sector financiero, grandes empresas, cooperativas, pymes.

PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO EN MILLONES DE PESOS CONSTANTES

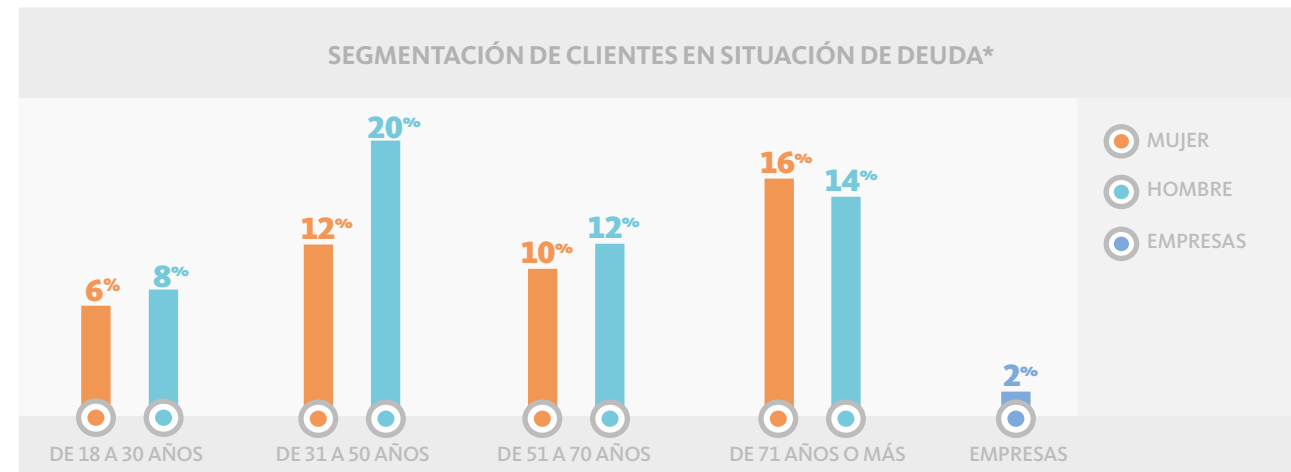


CLIENTES POR TIPO DE FINANCIAMIENTO



46.344

TOTAL DE CLIENTES EN SITUACIÓN DE DEUDA*



*Se consideró clientes en situación de deuda 3, 4 y 5.

CLIENTES CON DEPÓSITO

9.089.828
BANCA PERSONAS

1.527.952
BANCA CORPORATIVA

10.617.780

TOTAL DE CLIENTES CON DEPÓSITO



BANCA PERSONAS

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

9.207.805

TOTAL DE CLIENTES BANCA PERSONAS

SEGMENTOS DE CLIENTES

CARTERA HABERES



10%

CARTERA SOCIAL



16%

CARTERA PREVISIONAL



23%

CARTERA ABIERTA



51%

CLIENTES SEGMENTADOS POR RANGO ETARIO

ENTRE 16 Y 24 AÑOS

12%

ENTRE 25 Y 45 AÑOS

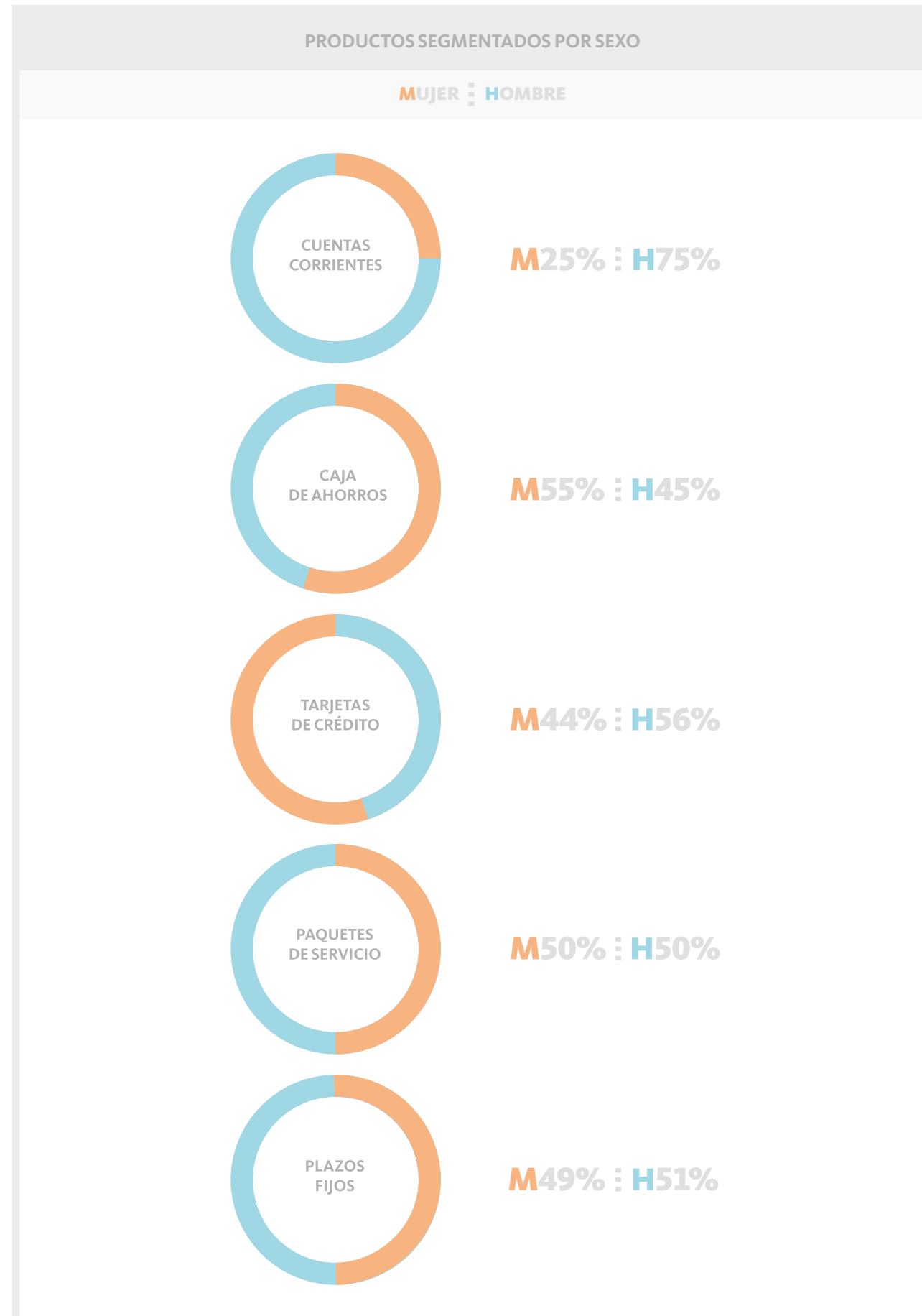
42%

ENTRE 46 Y 65 AÑOS

26%

MAYOR A 65 AÑOS

20%



PRODUCTOS DE AHORRO, INVERSIÓN Y DEPÓSITOS

> PAQUETES DE SERVICIOS

El BNA cuenta con diversos servicios orientados a las necesidades de cada cliente:

PAQUETES DE SERVICIOS	2018	2017	Variación anual
BANCA INDIVIDUOS	1.159.988	1.076.818	7,7%

Cuenta Nación
SIMPLE

Cuenta Nación
ESTILO

Cuenta Nación
PLATINO

Cuenta Nación
ZAFIRO

> CAJAS DE AHORRO

Se encuentran disponibles las cajas de ahorro en pesos (sin costo de mantenimiento) y las cajas de ahorro en dólares. En estas cuentas de depósito, se puede disponer de efectivo y, a su vez, acceder a la tarjeta de débito maestro, que permite operar por home banking y por cajeros automáticos, entre otras transacciones.

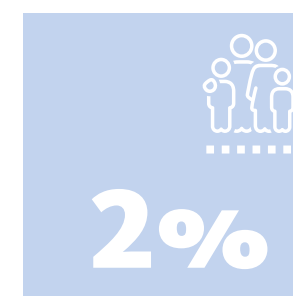
CAJAS DE AHORROS	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
BANCA PERSONAS	11.384.757	11.021.071	3%
MENORES DE EDAD	3.160	3.087	2%

Para menores de edad: la caja de ahorro en pesos, destinada a menores de edad autorizados, tiene el objetivo de facilitar las operaciones económicas cotidianas, estimular la educación financiera de los jóvenes y fomentar la bancarización a través del uso de los medios electrónicos de pago.

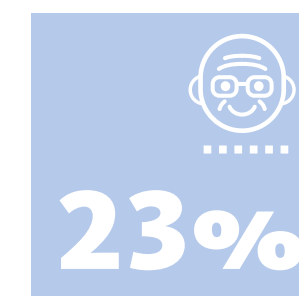
- > Caja de ahorro en pesos: el menor debe tener 13 años o más para la apertura del producto hasta que cumpla la mayoría de edad y pueda operar las cuentas mediante una tarjeta de débito.
- > Caja de ahorro en UVI (Unidades de Vivienda actualizables por ICC): los depósitos no están disponibles hasta la mayoría de edad.

DISTRIBUCIÓN DE LOS SALDOS POR CARTERA - CAJA DE AHORRO EN PESOS

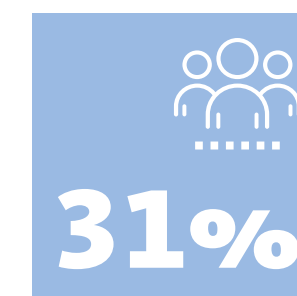
CARTERA SOCIAL



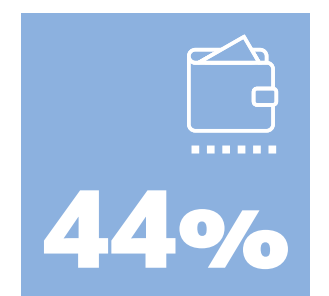
CARTERA PREVISIONAL

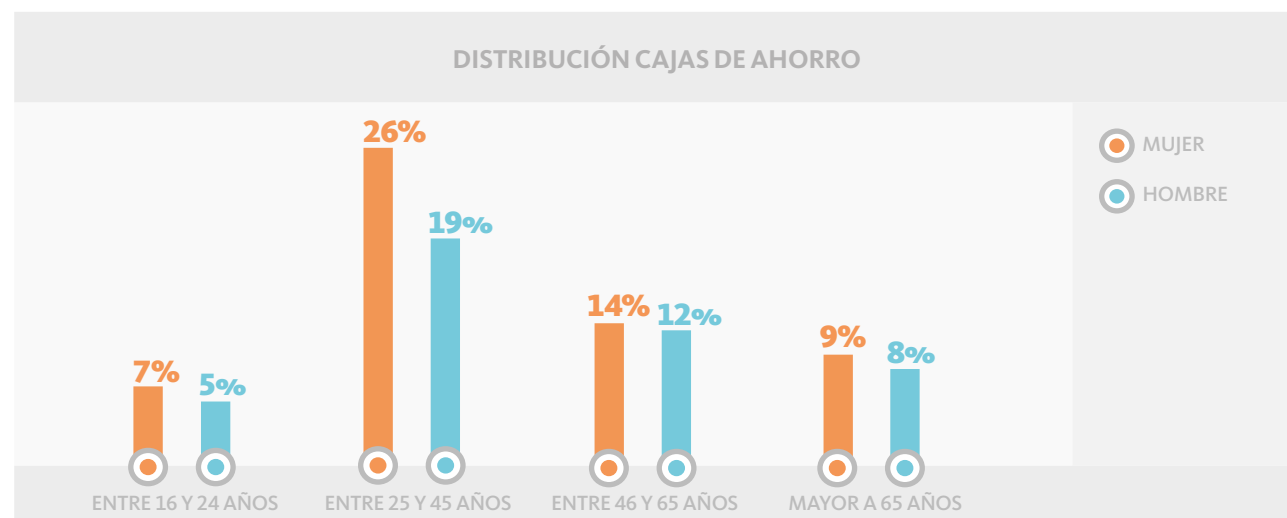


CARTERA ABIERTA



CARTERA HABERES





> CUENTAS CORRIENTES

CUENTAS CORRIENTES	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
BANCA PERSONAS	46.837	47.385	-1,16%

> PLAZO FIJO

PLAZO FIJO	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
CERTIFICADOS ⁴	1.346.627	1.071.705	26%
SALDOS PROMEDIOS PESIFICADOS ⁵	\$165.022.464.623	\$98.297.039.588	

PRODUCTOS DE FINANCIAMIENTO

El BNA ofrece líneas de financiamiento específicas para cada cliente según sus proyectos y su ciclo de vida (préstamos personales, vivienda y jubilados, entre otros).

> SEGMENTO DE JUBILADOS Y PENSIONADOS

El BNA pone a disposición líneas de crédito especiales con beneficios exclusivos para el segmento de jubilados y pensionados de ANSES. Entre las líneas disponibles se encuentran: préstamos a jubilados y pensionados que perciben sus haberes en el BNA, préstamos a jubilados y pensionados que no perciben sus haberes en el BNA y préstamos Mi Compu.

1.717.484

TOTAL DE CLIENTES SEGMENTO JUBILADOS Y PENSIONADOS

4. Certificados vigentes y no vigentes del sector privado.
5. Saldos expresados en miles de pesos a valores corrientes.

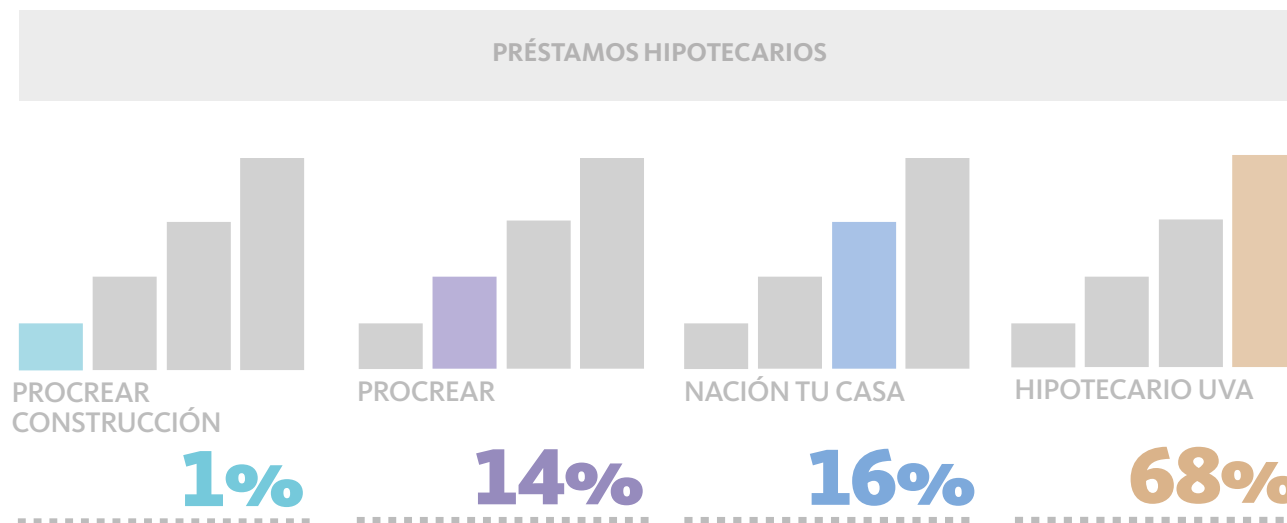
> PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

Respondiendo a las necesidades del país en materia de soluciones de acceso a la vivienda, nos consolidamos como el Banco que brinda créditos hipotecarios más accesibles y confiables en el mercado, cumpliendo con el sueño del acceso a la casa propia de miles de argentinos.

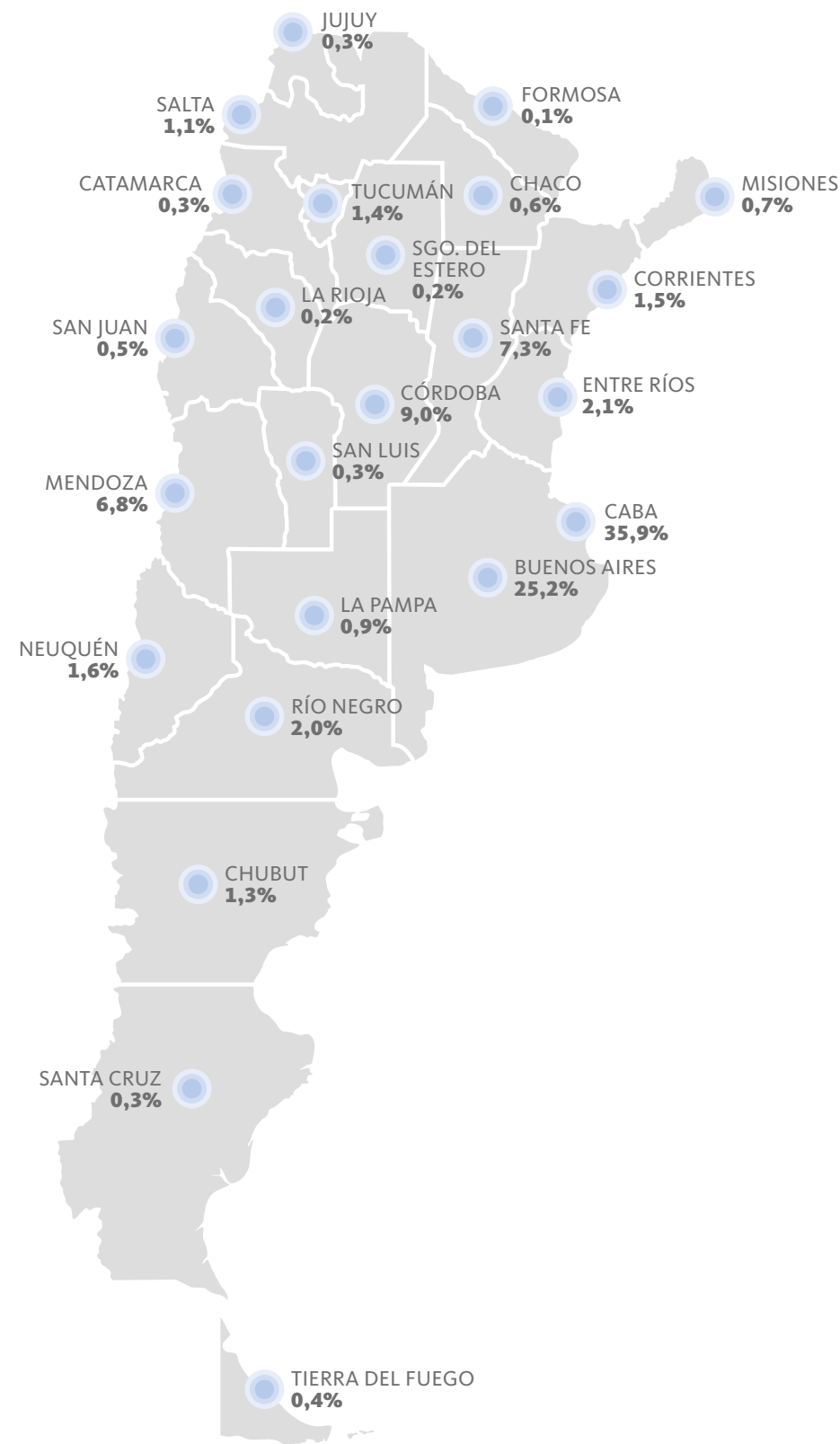
PRÉSTAMOS VIVIENDA	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE CLIENTES CON PRÉSTAMOS ACTIVOS	59.121	27.472	115%
MONTO ACUMULADO	\$ 82.850.831.077	\$ 33.679.031.498	

UNO DE LOS OBJETOS DE NUESTRA CARTA ORGÁNICA ES OTORGAR CRÉDITOS PARA LA ADQUISICIÓN, CONSTRUCCIÓN O REFACCIÓN DE VIVIENDAS.

Los préstamos hipotecarios se concentraron en cuatro tipos de líneas de crédito: Préstamos Nación Tu Casa, Hipotecarios UVA, Procrear y Procrear Construcción; y los saldos se distribuyen de la siguiente manera:



A continuación, se expone la distribución de los saldos de la cartera de los préstamos Hipotecarios por provincia.



> PRÉSTAMOS PERSONALES

Dentro de las líneas con destino libre para financiar a individuos, las más importantes en volumen fueron Préstamos Nación Sueldo, Préstamos para Empleados de la Administración Pública y Préstamos Libre Destino y la línea de Préstamos Personales para adquisición de Autos 0km y Unidades Usadas y Motos 0km.

PRÉSTAMOS PERSONALES	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE CLIENTES CON PRÉSTAMOS ACTIVOS	574.625	596.531	-4%
MONTO ACUMULADO	33.118.711.677	26.555.034.768	

> TARJETAS

2.521.757
TOTAL DE TARJETAS DE CRÉDITO EMITIDAS*

Nativa es la marca global con la que el BNA comercializa la oferta de tarjetas: Nativa Mastercard, Nativa Visa, Nativa Prepaga, Bancat y tarjeta de débito con atributo Maestro.

TARJETA DE CRÉDITO NATIVA VISA



TARJETA DE CRÉDITO NATIVA MASTERCARD



TARJETA DÉBITO CON ATRIBUTO MAESTRO



TARJETA DE CRÉDITO BANCAT CON ACEPTACIÓN EN COMERCIOS MASTERCARD



TARJETA NATIVA PREPAGA



*Titulares y adicionales

Se mantuvieron los acuerdos comerciales con grandes, medianos y pequeños comercios, y se generó una oferta promocional con amplia cobertura territorial y diversidad de rubros.

> **TARJETA CORPORATIVA NACIÓN**

Permite a las organizaciones brindar a sus empleados y funcionarios un medio de pago para abonar sus gastos de representación.

> **TARJETAS SOCIALES**

El BNA facilita el acceso a la ayuda social emanada de los diferentes programas articulados con el Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación, el Ministerio de Educación, la Secretaría de Trabajo y la Administración Nacional de Seguridad Social, a través de las tarjetas de débito con atributo de compra Maestro y de las tarjetas prepagas Ticket Nación.

Del total de dinero erogado en concepto de programas sociales por los organismos mencionados, durante 2018 el 7% fue utilizado por los beneficiarios para compras en comercios con tarjeta de débito.

> **PROMOCIONES Y BENEFICIOS**

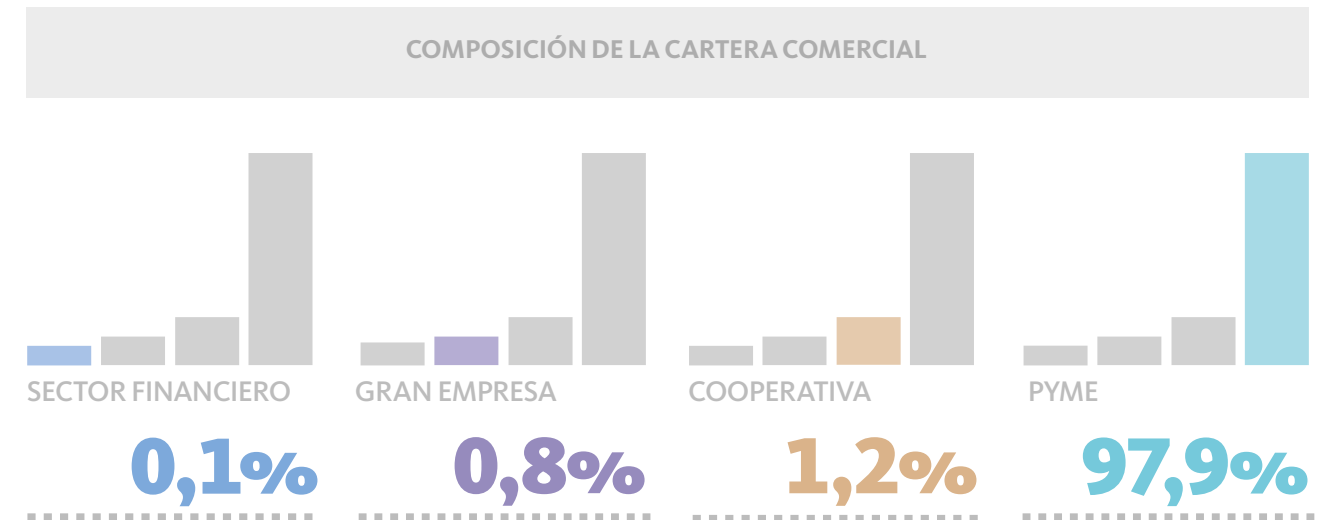
El BNA cuenta con el programa "Al fin viernes", con promociones en los principales comercios y shoppings del país enfocadas en un día especial.



Dimos continuidad al Programa Aerolíneas Plus al mismo tiempo que el Programa de Beneficios, difundiendo la posibilidad de los clientes de canjear millas/puntos acumulados por diversos vuelos o premios del catálogo.

BANCA CORPORATIVA

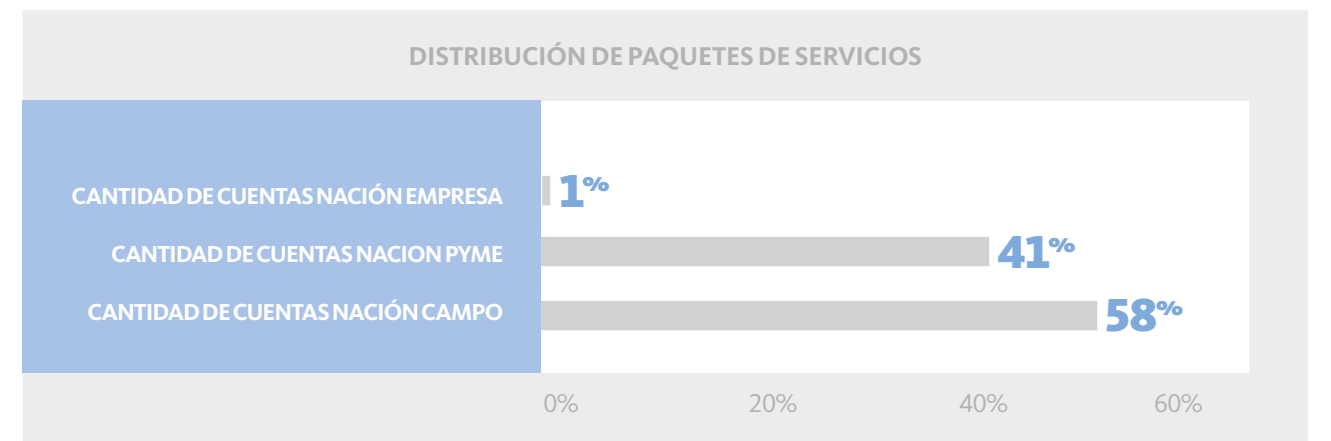
El BNA cuenta con herramientas financieras destinadas a la banca corporativa, con foco en las empresas argentinas con el fin de impulsar el desarrollo económico que trae aparejado el bienestar nacional. A continuación se presentan los clientes del BNA en el segmento corporativo y las líneas de financiamiento orientadas a las micro pequeñas y medianas empresas, las cuales fomentan las microfinanzas.



PAQUETES PARA EMPRESAS

27.196

TOTAL DE PAQUETES DE SERVICIOS



TARJETAS

Nuestra oferta de tarjetas de crédito se integró con **AgroNación, PymeNación y Corporativa Nación**, en sus versiones crédito y prepaga.



PLAZO FIJO

PLAZO FIJO	2018	2017	Variación anual
CERTIFICADOS ⁶	61.681	54.691	13%
SALDOS PROMEDIOS PESIFICADOS ⁷	\$107.536.878.268	\$54.637.377.397	

6. Certificados vigentes y no vigentes del sector privado.

7. Saldos expresados en miles de pesos a valores corrientes.

ASISTENCIA FINANCIERA

GRI FS7, FS8

El financiamiento es una variable clave para el desarrollo productivo, el crecimiento económico y la mejora de las comunidades.

Desde el BNA buscamos promover un equilibrado desarrollo nacional a través de acciones direccionadas al financiamiento de las economías regionales, detectando las posibilidades productivas de cada zona y propiciando un contexto de trabajo que permita generar herramientas que posibiliten el acceso al crédito.

> MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Durante 2018, funcionó una línea de crédito específica con el objetivo de asistir, en condiciones ventajosas, a este segmento de empresas en la concreción de inversiones y/o capital de trabajo que les permitieran aumentar o mejorar su capacidad productiva. A través de esta asistencia, el BNA promueve el desarrollo económico a lo largo y ancho del país, y genera condiciones para la **creación de empleo**.

CRÉDITOS A MIPYMES CARLOS PERLEGRINI	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE CLIENTES CON PRÉSTAMOS ACTIVOS	36.560	43.021	-15%
MONTO ACUMULADO	\$ 49.948.706.739	\$ 42.550.486.770	

> ASISTENCIA ESPECIAL DAMNIFICADOS

GRI 201-2

El BNA forma parte de la Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios⁶. En este marco, ante distintas situaciones de crisis o emergencias climáticas, es prioridad la asistencia financiera de toda la rama de personas y pymes, dado que existen efectos en el plano económico y social. En este sentido, en 2018 se desarrollaron líneas de crédito especiales para productores agropecuarios con los siguientes resultados:

DAMNIFICADOS POR DESASTRES AGROPECUARIOS	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE CLIENTES CON PRÉSTAMOS ACTIVOS	395	174	127%
MONTO ACUMULADO	\$ 421.698.936	\$ 228.210.548	

> NACIÓN EMPRENDE



Con foco en liderar la inclusión financiera a nivel país, se instaló en la cultura de la Institución el programa Nación Emprende.

Se trata de un conjunto de acciones y herramientas destinadas a microempresas y emprendedores, con el objetivo de financiar a todos los sectores de la economía, promoviendo el desarrollo local, la creación de empleo, la formalización de actividades y la inclusión financiera en todo el país.

Mediante la coordinación de acciones con organismos públicos, privados y/o mixtos, ofrece:

- > Asistencia técnica y capacitación a los emprendedores.
- > Bonificación de tasas.
- > Mecanismos de garantías.

PRÉSTAMOS NACIÓN EMPRENDE	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE CLIENTES CON PRÉSTAMOS ACTIVOS	27.973	1.802	1452%
MONTO ACUMULADO	\$ 6.481.100.886	\$ 375.064.457	

RESULTADOS

> Nuevos clientes

Se incorporaron más de 20.000 nuevos clientes, entre ellos predominan las empresas unipersonales y cuentapropistas. Esto se debe a la inclusión específica que se hace respecto a los monotributistas que hasta el momento no eran atendidos correctamente en el sistema financiero.

> Contratación de productos adicionales

Los usuarios que ingresaron al BNA a través del programa Nación Emprende no solo tomaron los créditos propuestos, sino que también mostraron un gran interés en la contratación de más de 16.000 paquetes de servicios y la adhesión a un importante número de seguros. Esto refleja la inclusión financiera de un segmento significativo de la sociedad.

> Morosidad

Nación Emprende permitió generar un negocio basado en la confianza, la educación financiera y la responsabilidad de honrar los compromisos, dando fe de una sana cartera cuya morosidad se situó tan solo en torno al 1%.

6. Ley 26509 Emergencia Agropecuaria

EMPRENDIENDO NUEVOS DESAFÍOS

Con el fin de profundizar aún más en el alcance del virtuoso proceso de inclusión financiera, hacia fin de año se planteó el desafío de llegar al segmento más relegado de la economía microempresaria, es decir a aquellos emprendedores que por su baja escala aún no han logrado formalizar su actividad. Es así que se desarrolló la nueva línea Nación Microcréditos, una herramienta que potenciará los atributos inclusivos de Nación Emprende y transformará el programa en el más completo del mercado financiero.

REFERENTES NACIÓN EMPRENDE

Este programa tiene como objetivo llegar a las personas que están excluidas del sistema financiero. Comprendiendo su particularidad y la necesidad de adaptabilidad, se definió contar con un referente en cada sucursal, quien acercaría Nación Emprende a cada ciudad, localidad o pueblo donde estuviera presente el BNA. A cargo de la gerencia de Microfinanzas, fueron seleccionados y capacitados cerca de 700 referentes, quienes tuvieron el desafío de llegar a un segmento de la sociedad que no se contactaba hasta el momento con el Banco. Su rol se volvió fundamental para generar un acercamiento que no solo permitió llevar el mensaje, sino también generar la empatía necesaria para comprender la necesidad de cada emprendedor y crear un sentido de fidelidad con nuestra Institución.

Estar cerca de la comunidad e interactuar con el ecosistema emprendedor fue la clave para instalar Nación Emprende de manera definitiva. Además, fue necesario que el abordaje de las microfinanzas en nuestro país lograra la interacción con diversas instituciones para poder incorporar las mejores prácticas, profundizar el conocimiento y llevar las herramientas necesarias a los potenciales usuarios.

TESTIMONIOS

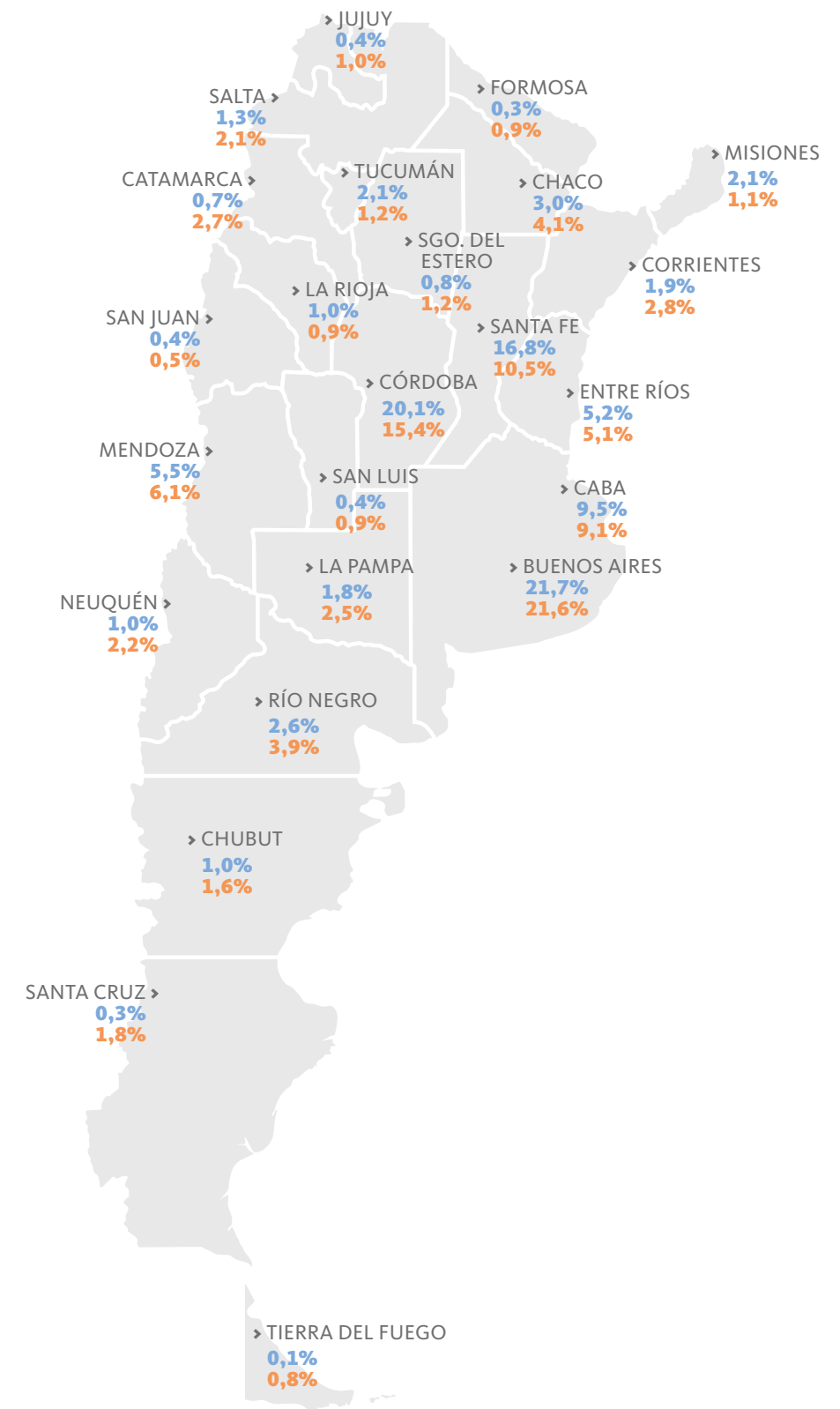


Fernando Liuzzo
Puesto: referente zonal programa Nación Emprende
Zonal: Salta

Brindar financiamiento a pequeños comerciantes y emprendimientos es una forma de sembrar futuro y oportunidades para que nuestro país crezca. Nación Emprende nos ha cambiado el paradigma de trabajo, focalizando nuestra mirada en las necesidades de los emprendedores. Un claro ejemplo de nuestra asistencia es el caso de una familia originaria de la localidad de San Carlos (Cafayate, Salta), que tenía que buscar leña en bajas temperaturas para llevar adelante su emprendimiento de artesanías. Con el microcrédito del BNA pudieron comprar un horno a gas, lo que les permitió trabajar en un ambiente más resguardado, minimizar los tiempos, crecer y ampliar su negocio.

Nos llena de satisfacción ver que el espíritu del programa impacte de lleno en las metas y los anhelos de todos los emprendedores que acuden a nuestra Institución en busca de progreso.

A continuación se expone un gráfico de la distribución de los saldos de las carteras de préstamos otorgados a las Mipymes y los Emprendedores de Nación Emprende por provincia, mostrando el impacto de la asistencia brindada a lo largo y ancho del país.



> PRÉSTAMOS MIPYMES
 > PRÉSTAMOS NACIÓN EMPRENDE

> DESARROLLO INMOBILIARIO Y VIVIENDA

Se financia la construcción de proyectos de vivienda, incluidas sus unidades complementarias con dos alternativas: financiamiento directo al desarrollador/constructor y financiamiento indirecto a través de los compradores “en pozo”. En la primera de ellas, se procura además asegurar que, una vez finalizada la obra, los compradores precalificados por el Banco accedan a alguna de las líneas hipotecarias vigentes para la adquisición de esas unidades.

Durante 2018 se aprobaron 14 proyectos que abarcan 740 viviendas en 51.200 m². Se destaca entre estos proyectos un nuevo hito: la financiación del primer proyecto bajo la modalidad “en pozo”.

> COOPERATIVAS

Se ofrece apoyo financiero para las entidades cooperativas de distintos grados y actividades. El Banco asistió en el 2018 a 4.852 cooperativas. Cabe destacar que en cada análisis se consideran los contextos macro y micro de cada actividad en la que se involucran las cooperativas, teniendo en cuenta las coyunturas, amenazas y oportunidades que registra cada sector.

> GRANDES EMPRESAS

Durante 2018 se asistió a 1.150 clientes del segmento grandes empresas, y se alcanzó una mayor apertura hacia el sector agrícolaganadero.

CRÉDITOS COPARTICIPADOS Y PROYECTOS DE FINANCIAMIENTO

Administramos créditos cofinanciados y proyectos especiales de financiamiento provenientes de organismos nacionales e internacionales.

FILIALES DEL EXTERIOR

Las filiales del exterior orientan su actividad a apoyar el comercio exterior bilateral, con énfasis en las exportaciones argentinas, brindando asistencia financiera a empresas locales que importan desde Argentina, como así también a empresas argentinas que desarrollan actividades en el exterior, facilitando la introducción de nuestros productos y la prestación de servicios.



PRODUCTOS DE AHORRO, INVERSIÓN Y DEPÓSITOS

- > Las filiales externas cuentan con sus programas de capacitación en diversos aspectos del negocio, en particular aquellos vinculados a la prevención del lavado de dinero.
- > Las sucursales en Bolivia, Paraguay, Uruguay, España y Estados Unidos ofrecen diversos servicios a través de su plataforma online (Home Banking).
- > Las filiales de Brasil, Chile, Uruguay y Bolivia cuentan con código de ética propio, esta última dispone de una política de responsabilidad social empresarial desde 2013, en cumplimiento con la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia (ASFI), y emitiendo anualmente un informe de la gestión de RSE.

COMERCIO EXTERIOR

En lo que respecta al financiamiento de comercio exterior, y a pesar de las fluctuaciones de la tasa de interés, las altas de préstamos en moneda extranjera se incrementaron en cuanto a la cantidad de operaciones y se mantuvieron los saldos comparados con el año anterior.

Dicha cartera ha evidenciado un aumento respecto de su par interanual de un 13,74% en relación a la cantidad de operaciones otorgadas de préstamos.

Durante 2018, propició la línea de financiación destinada a la participación en ferias, exposiciones o salones internacionales, en moneda extranjera. A su vez, en el marco del Plan Federal Argentina Exporta impulsado por el Ministerio de Producción y Trabajo se establecieron condiciones especiales de prefinanciación de exportaciones a los sectores agropecuario, industrial y minero para micro, pequeñas y medianas empresas y cooperativas.

En el marco del proceso de transformación digital que el Banco está llevando a cabo, se comenzó a implementar en diferentes gerencias zonales el módulo transaccional “Transferencias al Exterior” de la herramienta Webcomex Nación, plataforma online que, mediante el mencionado módulo, permite realizar pagos y enviar fondos al exterior, evitando la necesidad de imprimir formularios o acercarse al Banco; se estima la implantación en todo el país en el primer bimestre del 2019.

SECTOR PÚBLICO

El BNA mantiene su relación con el sector público colaborando con el equilibrio de sus necesidades crediticias, como así también con el financiamiento de inversiones en general y de obras de infraestructura, promoviendo su desarrollo.

En 2018 se contaba con una cartera administrada de más de 28 mil millones de pesos distribuidos de la siguiente manera:

PRÉSTAMOS AL SECTOR PÚBLICO	2018	2017
Jurisdicción Nacional	\$17.714.759.361	\$11.718.116.686
Provincial	\$11.207.678.890	\$9.339.306.799
Municipal	\$17.786.032	\$44.329.993
Total*	\$28.940.224.283	\$21.101.753.478

*Incluye capital + CER + Intereses devengados.

Mientras que durante el 2018 se otorgaron nuevas financiaciones por el equivalente a \$ 6.299.436.901 para este segmento.

SEGURIDAD DEL CLIENTE

GRI 103-2, 103-3, 416-1, 416-2, 417-2, 418-1

Para el Banco de la Nación Argentina es fundamental la seguridad de sus clientes, hace foco tanto en la protección de la información y datos personales así como en el resguardo físico.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información es uno de los principales activos de la Organización y su protección es primordial para el normal desarrollo de las operaciones. Para ello contamos con una política de seguridad de la información, aprobada por el directorio y suscripta por todos los empleados, que tiene por objetivo definir los lineamientos generales de los distintos aspectos de seguridad dentro de la Organización.

El Banco cuenta con medidas de protección que garantizan un apropiado nivel de seguridad independientemente del medio en que se encuentre, asegurando así su integridad, confidencialidad, disponibilidad y capacidad de ser auditada.

Acorde con el nuevo contexto de ciberamenazas, durante 2018 se incorporaron herramientas antimalware avanzadas, profundizando aspectos de ciberseguridad dentro del marco de nuestra estrategia de seguridad de la información. Por esta razón, al observarse un incremento en los mensajes maliciosos, simultáneamente se desplegaron campañas de concientización a clientes a través de Home Banking, cajeros automáticos, sitios institucionales y redes sociales. Además, considerando al personal de nuestra Institución como un eslabón importante dentro de este proceso de aseguramiento, de manera permanente se realizan acciones de concientización y formación en materia de seguridad de la información.

Por otro lado, alineados con el proceso de transformación digital, se incorporó el uso de firma digital en ciertas operatorias críticas, así como la firma electrónica en procesos internos.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El BNA cumplimenta los requisitos que exige la Ley 25326 de Protección de Datos Personales difundida por la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, y asume el carácter de responsable registrado.

Dicha ley regula cuestiones de fondo propias de la protección de los datos asentados en archivos, registros, bases de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos, sean estos públicos o privados, destinados a dar informes para garantizar el derecho al honor y a la intimidad de las personas, así como también el acceso a la información que sobre estas se registre.

> REGISTRO NACIONAL “NO LLAME”

El BNA se encuentra inscripto en el registro nacional “No Llame”, en cumplimiento de la Ley 26951 que crea dicho registro. La mencionada Ley establece que quienes publiciten, oferten, vendan o regalen bienes o servicios, utilizando como medio de contacto los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades, no podrán dirigirse a ninguno de los inscriptos en el registro nacional “No Llame”.

La Dirección Nacional de Protección de Datos Personales se encuentra facultada para imponer las sanciones administrativas que correspondan por violación a las normas de protección de datos personales y de creación del registro “No Llame”. Dicho organismo cuenta con dos registros de infractores públicos donde no figura el Banco de la Nación Argentina:

> **REGISTRO DE INFRACTORES - LEY 25326**, creado por el artículo 2º de la Disposición DNPDP 7, del 8 de noviembre de 2005.

> **REGISTRO DE INFRACTORES - LEY 26951**, creado por el artículo 5º de la Disposición DNPDP 3, del 16 de enero de 2015.

SEGURIDAD FÍSICA

Nuestras políticas de seguridad física tienen como objetivo proteger la vida de empleados, clientes y público, como así también del patrimonio tangible e intangible, disminuyendo los riesgos a niveles razonablemente alcanzables. Estas se sustentan de valores:

> **VOCACIÓN DE SERVICIO:** conducta de cooperación y apoyo permanente hacia las unidades operativas del Banco.

> **EXCELENCIA:** actitud personal de los integrantes del área, brindando la mejor respuesta a cada momento.

> **PROACTIVIDAD:** superar las expectativas mediante una mejora continua.

> **TRANSPARENCIA:** generar confianza y respeto en las distintas situaciones donde se requiera nuestra intervención.

> **TRABAJO EN EQUIPO:** integración en todos los procesos que se llevan a cabo en el Banco.

> **COMPROMISO:** mantener una actitud permanente para sostener los valores del área.

Es parte de nuestro plan sistemático de seguridad la participación en simulacros de evacuación en casa central, como también la prevención de incendios y vigilancia en cada una de las sucursales.

Durante el año las entidades financieras del sistema nacional sufrieron 29 hechos ilícitos. Nuestro Banco ha sufrido cinco tentativas de robo y/o vandalismo, sin que los delincuentes alcanzaran su objetivo.

ASISTENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

Preservar y cuidar a nuestros clientes es el eje central de nuestra actividad y conforma uno de los principales factores de valor agregado. Entre los distintos canales de relacionamiento con los clientes, el BNA dispone de una Unidad de Asistencia y Protección de los Usuarios y de un centro de atención al cliente, con el objetivo de dar respuesta y cumplimiento a la resolución de problemas, reclamos, consultas y sugerencias que se reciben mediante distintas vías de comunicación.

> CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 0810-666-4444

- > Reclamos
- > Consultas
- > Sugerencias
- > Seguimiento de reclamo/consulta

> ASISTENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

Mediante este canal se centralizan los reclamos de usuarios ingresados tanto por vía e-mail como por formulario de reclamos de página web del Banco, personal y telefónicamente, con el fin de optimizar el seguimiento de la gestión y su resolución. Por medio de este canal también se registran los reclamos de entes públicos.

A través de esta herramienta se genera un registro de reclamos con el objetivo de mejorar los procesos y la calidad de servicio.

El 91,9% de los reclamos ingresó a través de la página web y otros canales (página web del BNA, e-mail, teléfono, personalmente en Asistencia y Protección de los Usuarios), el 7,9% fue registrado por las sucursales, y el 0,2% corresponde a notas oficiales.

De la cantidad total de reclamos de usuarios recibidos durante 2018, un 46,4% fue referido a tarjetas de crédito; 14,9% a cuentas y 8,6% a préstamos.

Según norma del BCRA, el plazo máximo de resolución de reclamos es de 20 días. En el BNA el promedio de resolución de reclamos ha sido inferior a los 6,84 días hábiles.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI FS14

Contar con servicios avanzados de banca digital que nos permitan optimizar los procesos, facilitar el trabajo y la mejora de la atención al cliente, es uno de nuestros objetivos principales. En 2018 abrimos el primer Café Banco Digital del país, un nuevo concepto donde los clientes pueden disfrutar de una rica infusión y además conocer y operar con los productos de nuestra Entidad.

El BNA continúa profundizando el proceso de transformación digital y la incorporación de nuevas tecnologías, avanzando en una banca virtual y sostenible.



BANCO NACIÓN GANADOR DEL PREMIO LINK DE ORO 2018

En la ciudad de San Carlos de Bariloche, Río Negro, en el marco de la 25ª Convención Anual y los 30 años de la creación de Red Link S.A., se entregaron los Premios Link 2018.

El Banco Nación fue reconocido con el premio máximo, el "Link de Oro", entre las 40 entidades asociadas a la red, recibiendo además 4 distinciones en distintas categorías: mayor cantidad de entes de Link Pagos, mayor porcentaje de derivación a VALEpei, mayor fidelización de servicios Link entre sus clientes y mayor crecimiento en red de cajeros automáticos.

SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN



EL BNA CUENTA CON BOCAS DE ATENCIÓN EN TODO EL PAÍS Y SUMA 732 FILIALES.



SUCURSALES DIGITALES

Como parte del proceso de modernización y transformación, y adaptándonos a los avances tecnológicos, contamos con la sucursal digital ubicada en La Plata, y en 2018 inauguramos 7 sucursales digitales en: Nordelta, Quilmes, Rosario, Catamarca Norte, Catamarca Sur, Neuquén y Plaza Serrano.

Las nuevas sedes tienen puestos de atención comercial, cajeros automáticos, banca telefónica, wi-fi, tablets y computadoras para que los clientes puedan hacer operaciones a través de la App de la entidad y el Home Banking. A su vez, se brinda asesoramiento, entrega y recepción de solicitudes de los distintos productos y operaciones, como préstamos, cuentas corrientes, cajas de ahorro, tarjetas de débito y crédito, medios de autoservicio y banca telefónica.

La estrategia se basó en el concepto “banco de cercanía”, apuntando a estar presente en localidades donde la entidad no tiene representación, y posicionando al Banco Nación como “Líder para el futuro y la innovación”. La intención es incrementar la presencia institucional en centros urbanos, con dependencias donde los aspectos tecnológicos predominan por sobre la banca tradicional.

En el caso de la sucursal Plaza Serrano, presenta un nuevo formato Café Banco, un ámbito propicio para concertar reuniones de trabajo y encuentros de negocios, dado que tiene mobiliario acorde y confortable, y se puede disfrutar al mismo tiempo de servicio de cafetería a partir de la alianza realizada con Coffee Town: la primera cafetería de especialidad del país, que ofrece variedades de café de todo el planeta y donde la mayoría pertenece a pequeñas cooperativas cafeteras.



BANCA VIRTUAL

GRI 302-5

Hemos consolidado nuestros canales electrónicos en todas sus modalidades, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, acortar los procesos de trámites y evitar que los clientes se trasladen a sucursales, permitiendo reducir el impacto en la huella de carbono y en calentamiento global. En este sentido, existen productos y servicios como el plazo fijo y la compra/venta de dólares en las que el BNA ofrece como incentivo mejores condiciones si son realizados a través de medios electrónicos.

SE INCREMENTÓ UN **61%**
EL USO DE PLAZO FIJO ELECTRÓNICO.

Asimismo, se continuó con las solicitudes de productos a través del sitio web, logrando aliviar la congestión en las sucursales y acortar el proceso de trámite de solicitud de préstamos hipotecarios.

A continuación se expresan las principales acciones realizadas:



E-RESUMEN

Se creó la herramienta documentos digitales para que los clientes designen su canal de preferencia para la recepción de notificaciones por parte del Banco. A través de esta nueva funcionalidad, se fomenta y promueve el envío de resúmenes de cuenta de tarjeta de crédito por vía electrónica mejorando su efectividad para llegar al cliente.

Asimismo, se difundieron e-mailings para generar el cambio digital; esto es, promover la sustitución de la cultura del papel en la comunicación de los resúmenes de tarjetas de crédito generando conciencia hacia las ventajas del formato digital para el cuidado del ambiente.



FIRMA DIGITAL

Se incorporó el uso de firma digital en ciertas operatorias críticas, así como la firma electrónica en procesos internos.



TICKET ELECTRÓNICO

Se ha implementado una nueva modalidad de ticket electrónico de cajero automático por correo electrónico. La misma tiene la ventaja de evitar la impresión de papel y presenta una curva de adopción interesante por parte de los clientes, además de contar con la ventaja del respaldo documental. En 2018, se realizó el envío de 188.438 tickets electrónicos, evitando su impresión.



TARJETA DE DÉBITO

Se implementó una mejora consistente en el alta de tarjeta de débito (bloqueada) con PIN DNI preexpirado. De esta forma se discontinúa la emisión e impresión del sobre con el PIN, optimizando el proceso y evitando el consumo de papel. desarrollar mejoras en dicho sistema.

ACCESIBILIDAD EN SUCURSALES

El 95% de las filiales cuentan con rampas y plataformas elevadoras. El 5% restante se proyecta para 2019.

Asimismo, el 80% de los ascensores del Banco se encuentran modernizados y remodelados, y se prevé entre 2018/2019 la instalación de 16 nuevos ascensores y la remodelación de 11 existentes.

BANCA ELECTRÓNICA DE INDIVIDUOS

Nuestros canales electrónicos, en todas sus modalidades, se han consolidado como una herramienta transaccional vital en el relacionamiento con nuestros clientes y en la búsqueda de una mejor experiencia.

Actualmente el Banco tiene disponibles los siguientes canales electrónicos: cajeros automáticos, terminales de autoservicio, Home Banking, Mobile Banking, Link Celular, centro de contactos y App Banco Nación.

CANTIDAD DE USUARIOS		
CANALES DE COMUNICACIÓN	2018	2017
HOME BANKING	945.211	852.929
MOBILE BANKING	616.690	443.162
LINK CELULAR	212.825	186.612
TELEFÓNICA	4.256	4.980

> HOME BANKING

Hemos incorporado nuevas funcionalidades entre las que se puede mencionar:

- > Plazo Fijo en UVA.
- > Préstamos Nación Ahora.
- > Nuevos Fondos Comunes de Inversión.
- > DEBIN y CREDIN.

- > Configuración de cuentas primarias.
- > Adhesión de beneficios especiales.
- > Adhesión a comunicaciones vía e-mail.

> **APP BANCO NACIÓN**

Se incorporó la funcionalidad de Token que permite derivar con mayor efectividad muchas de las operaciones que se cursan por cajero automático a los canales digitales.

> **CAJEROS AUTOMÁTICOS**

Nuestro parque de cajeros automáticos contó con 2.390 equipos, representando un 26% del total de la Red Link, los cuales se distribuyen geográficamente de la siguiente manera:

PROVINCIA	ATM	PARQUE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	
BUENOS AIRES	646		PUNTO EFECTIVO 2.390
CAPITAL FEDERAL	302		
CATAMARCA	119		
CHACO	53		
CHUBUT	32		
CÓRDOBA	233		CON DEPÓSITO 834
CORRIENTES	57		
ENTRE RÍOS	75		
FORMOSA	18		
JUJUY	25		
LA PAMPA	30		LECTOR BIOMÉTRICO 508
LA RIOJA	23		
MENDOZA	216		
MISIONES	60		
NEUQUÉN	26		
RÍO NEGRO	63		APTO NO VIDENTES 457
SALTA	41		
SAN JUAN	29		
SAN LUIS	25		
SANTA CRUZ	49		
SANTA FE	170		EXTRABANCARIOS 251
SANTIAGO DEL ESTERO	30		
TIERRA DEL FUEGO	8		
TUCUMÁN	50		
UBICACIÓN MOVIL	10		
TOTAL GENERAL	2.390		

Se incorporaron 150 equipos nuevos, 137 fueron nuevas posiciones y 13 recambios. Asimismo, se sumaron 8 cajeros extrabancarios para extender la presencia y brindar mejores servicios.

Nuestros clientes han realizado más de 527 millones de transacciones por cajeros automáticos, lo que representó un incremento del 46% respecto de 2017.

Cajeros móviles: en 2018 el Banco ha tenido presencia en 24 eventos mediante la instalación de cajeros móviles, los cuales permiten brindar servicios financieros y extracción de efectivo.

Con el fin de incrementar la presencia en las principales ferias y exposiciones a lo largo y ancho del país, y en los principales puntos turísticos de la temporada estival e invernal, el Banco ha renovado y ampliado su flota de cajeros móviles, y cuenta con 6 en la actualidad.

Terminales de autoservicio: el Banco dispone de 300 TAS, de las cuales 101 han sido instaladas en el 2018.

BANCA ELECTRÓNICA DE EMPRESAS

> **SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA**

NACIÓN EMPRESA 24: exclusiva para operar cuentas del BNA, brinda a las empresas la posibilidad de realizar transacciones desde una plataforma segura y ágil, las 24 horas, los 365 días del año. La cantidad de empresas suscriptas al servicio superó las 78.000.

Nuevas funcionalidades implementadas en 2018:

- > Implementación de Soft Token como segundo factor de autenticación.
- > Remisión de clave de ingreso por canal electrónico - CIU electrónica.
- > Implementación de una mesa de ayuda exclusiva para clientes NE24.

INTERPYME Y DATANET: son servicios multibanco, que permiten a las empresas operar en una sola pantalla todas sus cuentas de todos los bancos del sistema.

WEBCOMEX: es la herramienta que permite consultar online operaciones de comercio exterior realizadas a través del Banco Nación, de manera ágil y segura.

> **SERVICIOS DE RECAUDACIÓN MEDIANTE CANALES ELECTRÓNICOS**

LINK PAGOS: es un servicio de recaudación mediante canales electrónicos con bajos costos operativos y notables beneficios para clientes (tanto recaudadores como pagadores).

Durante 2018, los entes adheridos por este Banco recibieron cerca de 8 millones de pagos, lo que representa un crecimiento interanual del 26%, con una recaudación anual cercana a \$31.500 millones, un crecimiento interanual de 52%.

BTO B: servicio de recaudación mediante canales electrónicos que ofrece el BNA y apunta fundamentalmente a resolver cobranzas y pagos entre empresas de gran envergadura. La recaudación anual mediante este servicio superó los \$16 mil millones.



CAPÍTULO 5

EL BNA Y SUS EMPLEADOS

94 | El BNA y sus empleados

| Nuestros empleados

99 | Selección de personal

101 | Política de evaluación de desempeño

102 | Política de capacitación

105 | Beneficios al personal

111 | El BNA y los DD. HH.

113 | Asistencia médica y social, e higiene y seguridad en el trabajo



> CAPÍTULO 5

EL BNA Y SUS EMPLEADOS

Desde su creación, el Banco de la Nación Argentina fue llamado a ocupar un rol trascendental en el país, para contribuir con ese objetivo nuestros empleados han guiado su accionar siguiendo los lineamientos fundantes, dejando así su huella en la historia del Banco. Hoy los 17.819 funcionarios y empleados representan los valores y continúan construyendo el sentido de pertenencia a la Institución. A través de políticas de capital humano creamos programas de beneficios, como así el diseño de capacitaciones enfocadas al desarrollo de competencias transversales a la Organización. Acompañamos a las personas y las familias que conforman nuestra Institución, promoviendo la defensa de los derechos humanos y diversas acciones que tiendan al crecimiento personal y profesional.

NUESTROS EMPLEADOS

GRI 102-8,102-35, 102-36, 102-37, 102-41, 103-2, 103-3, 202-1, 401-1, 402-1, 403-1, 403-4, 405-1,

Nuestros empleados son siempre motivo de orgullo y es en este marco que reconocemos su rol preponderante para la construcción de nuestro Banco.

ESCALAFÓN	SEXO		RANGO ETARIO			2018	2017
	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS		
DIRECTORIO/ PRESIDENCIA	1	9	0	2	8	10	11
ADMINISTRATIVO	7.084	9.24	4.613	8.258	3.453	16.324	16766
MANDOS MEDIOS	1.023	2.084	106	1.884	1.117	3.107	3121
OTROS	6.061	7.156	4.507	6.374	2.336	13.217	13645
MAESTRANZA	0	284	65	178	41	284	285
SERVICIO	13	242	36	113	106	255	299
PROFESIONAL	205	306	22	310	179	511	529
TÉCNICO	3	59	5	41	16	62	65
ESPECIALIZADO	7	66	5	38	30	73	80
PLANTA PERMANENTE	7.312	10.197	4.746	8.938	3.825	17.509	18.024
ADMINISTRATIVO	2			1	1	2	11
PROFESIONAL	2			1	1	2	5
SEGURIDAD	5	57	1	20	41	62	54
TÉCNICO						0	0
PLANTA TEMPORARIA	9	57	1	22	43	66	70
TOTAL DIRECTORIO, PRESIDENCIA, PLANTA PERMANENTE Y TEMPORARIA	7.322	10.263	4.747	8.962	3.876	17.585	18105
PERSONAL DE GABINETE	9	20	1	16	12	29	30
PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR	77	128	23	85	97	205	226
TOTAL BNA	7.408	10.411	4.771	9.063	3.985	17.819	18.361

GERENCIA ZONAL	SEXO		RANGO ETARIO			2018	2017
	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS		
AZUL	111	179	76	144	70	290	295
BAHÍA BLANCA	142	242	100	189	95	384	394
COMODORO RIVADAVIA	172	187	134	191	34	359	363
CONCORDIA	88	154	55	137	50	242	242
CONGRESO	304	343	287	251	109	647	660
CÓRDOBA	185	262	128	201	118	447	452
CORRIENTES	102	199	86	171	44	301	310
DOLORES	84	133	62	112	43	217	228
FLORES	237	235	149	225	98	472	495
JUJÍN	150	244	113	162	119	394	403
LA PLATA	334	270	184	309	111	604	633
LINIERS	322	301	230	288	105	623	634
MAR DEL PLATA	150	259	122	173	114	409	421
MENDOZA ESTE	172	244	108	225	83	416	419
MENDOZA OESTE	164	281	114	233	98	445	450
NEUQUÉN	169	243	127	206	79	412	419
PALERMO	193	185	124	187	67	378	385
PARANÁ	103	182	74	148	63	285	293
PERGAMINO	141	202	86	155	102	343	363
POSADAS	107	169	91	139	46	276	281
RECONQUISTA	83	150	70	123	40	233	238
RESISTENCIA	157	294	115	248	88	451	465
RÍO CUARTO	120	130	73	143	34	250	254
ROSARIO	254	278	108	278	146	532	541
SALTA	148	230	102	197	79	378	388
S.F.V DE CATAMARCA	108	224	90	175	67	332	329
SAN FRANCISCO	76	139	83	98	34	215	217
SAN ISIDRO	256	283	200	234	105	539	543
SAN JUAN	122	190	66	200	46	312	321
SAN MIGUEL DE TUCUMÁN	119	191	77	141	92	310	314
SAN RAFAEL	110	201	69	197	45	311	317
SANTA FE	152	240	88	219	85	392	401
SANTA ROSA	83	128	61	120	30	211	214
SANTIAGO DEL ESTERO	54	103	43	79	35	157	157
TRELEW	111	124	54	143	38	235	242
TRENQUE LAUQUEN	110	164	85	137	52	274	275
VENADO TUERTO	83	140	59	131	33	223	218
VILLA CARLOS PAZ	95	165	67	139	54	260	258
VILLA MARÍA	121	202	98	165	60	323	331
TOTAL GERENCIAS ZONALES	5.792	8.090	4.058	7.013	2.811	13.882	14.163
CASA CENTRAL	1.193	1.839	521	1.663	848	3.032	3.228
PLAZA DE MAYO	344	356	169	301	230	700	744
PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR	77	128	23	85	97	205	226
TOTAL BNA	7.406	10.413	4.771	9.062	3.986	17.819	18.361

DOTACIÓN TOTAL		
PLATAFORMA	2018	2017
CASA CENTRAL	3.032	3.228
PLAZA DE MAYO	700	744
RED DE SUCURSALES	13.882	14.163
SUCURSALES DEL EXTERIOR	205	266
TOTAL BNA	17.819	18.361

ANTIGÜEDAD PROMEDIO DEL TOTAL DE DOTACIÓN

16 años

2018 2017

EDAD PROMEDIO DEL TOTAL DE DOTACIÓN

40 años 41 años

2018 2017

TASA DE ROTACIÓN*	2018	2017
Total	4,22%	3,64%

POR SEXO

Hombre	4,55%	4,06%
Mujer	3,57%	3,03%

RANGO ETARIO

	2018	2017
MENOS DE 30 AÑOS	4,64%	5,23%
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	0,56%	0,61%
MÁS DE 50 AÑOS	10,96%	6,77%

NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

ALTAS	MUJER		HOMBRE		2018	2017	BAJAS	MUJER		HOMBRE		2018	2017
CASA CENTRAL	16	39	55	79	CASA CENTRAL	88	167	255	143				
PLAZA DE MAYO	3	4	7	18	PLAZA DE MAYO	20	21	41	30				
RED DE SUCURSALES	199	228	427	446	RED DE SUCURSALES	206	508	714	592				
SUCURSALES DEL EXTERIOR	3	1	4	14	SUCURSALES DEL EXTERIOR	7	16	23	25				
TOTAL INGRESOS	221	272	493	557	TOTAL INGRESOS	321	712	1.033	790				

* La metodología de cálculo utilizada corresponde al promedio de ingresos y egresos del año sobre la dotación final del período del informe.

COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA DE ÓRGANOS DE GOBIERNO

PLATAFORMA	SEXO		RANGO ETARIO			2018
	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS	
DIRECTORIO	1	9		2	8	10
GERENTE GENERAL		1			1	1
SUBGERENTE GENERAL	4	10		4	10	14
GERENTE DEPARTAMENTAL	8	29		16	21	37
SUBGERENTE DEPARTAMENTAL	27	67		49	45	94
JEFE PRINCIPAL DE DEPARTAMENTO	47	60		55	52	107
GERENTE REGIONAL*	2	8		2	8	10
GERENTE ZONAL	2	27		7	22	29
GERENTE ESPECIAL		24		10	14	24
GERENTE DE 1ª	25	117		53	89	142
GERENTE DE 2ª	86	258		176	168	344
GERENTE DE 3ª	75	200	4	189	82	275
RESPONSABLE PLATAFORMA COMERCIAL	71	117	8	147	33	188
RESPONSABLE PLATAFORMA OPERATIVA	246	369	42	436	137	615
RESPONSABLE DE SERVICIO DE CAJA	122	490	32	347	233	612
TOTAL BNA	716	1.786	86	1.493	923	2.502

*Gerente regional también está a cargo de la respectiva gerencia zonal

PERSONAL CON DISCAPACIDAD. RANGO ETARIO	SEXO		2018	2017
	MUJER	HOMBRE		
MENOR A 30 AÑOS	8	13	21	14
DE 31 A 50 AÑOS	6	12	18	17
MAYOR A 51 AÑOS	11	28	39	48
TOTAL BNA	25	53	78	79

EMPLEADOS SEGMENTADOS POR SEXO



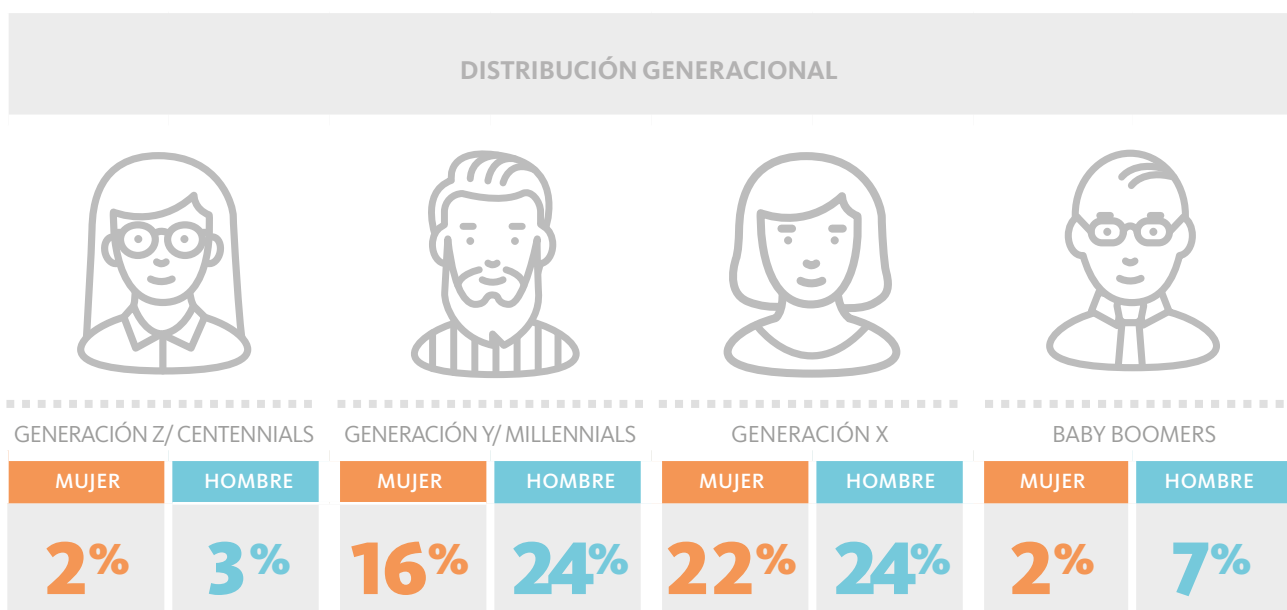
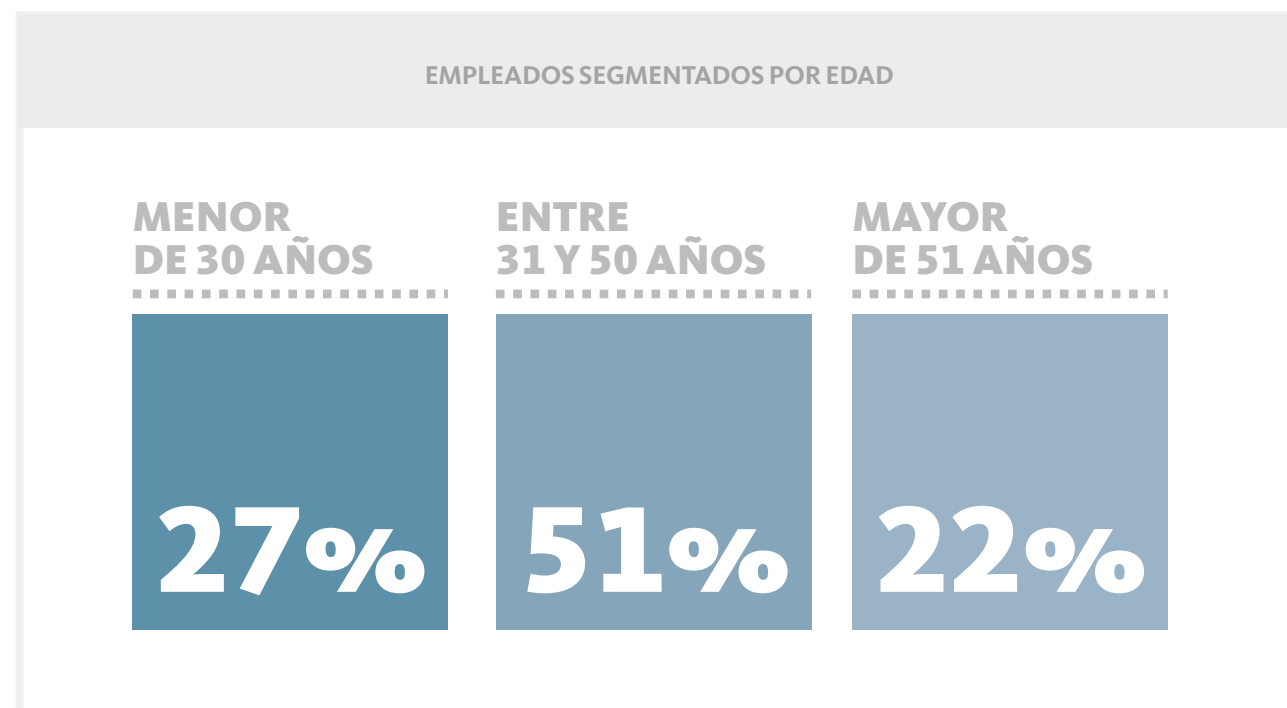
MUJER

42%



HOMBRE

58%



El Banco de la Nación Argentina garantiza y fiscaliza de forma permanente el cumplimiento de la normativa laboral vigente, respeta las normas y tratados internacionales sobre la materia (OIT) y el Convenio Colectivo de Trabajo 18/75 que encuadra a todos sus empleados. A través de su normativa interna tiende a generar mejores condiciones de trabajo, por ejemplo en materia de licencias, entre otros. El salario mínimo del BNA es 3,32 veces el SMVM al 31/12/2018.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Adoptamos y utilizamos diversas políticas, procesos y herramientas que le permitieron a la Institución contar con personal capacitado, productivo y flexible, acorde a la exigencia del mercado financiero actual.

PROCESO DE SELECCIÓN INTERNA

Desde el BNA buscamos generar procesos transparentes y efectivos, creando las condiciones necesarias para dotar a cada puesto con los recursos idóneos, propiciando y manteniendo la carrera bancaria, como así también, aprovechar al máximo el potencial y las capacidades existentes en el Banco, ofreciendo nuevos desafíos a los empleados y favoreciendo una activa participación en su crecimiento y desarrollo de carrera.

El reclutamiento interno se realiza a través de diferentes modalidades como **convocatoria interna** a través de publicaciones para cobertura de vacantes; **nominación directa**, los máximos responsables podrán nominar al área de RR. HH. aquellos candidatos que a su criterio reúnen el perfil y; **búsquedas internas** de RR. HH. tomando como base la información disponible.

PORCENTAJE DE PUESTOS CUBIERTOS POR LICITACIÓN (DESGLOSADAS POR PROMOCIÓN Y CAMBIO HORIZONTAL)

POR MOVIMIENTO LATERAL	2018	2017
SUCURSAL	57%	45%
HOMBRE	38%	SIN DATOS
MUJER	19%	SIN DATOS
CASA CENTRAL	18%	78%
HOMBRE	12%	SIN DATOS
MUJER	6%	SIN DATOS
POR PROMOCIÓN		
SUCURSAL	25%	55%
HOMBRE	19%	SIN DATOS
MUJER	6%	SIN DATOS
CASA CENTRAL	0%	22%
HOMBRE		SIN DATOS
MUJER		SIN DATOS

MOVILIDAD INTERNA	2018	2017
CANTIDAD TOTAL DE PROMOCIONES INTERNAS	2.481	1.624
SUCURSAL	1.744	1.215
CASA CENTRAL	737	409
HOMBRE	1.439	992
MUJER	1.042	632
CANTIDAD TOTAL DE MOVIMIENTOS HORIZONTALES	6%	SIN DATOS
CANTIDAD TOTAL DE MOVIMIENTOS HORIZONTALES	804	974
SUCURSAL	702	692
CASA CENTRAL	102	282
HOMBRE	481	581
MUJER	323	393

POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GRI 103-2, 404-3

La evaluación del desempeño tiene como objetivo la obtención de datos actualizados que permitan la calificación conceptual de cada uno de los empleados, y al mismo tiempo alentar a una constante mejora y sostenimiento del desarrollo de los empleados, contribuyendo al cumplimiento de los fines organizacionales, como así también al alcance de la mayor satisfacción posible en el trabajo.



MEJORA CONTINUA

Todas las personas pueden mejorar su desempeño en alguna dimensión, en menor o mayor medida. La mejora del desempeño individual tiene impacto en el grupo de trabajo en el que se desempeña el individuo, y luego, en la Organización en general.



VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

la evaluación de desempeño es un proceso crítico para la mejora de la Organización. La información que se vuelque deberá tener el debido sustento y tendrá carácter de declaración jurada.



CONFIDENCIALIDAD

La información será manejada con carácter confidencial por todos los participantes del proceso.

ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño anual es producto de la consolidación de las evaluaciones trimestrales producidas a tal efecto.

El enfoque de la evaluación de desempeño está basado en el seguimiento individual del agente y, en relación al nivel de responsabilidad de la posición ocupada, en la calificación del nivel de presentación de las competencias necesarias para cumplimentar los objetivos organizacionales.

En 2018, el 94% del personal fue evaluado.

POLÍTICA DE CAPACITACIÓN

GRI 102-27, 103-2,103-3, 404-1, 404-2, FS3, FS4

En el año de su 50° aniversario, el Instituto de Capacitación del Banco de la Nación Argentina presentó su nuevo Plan Trienal, el mismo parte de una mirada pedagógica centrada en las personas y la coyuntura profesional que lo atraviesa.



PROGRAMAS DEL PLAN TRIANUAL

Los programas de capacitación están diseñados bajo un modelo pedagógico constructor del aprendizaje que busca a través del desarrollo de competencias laborales y profesionales aportar al crecimiento organizacional. En los mismos se establecen nodos transversales a la gestión de las unidades de negocio y casa central, sobre estos núcleos estratégicos se ordenan y articulan las competencias de conducción, que a su vez se vinculan y completan con las competencias técnicas específicas de cada currículo.

Como trama organizadora de los programas de capacitación se determinaron tres niveles de complejidad para establecer pedagógicamente alcances esperados según puesto, responsabilidad y función.

El diseño integral de capacitación se caracteriza por la presencia de socios estratégicos en la construcción del aprendizaje colectivo que incluyen otros ámbitos de entrenamiento tales como:

- > Gerencias zonales, sucursales, áreas centrales, como centro de entrenamiento en la tarea concreta.
- > La tutoría como proceso de acompañamiento y práctica en el desarrollo de competencias técnicas.
- > La mentoría como herramienta para el crecimiento de las personas en su desarrollo de competencias.

A su vez, y como factor estratégico el instituto de capacitación cuenta con una plataforma virtual de aprendizaje a distancia, una valiosa herramienta tecnológica que además de garantizar la accesibilidad a todos los empleados del Banco, permite sistematizar la información. A través del canal de aprendizaje virtual, los cursantes principalmente acceden a instancias de seguimiento donde trabajan a partir de diferentes actividades en el desarrollo de sus competencias. La misma complementa el entrenamiento presencial donde las aulas a diario se muestran activas de la mano de expertos de áreas centrales, instructores internos y especialistas externos de marcada trayectoria, todo ello bajo el acompañamiento, guía y sostén pedagógico de los coordinadores de capacitación del ICMA estando presentes en todos los espacios donde se gestiona el conocimiento.

Con el objetivo de hacer foco en el aprendizaje, articulando conocimientos generales y profesionales, los programas de capacitación se agrupan en formación y actualización.

CANTIDAD DE PARTICIPACIONES EN CAPACITACIÓN

PROGRAMA	2018	2017
FORMACIÓN	774	1.323
ACTUALIZACIÓN	6.272	4.455
ESPECIALES	*	5.851
A REQUERIMIENTO DE LAS ÁREAS Y GERENCIAS ZONALES	6.268	6.696
PROFESIONALIZACIÓN Y POSGRADOS	10	11
EXTERNOS	658	428
TOTAL	13.982	18.764

*No se encuentra contemplada esta categoría en el plan 2018-2020.

HORAS DE CAPACITACIÓN

PROGRAMA	2018		2017	
	VIRTUAL	PRESENCIAL	VIRTUAL	PRESENCIAL
FORMACIÓN	22.96	75.233	25.386	84.662
ACTUALIZACIÓN	52.973	8.301	7.312	47.831
ESPECIALES	*	*	24.209	876
A REQUERIMIENTO DE LAS ÁREAS Y GERENCIAS ZONALES	8.004	5.365	28.875	17.261
PROFESIONALIZACIÓN Y POSGRADOS	N/A	N/A	N/A	N/A
EXTERNOS	516	9.225	1.021	8.846
SUBTOTAL	84.453	98.124	86.803	159.476
TOTAL	182.577	246.279		

*No se encuentra contemplada esta categoría en el plan 2018-2020.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

Combinando las instancias presenciales y virtuales los programas de formación se estructuran teniendo en cuenta los siguientes ejes:

- > Entrevistas de potencial e informes de perfil.
- > Pasantías en unidades de negocio y gestión del Banco.
- > Mentorado.
- > Programa de inducción socialización.
- > Programa de cuadros de conducción.
- > Programa mandos medios.
- > Programa de gerentes casas 5 y 6.
- > Programa formación de instructores internos.
- > Programa formación de expertos.

PROGRAMAS DE ACTUALIZACIÓN

Articulados estratégicamente con el plan de formación, los programas de actualización están orientados al entrenamiento continuo, la mayoría de ellos se realizan descentralizados en el ámbito de las gerencias zonales, transformándose estas unidades en centros de entrenamiento federales. Cada año tiene una temática de capacitación general para todos los estamentos. La temática que todos los agentes, mandos medios, responsables de plataforma y gerentes trabajaron en 2018 fue "El cambio exitoso". El diseño de este entrenamiento de 7 horas tuvo como objetivo profundizar las competencias de comunicación, orientación al cliente, todas desde el foco a la adaptación de nuevos y cambiantes escenarios.

- > PROGRAMA ACTUALIZACIÓN RESPONSABLES DE PLATAFORMA COMERCIAL
- > PROGRAMA DE ACTUALIZACIÓN PARA EL EQUIPO DE LA GERENCIA ZONAL
- > PROGRAMA MEJORA CONTINUA EN SUCURSAL

GESTIÓN TRANSPARENTE

El Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas, trimestralmente informa a la gerencia general y al área de planeamiento, el estado de ejecución del Plan Trienal en términos económicos y cuantitativos, respecto de lo asignado y previsto, detallando nivel de cumplimiento y diagnóstico de los desvíos producidos.

Asimismo, al cierre de cada año, se prepara y eleva también a la gerencia general un informe de gestión cualitativo y cuantitativo sobre los resultados obtenidos con detalle de los contenidos desarrollados en los programas que colaboran con las metas que se desprenden de la estrategia definida. Este mismo informe es puesto a conocimiento del directorio, quien con su conformidad cierra el proceso de gestión de entrenamiento y capacitación, y a su vez abre una nueva etapa para el diseño del siguiente Plan Trienal, dando lugar así a la permanente revisión de la gestión académica.

CAPACITACIÓN EN FINANZAS SOSTENIBLES

Con el fin de consolidar el trabajo en materia de finanzas sustentables y de potenciar el conocimiento colectivo de la dirección y la alta gerencia en temas económicos, ambientales y sociales participamos en diversas exposiciones, mesas de diálogo, entre los que se destacan:

- > Comisión de Responsabilidad Social y Sostenimiento en ABAPRA.
- > Comité de Finanzas Sustentables en ADEBA.
- > Conferencia “El G20 y la Banca Local: Motor de Sociedades Sostenibles”, organizado por World Saving and Retail Banking Institute (WSBI) en conjunto con el Banco Nación.
- > Seminario Personas y Planeta: La Inclusión Financiera para la Inclusión Social - BNA, INTAL PNUD.
- > Jornadas de capacitación en el BNA: Análisis de riesgo socioambiental en el proceso de financiamiento en conjunto con Fundación Vida Silvestre y CAF.



BENEFICIOS AL PERSONAL

GRI 401-2

Desarrollamos un programa de beneficios al personal diseñado para contribuir al bienestar de nuestros empleados y sus familias.

> PRÉSTAMOS AL PERSONAL HIPOTECARIOS PARA LA VIVIENDA

Asistimos a nuestros empleados y a su familia en el acceso a la vivienda propia mediante una línea de Préstamos Hipotecarios para la Vivienda con una tasa de interés preferencial.

VIVIENDA	2018	2017
Cantidad de beneficiarios créditos hipotecarios para vivienda única	1.403	1.618

> BOLSA DE LIBROS

Los empleados del BNA cuentan con la posibilidad de acceder a una biblioteca compuesta de textos para los niveles inicial, primario y secundario, con el objetivo de brindarles a sus hijos el material necesario para la cursada escolar anual. Al inicio de cada año, se habilita el sistema para que el interesado realice la búsqueda del manual necesario y, en caso de que no forme parte de la biblioteca, se autoriza su compra haciéndose cargo el Banco de su costo. Al finalizar el año escolar, los libros deben ser entregados a la bolsa en las mismas condiciones en que fueron recibidos.

BOLSA DE LIBROS	2018	2017
CANTIDAD DE EMPLEADOS BENEFICIADOS	2.890	2.483
CANTIDAD DE HIJOS BENEFICIADOS	3.476	3.908
CANTIDAD DE LIBROS	8.247	9.266
INVERSIÓN TOTAL	\$3.216.383	\$2.683.723

> COLONIA DE VACACIONES

Durante los períodos vacacionales escolares, a través de nuestras colonias brindamos un espacio de esparcimiento, integración comunitaria, vida al aire libre y prácticas deportivas de los hijos de empleados, con edades entre los 4 y 13 años, inclusive. Tanto para la colonia de verano como de invierno se destinó una **inversión de \$21.530.864.**

- > Disfrutaron de la colonia 1.733 niños y niñas.

En aquellas zonas en las que no es factible realizar la colonia de vacaciones, se realizan campamentos para los niños entre 8 y 13 años, que viajan a lugares como Córdoba, Tandil y Mendoza. Para ello se destinaron **\$2.589.390.**

- > Asistieron a los campamentos más de 300 niños y niñas.

En 2018 disfrutaron de la colonia de verano **1.194 chicos/as**, de la colonia de vacaciones de invierno lo hicieron **539 chicos/as.**

COLONIA DE VACACIONES DE VERANO TEMPORADA 2018	
ZONAL	CANTIDAD DE NIÑOS
CABA Y GBA NORTE	162
CABA Y GBA SUR	163
AZUL	17
BAHÍA BLANCA	30
CÓRDOBA	109
CORRIENTES	22
JUNÍN	44
LA PLATA	33
MAR DEL PLATA	40
MENDOZA (ESTE Y OESTE)	106
POSADAS	133
RECONQUISTA	21
ROSARIO	75
SAN FRANCISCO	16
SAN JUAN	49
SAN MARTIN DE TUCUMÁN	64
SAN RAFAEL	48
GRAL. ALVEAR	62
TOTAL	1.194



> CLUBES DE EMPLEADOS DEL BANCO NACIÓN

Si bien el Banco Nación no posee un club propio, existen 52 clubes creados por grupos de empleados del Banco, que se encuentran distribuidos en distintos puntos del país a los fines de fomentar espacios de integración para la realización de actividades deportivas y de esparcimiento. Estos clubes tienen personería jurídica propia en la cual el Banco de la Nación Argentina no tiene injerencia alguna en sus decisiones y actividades llevadas a cabo.

El BNA contribuye como entidad a favorecer el estado de los clubes de sus empleados, es así que colabora entre otros aportes para el mantenimiento y mejora de la infraestructura en los casos que así lo soliciten. Durante el año 2018 se ha contribuido con ayuda económica de **\$2.141.300** a una institución para la realización de obras de mantenimiento y/o modificaciones edilicias.

> DEPORTES Y RECREACIÓN

Anualmente, los empleados participan de distintos torneos en disciplinas tales como fútbol, básquet, vóley y running.

En los torneos organizados por la Asociación Bancaria Argentina de Deportes (ABAD) el BNA participa en: fútbol 11 con 5 equipos (2 seniors, 1 súper seniors, 1 de primera y 1 de reserva); básquet (equipo masculino); vóley y fútbol 5 (equipos femeninos).

El BNA destinó **\$3.045.170** de inversión para la práctica deportiva.

DEPORTES Y RECREACIÓN	2018	2017
INVERSIÓN TOTAL	\$3.045.170	\$2.550.015
CANTIDAD DE EQUIPOS DEPORTIVOS	7	7
CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADOS QUE PARTICIPARON	769	515
CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADOS HOMBRES QUE PARTICIPARON	647	SIN DATOS
CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADAS MUJERES QUE PARTICIPARON	122	SIN DATOS
EQUIPO DE RUNNING: CANTIDAD DE EMPLEADOS ANOTADOS	290	1250
EQUIPO DE RUNNING: CANTIDAD DE CARRERAS EN LAS QUE PARTICIPARON	25	25

El personal que participa de las disciplinas, sin intervención de la Institución, ayuda a establecimientos educacionales que registran carencias, donando libros, juguetes, computadoras, entre otras.

> JUEGOS DEPORTIVOS RECREATIVOS

Fomentando la integración familiar y la camaradería, anualmente se realizan los juegos deportivos que convocan a toda la familia del BNA en dos categorías: Infantil y Mayores.

CATEGORÍA MAYORES

Se desarrollaron las siguientes actividades deportivas:

- > Fútbol 11 masculino.
- > Fútbol 5 masculino.
- > Fútbol 5 femenino.
- > Vóley femenino.
- > Tenis single.
- > Tenis doble.
- > Bochas.
- > Truco en pareja.
- > Truco trío.

CATEGORÍA INFANTILES

- > Fútbol 5 masculino, menores hasta 11 años y mayores hasta 13 años.
- > Fútbol 5 femenino, hasta 13 años.
- > Vóley femenino, hasta 14 años.
- > Básquet masculino, hasta 14 años.

> SUBSIDIO POR AYUDA ESCOLAR ANUAL

El BNA extiende dicho subsidio que liquida la ANSES a quienes hayan superados los topes remunerativos. Asimismo, se otorga este subsidio para los casos de hijos impedidos/discapacitados que asistan a una institución educativa.

SUBSIDIO POR AYUDA ESCOLAR ANUAL (INCLUYENDO HIJOS IMPEDIDOS/DISCAPACITADOS)	2018	2017
INVERSIÓN	\$9.532.639	\$8.282.366
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	4.649	4.822

ASIGNACIÓN POR GUARDERÍA Y SUBSIDIO POR MATRÍCULA

El BNA le otorga a todo el personal femenino, masculino (cuando sus cónyuges/convivientes trabajen en relación de dependencia o en forma independiente -autónomo/monotributista-) y a parejas igualitarias, un aporte mensual por cada hijo desde los 45 días de vida y hasta la finalización de la preescolaridad (6 años).

Además gozan del pago de un subsidio por matrícula de guardería o jardín de infantes.

ASIGNACIÓN POR GUARDERÍA	2018	2017
INVERSIÓN	\$252.142.916	\$190.048.290
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	3.250	3.170
MATRICULA GUARDERÍA/JARDÍN	2018	2017
INVERSIÓN	\$4.712.122	\$3.837.959
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	1.216	1.181

FONDO SOLIDARIO PERMANENTE

El Fondo Solidario Permanente tiene la finalidad de que sus afiliados se encuentren en condiciones de afrontar intervenciones quirúrgicas de alta complejidad y tratamientos que no fueran cubiertos en forma total o parcial por la obra social a la que se encuentren adheridos. Reviste el carácter de sistema solidario y de distribución, está conformado únicamente por aportes mensuales y voluntarios de los empleados de la Institución.

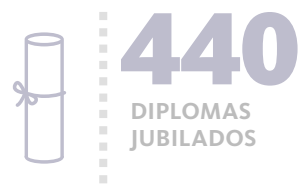
Un comité se ocupa de analizar las diferentes solicitudes presentadas y, teniendo en cuenta los antecedentes elevados, toma resolución.

FONDO SOLIDARIO PERMANENTE	2018	2017
CANTIDAD DE ASOCIADOS	9.683	10.293
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	65	101
TOTAL ABONADO	\$ 2.261.869	\$1.593.578

Los titulares adheridos al fondo pueden optar a su vez por incorporar a su grupo familiar (esposa y/o conviviente, hijos menores de edad y mayores discapacitados), como así también familiares en línea descendiente (nietos a cargo, cuya guarda o tutela haya sido otorgada por la autoridad judicial). Una vez que el agente alcanza su jubilación puede continuar adherido.

RECONOCIMIENTOS ESPECIALES

Cada año homenajeamos a los empleados con 25, 40 y 50 años de labor en el Banco y se entregan distinciones a aquellos empleados acogidos recientemente a la jubilación ordinaria.



ANIVERSARIOS

En 2018, 19 sucursales del BNA cumplieron su aniversario de 50 o 100 años desde su creación.

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL CARLOS PELLEGRINI

Se trata de un sistema integrado por los empleados administrativos, técnicos, especializados, de servicio y maestranza de planta permanente del Banco, y el personal jubilado que haya optado por continuar adherido. Con criterio solidario, mediante el aporte mensual de cada empleado, se canalizan prestaciones sociales y asistenciales para dicho grupo de interés.

17.598 | adherentes activos
5.455 | adherentes jubilados
539 | adherentes pensionados
682 | adherentes prejubilados (con retiro voluntario)

Cuenta con diversas herramientas que permiten brindar a sus adherentes una cobertura social y asistencial amplia, entre otros:

► **Apoyo a la educación de los hijos de los adherentes:** se destinaron **\$29.290.520,73** millones de pesos en educación, otorgando un total de:

- **4.134 becas** a los hijos de los adherentes para niveles primario, secundario, técnico, terciario y universitario, por un total de **\$22.476.350**.
- **9.465 kits escolares** para los hijos de los adherentes de entre 4 y 17 años, por un total de **\$6.814.170,73**.

► **Gratificaciones y subsidios:** por casamiento, prenatal, nacimiento, adopción, fallecimiento del adherente, cónyuge o hijos, gratificación por bodas de plata o de oro por casamiento o convivencia.

► **Beneficio especial para jubilados:** quienes acceden a la jubilación ordinaria y cumplen con 20 años de aportes a la Caja de Previsión Social, se le otorgan 2 sueldos que junto a los 8 que aporta el BNA, suman los 10 sueldos que percibe el personal al momento de su retiro.

► **Turismo con precios preferenciales:** se ofrecen hoteles y cabañas en distintas localidades del país, con hasta el 30% de bonificación con respecto a las tarifas normales, para los hoteles y cadenas con las que se mantienen convenios.

Asimismo se puede enumerar entre otros, subsidios para gastos de centro geriátrico, cobertura de sepelio y sistema de ahorro con estímulo.

SISTEMA DE ADAPTACIÓN PREJUBILATORIA

GRI 201-3

Se trata de un beneficio de carácter optativo para el personal de planta permanente en edad jubilatoria y que hasta el momento solo había consistido en franquicias horarias progresivas otorgadas en los últimos seis meses de la relación laboral. En el último bimestre de 2018, se comenzó a trabajar en la elaboración de un programa integral de preparación y acompañamiento en esta etapa prejubilatoria con un novedoso enfoque temático, que logra trascender los tópicos habituales centrados en las dimensiones socioeconómicas y la salud, adentrándonos en el desarrollo de las actividades cotidianas, la participación en la vida social y cultural de la comunidad, el uso del tiempo libre en actividades artísticas, comunitarias, deportivas, etc., cuyo primer contacto es personal.

SISTEMA DE ADAPTACIÓN PREJUBILATORIO	2018	2017
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	61	92
HOMBRE	35	
MUJER	26	
CANTIDAD DE JUBILACIONES	460	450
HOMBRE	313	
MUJER	147	

› SEGURO DE RETIRO

El BNA consideró oportuno contratar un seguro colectivo de retiro, con la autorización de la Superintendencia de Seguros de la Nación, pensando en que el empleado cuente al momento de su jubilación, con un ingreso adicional, a través de un mecanismo de ahorro. La adhesión es voluntaria e individual, se descuenta del 1% mensual de sus haberes, mientras que paralelamente el Banco realiza un aporte del 2% sobre el total de las remuneraciones percibidas. Más de 15.000 afiliados.

LICENCIAS

GRI 401-3

Las licencias otorgadas en el BNA contemplan diversas situaciones. Entre ellas se destaca la referida a violencia de género, la cual es propia del Banco, y la licencia por maternidad especial. En 2018 se incorporaron entre otras:

› LICENCIA ESPECIAL PARA EMPLEADOS CON HIJOS CON PATOLOGÍAS DE EXTREMA GRAVEDAD

Se otorga hasta 6 (seis) meses con goce de haberes para aquellos agentes que tengan hijos con patología de extrema gravedad y que requieran internación hospitalaria por intervenciones quirúrgicas y/o tratamientos, necesitando la asistencia permanente de sus padres.

› LICENCIA ESPECIAL PARA AGENTES TRASPLANTADOS

La misma abarca desde el momento de la intervención y el reposo posterior que requiera hasta su alta o como plazo máximo 1 (un) año, sin límite de antigüedad en nuestra Institución.

Licencia especial pre/post trasplante: la misma abarca los controles, estudios, rehabilitación y tratamientos previos y posteriores al trasplante, sin límite de antigüedad en nuestra Institución.

Asimismo, han tenido derecho y gozaron de su licencia por paternidad -fijada en diez días corridos- 408 empleados y 399 empleadas gozaron de licencia por maternidad. Del total, 805 han regresado al trabajo, incluso 12 meses después.

Cabe destacar que durante este período, 5 empleados hicieron uso de la licencia especial para quienes reciben un trasplante, 10 empleados tomaron la licencia especial pre/post trasplante y 13 empleados hicieron uso de la licencia especial para empleados con patología de extrema gravedad.

EL BNA Y LOS DD. HH.

GRI 103-2, 103-3, 412-2



El BNA, consecuente con su compromiso de promover políticas que impulsen la contención tanto para sus empleados como para su entorno más cercano, desde la Unidad Promoción de los Derechos Humanos, Integración Social y Extensión Cultural Institucional, trabaja de forma permanente con las transformaciones sociales que la nueva obtención de derechos produce en la sociedad. En esta línea, como resultado del estudio y diagnóstico de problemáticas sociales con fuerte impacto en el ámbito laboral, como lo son la violencia laboral y /o de género y el consumo problemático de sustancias psicoactivas, se suscribió:

› Convenio tripartito: entre el BNA, la Asociación Bancaria y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAM), destinados a la protección de la mujer.

› Convenio tripartito: entre el BNA, la Asociación Bancaria y la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas (SEDRONAR), destinados al abordaje de la temática de consumo problemático.

VIOLENCIA DE GÉNERO

Se creó un comité interdisciplinario a nivel de la Subgerencia General de Recursos Humanos donde se tratan todos los casos y denuncias por violencia laboral y violencia de género. Asimismo, se diseñó, elaboró e implementó el protocolo contra la violencia laboral y de género.

› **MODIFICACIONES Y AMPLIACIONES AL PROTOCOLO:** como resultado del seguimiento y evaluación de la implementación del mismo.

› **ACOMPANAMIENTO:** como resultado del seguimiento y evaluación de la implementación del mismo se atendieron y reactualizaron 55 casos.

› **CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN:** con formato virtual se implementó, desde Recursos Humanos, la campaña “No es No” con el objetivo de sensibilizar y concientizar sobre la problemática. Asimismo, se desarrollaron en todo el país otras campañas en varias gerencias zonales.

› **CURSOS DE FORMACIÓN EN EL ICMA:** como parte de la capacitación que reciben los distintos estamentos, se realizaron charlas en las que participaron más de 250 cuadros de conducción, contabilizando más de 750 horas de formación.

› **ARTICULACIÓN:** el BNA forma parte de mesas de trabajo en ámbitos nacionales e internaciones tales como el Ministerio de Producción y Trabajo, la Secretaría de Gobierno y Trabajo y Naciones Unidas.

Para facilitar la promoción de la línea 144, destinada a brindar información, orientación, asesoramiento y contención para las mujeres en situación de violencia con alcance nacional se envió material aprobado previamente por el INAM a sucursales de todo el país.

CONSUMO PROBLEMÁTICO

› **RECONOCIMIENTO:** el BNA recibió diploma de mérito por parte de la SEDRONAR: “por la trayectoria y acciones realizadas en prevención de los consumos problemáticos de sustancias psicoactivas en el ámbito laboral”.

› **PROTOCOLO:** se trabajó en la elaboración de un protocolo, el cual se encuentra en etapa de aprobación y aplicación.

› **ACOMPANAMIENTO:** desde la Unidad de Asistencia Médica y Social se trabaja en la atención, orientación y

contención en el proceso de reinserción laboral de personas que realizaron tratamientos ambulatorios e internación en comunidades terapéuticas. Todo esto dentro del marco de contención familiar que cada caso requiera.

› **CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN:** el personal especializado de la SEDRONAR concurrió al interior del país a brindar charlas de prevención. En este marco, se entrenó a los coordinadores regionales de recursos humanos de todo el país.

DERECHOS DEL NIÑO

En línea con la promoción de los derechos humanos, continuamos abordando la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en particular, con el interés de concientizar y sensibilizar tanto a los empleados/as como a sus familias. Con ese objetivo durante el año 2018 impulsamos actividades creativas:

3^{er} Concurso de Dibujo
"Mi familia y el Banco Nación"
para participantes de 5 a 11 años.

281 hijas e hijos participaron a nivel nacional.

2^o Concurso Narrativo
"El país que sueño"
para participantes de 12 a 17 años.

En ambos concursos se vieron reflejadas las nuevas miradas que tienen las actuales generaciones respecto a la conformación familiar y a la priorización de los valores para la obtención de una sociedad más inclusiva y equitativa, principios rectores de los derechos humanos.

DISCAPACIDAD

Concluyendo el año, se suscribió con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) un convenio de colaboración en el marco del programa "Plan Nacional de Discapacidad", que tiene por objeto el diseño, puesta en marcha y desarrollo de acciones conjuntas, que favorezcan la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad en cumplimiento con la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.



› De izquierda a derecha: Javier González Fraga (Presidente BNA), Gabriela Michetti (Vicepresidente de la Nación Argentina) y Santiago Ibarzábal (Director Ejecutivo de la ANDIS)

ASISTENCIA MÉDICA Y SOCIAL E HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 103-2, 103-3, 403-2, 403-3

El BNA cuenta con la Unidad Asistencia Médica y Social, e Higiene y Seguridad en el Trabajo propia, que funciona en su casa central, conformada por un equipo de profesionales médicos laborales, clínicos, cardiólogos, psiquiatras, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, odontólogos, radiólogos, nutricionistas, ingenieros, licenciados y técnicos en higiene y seguridad en el trabajo.

Esta unidad se ocupa de la protección, prevención y promoción de la salud. Su misión es promover y mantener condiciones ambientales adecuadas en los lugares de trabajo, en cumplimiento de las Leyes 19587/72; 24557/95; 20744/74 y sus decretos, resoluciones y modificaciones.

SERVICIO MÉDICO

› En **salud ocupacional** se llevan adelante, en el servicio médico de casa central, exámenes preventivos de salud, exámenes preocupacionales, exámenes periódicos al personal de riesgo (coordinado con ART), organización con seguimiento y evaluación de resultados de medicinas preventivas del interior del país, seguimiento del personal con licencias por enfermedad prolongada o con tareas condicionadas, juntas médicas, exámenes psicotécnicos, planes de vacunación al personal de riesgo, etc. Asimismo, se efectúa atención de consultas espontáneas y urgencias de empleados, así como juntas médicas en zonales del interior del país.

› **Proyecto Edificio Cardioprotegido:** se han instalado 17 equipos DEA (Desfibrilador Externo Automático), en el edificio de casa central y sucursal Plaza de Mayo, en cumplimiento de la Ley 27159. Se extendió la cobertura al edificio Anexo Bartolomé Mitre, con la instalación de 2 equipos DEA y al ICMA con un equipo DEA.

Se realiza periódicamente la capacitación teóricopráctica sobre maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP) y uso de DEA a los líderes de evacuación. Asimismo, durante 2018 se implementó **el proyecto de adquisición de equipos DEA en sucursales** de todo el país, brindando además, asesoramiento desde la Unidad de Servicio Médico.

› Se realiza **asesoramiento, seguimiento multidisciplinario y control de tratamiento al personal** que presenta diferentes problemáticas de salud y sociales, como ser: víctimas de situaciones de violencia de género, empleados con capacidades diferentes, y agentes con consumo problemático. Se trabaja en conjunto con profesionales tratantes, con la familia del paciente y con el personal jerárquico de su área. Se acompaña en el proceso de reinserción laboral.

HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

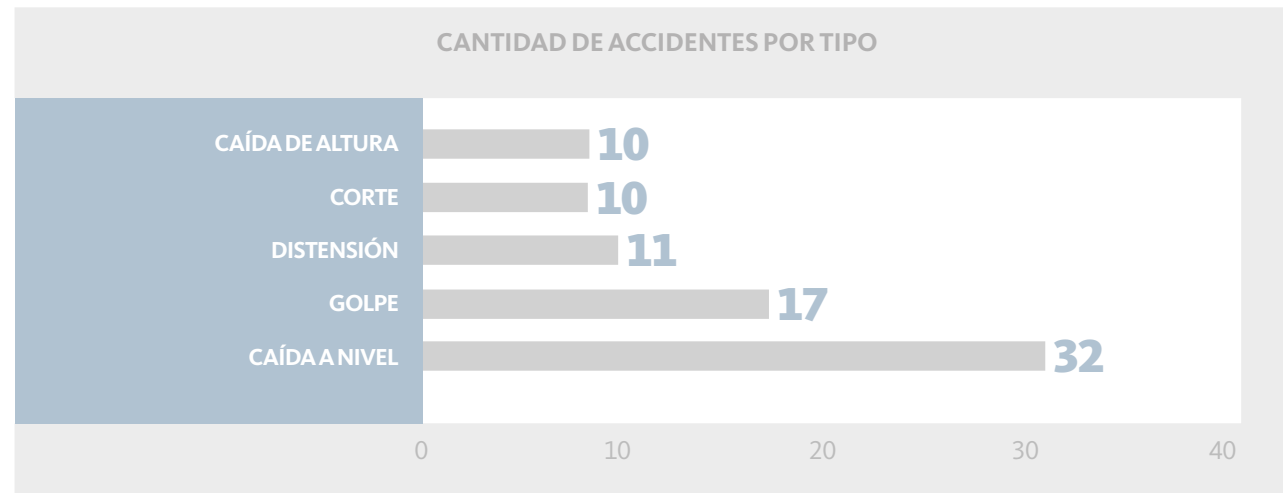
El BNA sigue un conjunto de normas y procedimientos que tienen como finalidad el aseguramiento de la integridad física y emocional de todos los empleados. En este marco, se realizan: auditorías e inspecciones del personal propio o en conjunto con la Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART) y la Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT); relevamiento y minimización de los riesgos y de las condiciones ergonómicas y de evacuación; actualización de los modelos de elementos de protección personal (EPP); mediciones de ambiente laboral tales como iluminación, ruido y calidad de aire, capacitaciones, comunicación de novedades y de publicaciones, que contribuyen con las condiciones de trabajo adecuadas.

Todas estas acciones se encuentran enmarcadas dentro de la Ley 19587/72 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, de la Ley 24557/95 de Riesgos de Trabajo Argentina y de la Ley 20744/1974 de contrato de trabajo, y sus respectivos decretos, resoluciones y modificaciones.

A través de los siguientes indicadores, se evalúan las políticas, compromisos o metas que son la cantidad de accidentes, la Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA), la Tasa de incidencia de Enfermedades Profesionales (TIEP), la cantidad de sucursales auditadas y las inspecciones programadas tanto por ART como aquellas correspondientes a la SRT, las horas anuales de capacitación en seguridad e higiene y la cantidad de participantes.

Durante 2018 se registraron 112 accidentes de trabajo y 119 casos in itinere, lo cual presenta un incremento de los accidentes y de los casos in itinere con respecto al año 2017.

Los 5 principales tipos de accidentes de trabajo fueron:



La Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA) es de 3,35 por millón de horas, mientras que la Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (TIEP) es de 0,30. Para poder mejorar estos indicadores de siniestralidad, junto con el instituto de capacitación se estará dictando el curso de riesgos en oficinas a través de la plataforma virtual.

Con el fin de inspeccionar el mantenimiento de las condiciones de higiene y seguridad, se han visitado 289 sucursales de un total de 755 lugares en todo el territorio nacional, lo cual representa el 38% de todas las locaciones. Asimismo, los inspectores de la Aseguradora de Riesgos de Trabajo Prevención ART han visitado 147 sucursales y, en base a un convenio institucional, la Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT) ha efectuado relevamientos en 261 sucursales en todo el territorio nacional.

A continuación, se detallan las actividades que permitieron cumplir con las políticas de higiene y seguridad en el trabajo:

CAPACITACIÓN

- › Se han efectuado prácticas de simulacro de evacuación en 12 sucursales.
- › Se ha dictado el curso práctico de primeros auxilios y Reanimación Cardio Pulmonar (RCP) para los líderes de evacuación del edificio de casa central y sucursal Plaza de Mayo, con la presencia de 121 agentes sobre 237 convocados.

TIPOS Y TASAS DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES	2018	2017
TASA DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (TFA)	3,35	2,50
HOMBRE	1,82	1,50
MUJER	1,53	1,00
CANTIDAD DE ACCIDENTES POR TIPO	112	88
HOMBRE	51	36
MUJER	61	52
TASA DE INCIDENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (TIEP)	0,30	0,12
HOMBRE	0,15	0,09
MUJER	0,15	0,03
MUERTES POR ACCIDENTE LABORAL O ENFERMEDAD PROFESIONAL	0	0
HOMBRE	0	0
MUJER	0	0
HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD E HIGIENE > PRESENCIAL Y VIRTUAL	95	87
CANTIDAD DE EMPLEADOS CAPACITADOS EN SEGURIDAD E HIGIENE > PRESENCIAL Y VIRTUAL	675	480
CANTIDAD DE SUCURSALES INSPECCIONADAS POR SEGURIDAD E HIGIENE	289	315

CAPÍTULO 6

EL BNA Y LA COMUNIDAD

118 | El BNA y la comunidad

119 | Voluntariado corporativo e inclusión social

128 | Educación e inclusión financiera

132 | Emprendedurismo

133 | Deporte y salud

136 | Cultura

› Quebrada de Humahuaca | JUJUY



EL BNA Y LA COMUNIDAD

GRI 103-2, 103-3, 413-1



El BNA promueve y acompaña el desarrollo de las comunidades mediante programas y acciones orientadas a 5 temáticas clave para el crecimiento económico y social en la construcción y desarrollo de una comunidad equitativa y sustentable.

Mediante iniciativas propias del negocio, de la Fundación Empretec Argentina y de la Fundación BNA generamos acciones en todo el país, a través de alianzas estratégicas que permiten optimizar los resultados y multiplicar el beneficio para la población beneficiaria.

La concepción de los programas desarrollados se inicia con un diagnóstico integral dirigido a considerar las expectativas y necesidades particulares de la comunidad y los impactos reales y potenciales. Se continúa con un proceso de identificación y valoración, estableciendo objetivos y metas específicos; y durante la implementación se realiza un seguimiento del nivel de cumplimiento de las propuestas establecidas, realizando evaluaciones de enfoque que permiten detectar el impacto sobre el entorno, la efectividad de los programas y la sustentabilidad de los proyectos, detectando desvíos y oportunidades de mejora.

Fundación Empretec Argentina tiene como misión promover el desarrollo de la cultura emprendedora, con el fin de contribuir a la creación de un entramado empresarial responsable, que se comprometa con su comunidad y con el medioambiente, aportando valor, generando empleo y potenciando el bienestar de la sociedad en general. Es la primera institución a nivel mundial en implementar el Programa Empretec diseñado por las Naciones Unidas, coordinado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, que es uno de sus principales órganos. Constituida en 1988, sus socios estratégicos son el BNA, la Unión Industrial Argentina y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD).

Fundación BNA es una organización sin fines de lucro, financiada en forma exclusiva por el Banco de la Nación Argentina. Tiene presencia en comunidades con alto nivel de vulnerabilidad, orientando sus esfuerzos en educación, salud e inclusión social.



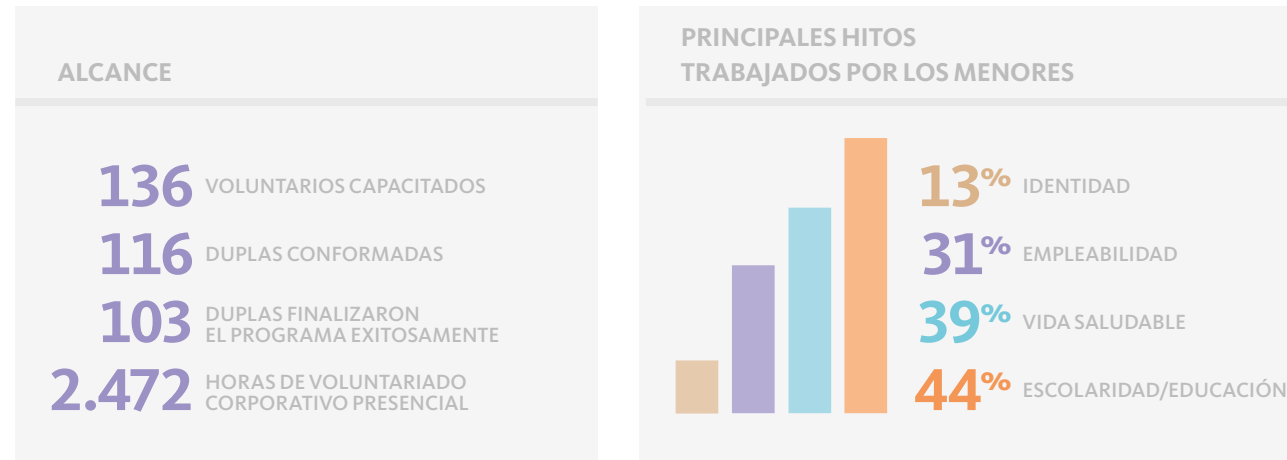
VOLUNTARIADO CORPORATIVO E INCLUSIÓN SOCIAL

En 2018 se desarrolló el 1º año de Voluntarios Banco Nación, un programa en donde los empleados del BNA participan de diversas actividades con impacto en la comunidad, centrados en las familias, con foco en la inclusión financiera para la inclusión social:



TU COMPROMISO TRANSFORMA

Es un programa de mentoreo del Instituto Nacional de Juventud (INJUVE) y el BNA, que busca a partir del acompañamiento de un mentor voluntario, estimular a los jóvenes en situación de vulnerabilidad social en el desarrollo de habilidades socioemocionales que les permitan potenciar su proyecto de vida de manera integral. Este fue un proyecto muy significativo para el Banco, ya que se obtuvo un impacto social real en la vida de 103 chicos gracias al compromiso de cada uno de los empleados con la historia que se les presentó delante de ellos. Además, el sentimiento de pertenencia hizo eco entre los participantes ya que se mostraron muy agradecidos de poder ser parte de una experiencia de este tipo motivada desde su ámbito de trabajo.



ARTICULACIÓN



> Firma convenio Tu Compromiso Transforma



> Voluntarios Tu Compromiso Transforma

TESTIMONIOS



Leandro Pueblas
Puesto: Plataforma comercial/Banca Empresas
Zonal: Salta
Sucursal: San Salvador de Jujuy

Mi participación el programa de voluntariado “Tu compromiso transforma” ha sido muy enriquecedora ya que demanda nuestro tiempo y compromiso, ser proactivos en la escucha, acompañar y tener paciencia. Creo haberle transmitido a Federico (mi mentoreado) mi corta experiencia desde lo que viví hasta el momento. Veo la oportunidad que tenemos como organización de acompañar a jóvenes en situación vulnerable, con la finalidad de ayudarlos a superar diversas barreras, mediante el esfuerzo, compromiso y trabajo.

APRENDIENDO A AHORRAR

Es un programa que tiene como objetivo promover la alfabetización e inclusión financiera en base a una cultura del ahorro, en las escuelas secundarias de la provincia de Mendoza.

Por tercer año consecutivo el BNA participó del programa, en articulación con la Dirección General de Escuelas de Mendoza y el Banco Central de la República Argentina, siendo 2018 el primer año que se implementó a través del voluntariado corporativo. Por medio de dicha modalidad se incrementó en más de un 50% la cantidad de jóvenes que recibieron el taller respecto de los dos años anteriores.

Participaron voluntarios de 20 sucursales de las gerencias zonales Mendoza Este, Mendoza Oeste y San Rafael, quienes decidieron comprometerse y destinar su tiempo a este programa, buscando dar su aporte para el cambio social.

ALCANCE

43 VOLUNTARIOS Y REFERENTES
364 HORAS DE VOLUNTARIADO
16 ESCUELAS VISITADAS
48 TALLERES DICTADOS
1.578 JÓVENES CAPACITADOS
8.730 HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN

ARTICULACIÓN



De arriba hacia abajo
 > BCRA evento Aprendiendo a Ahorrar
 > Voluntarios en escuela. Mendoza.
 > Cierre del programa Aprendiendo a Ahorrar

TESTIMONIOS



Federico Victorio Marino
Puesto: Oficial de Cuentas Zonal
Zonal: Mendoza Oeste
Sucursal: Centro de Atención Nación Empresas - Banco Nación

El programa Aprendiendo a Ahorrar, no solo consiste en ir a dar una clase de educación financiera, sino en asumir un rol activo en el proceso de aprendizaje de cada uno de esos niños. Aún más, si se tiene en cuenta la estructura social de nuestro país, donde el nivel de educación es deficiente. El hecho de brindar algún tipo de ayuda a alguien que lo necesita es una sensación increíble que te permite poner los pies sobre la tierra y empezar a valorar lo que se tiene. Lo mágico de esto es que uno comienza a ver que todo eso que se da, de alguna manera vuelve. En mi caso, ha sido muy gratificante sentir que se puede aportar mucho desde un pequeño lugar, es un granito de arena para intentar mejorar el futuro de nuestros chicos. Muchas gracias por dejarnos participar.

PROGRAMAS DE INCLUSIÓN SOCIAL

A través de programas orientados a niños, niñas, adolescentes y adultos, el BNA y su fundación colaboran con la inclusión social.

Asimismo, en 2018 hubo 599 instituciones sin fines de lucro beneficiadas con 3.495 donaciones de mobiliario en desuso y tecnología.

INCLUSIÓN SOCIAL			
PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROVINCIAS
Construcción de aulas y capacitaciones	FUNDACIÓN ESPARTANOS	La Fundación Espartanos es un proyecto de integración, socialización y acompañamiento a través del deporte que trabaja con personas privadas de su libertad en más de 30 cárceles federales de todo el país. Les enseñan rugby, los llevan a competir con equipos nacionales y brindan programas de alfabetización y capacitación en oficios. Los apoyamos auspiciando cursos de capacitación y con materiales para la construcción de aulas- talleres en los tres penales: San Martín, Jujuy y Tierra del Fuego.	Bueno Aires Jujuy Tierra del Fuego
Capacitación	ASOCIACIÓN CIVIL ALEGRÍA INTENSIVA	Es una organización dedicada a llevar alegría a través del arte clown a niños y adultos enfermos, a sus papás y al personal médico y no médico de los hospitales públicos. Colaboramos con el programa anual de formación de actores y médicos que llevarán su alegría a los hospitales públicos de la zona en la que trabajan.	CABA Mar del Plata Mendoza Rosario Córdoba
Tercer tiempo	FLORESTA RUGBY CLUB ASOCIACIÓN CIVIL	La Fundación BNA continúa colaborando por 3er año con el tercer tiempo de los alumnos de rugby que asisten a este club que trabaja con chicos de escasos recursos de Flores y Floresta.	CABA
Donación	CARITAS SALTA	Colaboramos con la donación de fondos para la compra de colchones y botas de lluvia para las personas afectadas por las inundaciones en Salta.	Salta
Donación	HOGAR ALBISETTI	Colaboramos con este hogar de hombres que viven en la calle para que pudieran terminar los arreglos en el edificio.	CABA
Jóvenes líderes	RUGBY SIN FRONTERAS	La Fundación Rugby sin fronteras trabaja en diferentes zonas del país en barrios carenciados, ensañando rugby a los chicos y chicas que allí viven. En este caso apadrinamos durante todo el 2018 el Programa Jóvenes Líderes, Qompi Rugby que está formado por 300 chicos y chicas de la comunidad Toba Qom. El programa incluyó estudios físicos, los inscribieron en el club de rugby y los entrenaron todo el año además de formar líderes sociales que puedan seguir luego esta obra.	Formosa
Escuela de acompañantes y facilitadores	FUNDACION HACER CRECER	Nos sumamos al programa de la escuela de acompañantes y facilitadores de Hacer Crecer al servicio de distintas realidades familiares, que organizará durante el año capacitaciones en distintas zonas del país.	CABA
Merendero	ASOCIACIÓN MISIONERA VIDA ABUNDANTE	Apoyamos a esta asociación en el Programa Merendero Corazoncito Feliz, en este caso el que se está construyendo en Francisco Álvarez, Moreno que atiende a 120 chicos y a sus padres.	Buenos Aires
Donación	CENTRO DE DISCAPACITADOS DE LA MATANZA - CEDIMA	Este Centro sufrió un incendio con destrucción total en 2017 y ha comenzado su reconstrucción edilicia, su atención de hogar de día y clases nuevamente. Colaboramos con ellos para que puedan volver a brindar su servicio normalmente en la sede San Justo.	Buenos Aires

INCLUSIÓN SOCIAL			
PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROVINCIAS
Entornos creativos	ASOCIACIÓN CIVIL CREAR VALE LA PENA Y CAF (BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA)	Entornos Creativos: Arte y aprendizaje para la transformación. Este programa tiene el objetivo de fortalecer las habilidades socio-emocionales de adolescentes y jóvenes con el fin de mejorar la motivación, la convivencia, los resultados escolares y la futura empleabilidad a través del arte y la cultura. Se formarán maestros de escuela, artistas, fundaciones y asociaciones locales en articulación con la Dirección de Escuelas de la provincia, para llevar adelante el proyecto en 5 escuelas carenciadas en la zona urbana de Corrientes.	Corrientes
Desayunos con niños y niñas	BIBLIOTECA POPULAR "PAULA ALBERRACÍN DE SARMIENTO"	Colaboramos con esta Biblioteca a la que concurren más de 100 niños y niñas diariamente a la Copa de Leche y a las clases de apoyo escolar, además de prestar libros.	San Juan
Inclusión de personas en situación de vulnerabilidad	FUNDACIÓN GOLETA DEL BICENTENARIO	Colaboramos con este proyecto que está terminando de equipar una fragata que navegará los ríos argentinos enseñando vela a personas en situación de vulnerabilidad, de diferentes edades, para que aprendan valores básicos de compañerismo y trabajo en equipo.	CABA Santa Fe
Donación	ASOCIACIÓN DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE QUEMÚ-QUEMÚ	Se donaron a esta asociación equipos de respiración autónoma para utilizar en incendios forestales.	La Pampa
Auspicio libro	COMUNIDAD AMAICHA	Colaboramos con la edición e impresión de un libro escrito por la Sra. Eneira Olga Ayala, donde relata la historia de la comunidad Amaicha de Tucumán, de la cual ella es integrante y representante.	Tucumán
Donación	CARITAS MERLOYSAN MIGUEL	Colaboramos con la donación de fondos colchones y botas para las personas afectadas por las inundaciones de la Zona Oeste de la Provincia de Buenos Aires.	Buenos Aires
Donación	HOGAR AMPARO MATERNAL	Colaboramos con este Hogar dedicado a trabajar con madres de entre 18 y 59 años, que han sufrido violencia, pérdida de trabajo y/o pobreza extrema, y trabajan junto a ellas, en materia de educación y salud, documentación e inserción laboral.	CABA
Donación	ASOCIACIÓN CIVIL HOGAR DE PROTECCIÓN INTEGRAL ESPERANZA	Colaboramos con este Hogar que alberga, contiene y logra la recuperación de personas que sufren violencia de género mediante actividades culturales, educativas, artísticas con el objetivo de que todas salgan adelante y puedan tener un oficio en Gral. Alvear.	Mendoza
Arreglos edilicios	CENTRO DE ASISTENCIA INTEGRAL SAN JUAN BAUTISTA - CAI	Apoyamos al CAI dedicado a trabajar con adolescente y jóvenes de la comunidad de Ricardo Rojas, principalmente provenientes de Villa San Lorenzo y Villa Sarmiento. Colaboramos con la creación de un espacio donde los jóvenes se formen en oficios para lograr su inserción laboral formal.	Buenos Aires

INCLUSIÓN SOCIAL			
PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROVINCIAS
Arreglos edilicios	ESCUELA SANTA MARÍA MADRE DEL PUEBLO	Apoyamos a esta Institución que abre sus puertas desde 2014 para acompañar a los jóvenes de bajo Flores, con el objetivo de construir un proyecto de vida a través de la educación.	CABA
Donación	FEDERACIÓN ARGENTINA DE FÚTBOL PARA PERSONAS CON PARÁLISIS CEREBRAL	Apoyamos a esta Federación que se dedica a la inclusión así como también a la rehabilitación física y psíquica mediante el fútbol de personas que sufrieron parálisis cerebral.	Buenos Aires
Donación	CLUB ATLÉTICO COLUMNA VERTEBRAL	Colaboramos con la donación de fondos para el Club que trabaja con niños provenientes de sectores vulnerables para la celebración del Día del Niño.	Buenos Aires Villa Lugano
Programa formación para el empleo	FUNDACIÓN DONCEL	Apoyamos con la donación de fondos el Programa de Formación de Doncel. Esta Fundación trabaja con adolescentes que a los 18 años egresan de los Hogares Sin Cuidados Parentales y que en la mayoría de los casos no terminaron el secundario y no tienen trabajo. Doncel los forma en oficios y los ayuda a gestionar becas para completar estudios secundarios, beneficios de los subsidios para alquiler de viviendas y pensiones entre otros.	CABA
Becas para atención terapéutica y educación	HOGAR MARÍA DEL ROSARIO DE SAN NICOLÁS	Colaboramos con la donación de fondos para este Hogar con el fin de otorgar becas que cubren gastos de salud, educación, acción terapéutica y manutención de las chicas que viven allí.	CABA
Donación	COTTOLENGO DON ORIONE	Colaboramos con esta institución dedicada a la atención integral de personas con discapacidades múltiples, físicas y mentales, de distintas gravedades y cuyo núcleo común es la carencia de un grupo familiar.	Buenos Aires Claypole
Donación	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SEÑORAS DE LA VIRGEN DEL PILAR - REFUGIO DE MARIA	Colaboramos con la compra de equipamiento para armar la cocina del Hogar Refugio de María que atiende a mujeres que viven con sus hijos, en situación de calle y extrema pobreza.	CABA
Módulo sanitario	FUNDACION HORIZONTE DE MÁXIMA	Ayudamos a esta organización a construir tres módulos sanitarios que incluían baño y cocina en el Barrio de Florencio Varela.	Buenos Aires
Donación	FUNDACION MARGARITA BARRIENTOS	Colaboración para la compra de dos heladeras con freezers, un freezer y una cocina industrial.	CABA Santiago del Estero
Donación	FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS	Colaboramos con la Fundación para que pudieran continuar su trabajo cotidiano de entrega de alimentos en Tandil y San Martín.	Buenos Aires
Donación	FUNDACIÓN SÍ	Para Navidad y Año Nuevo donamos alimentos y artículos de limpieza a las residencias universitarias y hogares que sostiene la Fundación Sí.	Chaco La Rioja Catamarca Bariloche
Donación	ESCUELAS E INSTITUTOS FILANTRÓPICOS ARGENTINOS	Para que elaboraran budines y pan dulces que luego donamos a distintas instituciones.	Buenos Aires
Donación	MERENDERO LOS TORITOS	Donamos leche, cacao y galletitas para el Merendero de La Tablada.	Buenos Aires

EL TRABAJO DEL FUTURO

La FBNA, articulando con Samsung Argentina, la Escuela de Negocios de la UCA y el Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación, creó el programa “El Trabajo del Futuro” que brinda capacidades técnicas y habilidades blandas a personas para que puedan acceder al mercado laboral.

HOGARES PARA VIVIR MEJOR

Es un Programa de la FBNA que tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de niños, niña y adolescente (NNyA) que viven en Hogares sin cuidados parentales. En 2018 se colaboró con 12 hogares considerando 4 ejes: ayuda económica, gestión y recaudación de fondos, ayuda a los mayores que egresan de Hogares y reducción de tarifas. Se realiza en articulación con la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia, (SENAF) del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y con los Ministerios de Desarrollo Social y Justicia de las provincias de: Buenos Aires, Santa Fe Córdoba y Mendoza.



EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

GRI FS14, FS15, FS16

EDUCACIÓN FINANCIERA

Impulsamos programas educativos que tienen como objetivo empoderar a la comunidad en la toma de decisiones económicas y financieras responsables; y en la enseñanza de la utilización de los medios digitales y la banca electrónica.

> FERIA FUTURO

Es un espacio convocado desde el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, Presidencia de la Nación y Ministerio de Producción y Trabajo. Su objetivo es acercar capacitación y herramientas para la inclusión laboral de jóvenes de entre 18 y 30 años que no hayan terminado sus estudios.



ARTICULACIÓN



> TALLER MINIBANCO EN REPÚBLICA DE LOS NIÑOS

La Secretaría de Cultura y Educación de la Municipalidad de La Plata invitó al Banco a participar con un stand, simulando un banco infantil, en el parque temático y educativo República de los Niños. Se desarrollaron juegos para los estudiantes, docentes, niños y público asistente al predio, basados en temas relacionados al funcionamiento de un banco, cómo funciona el mundo financiero, la utilización de tarjetas de débito y crédito, hábitos relacionados al gasto y al ahorro y regulación del consumo, entre otros.



> Charla Feria Futuro

> TECNÓPOLIS

Estuvimos presentes con un minibanco con actividades dirigidas a los más pequeños, con la finalidad de educarlos financieramente aprendiendo conceptos bancarios básicos de una manera lúdica y entretenida. En el stand del Banco se contó con asesoramiento sobre productos y aprendizaje de uso de medios electrónicos.

> VIDEOS TUTORIALES

A través de nuestro canal en YouTube, se generaron 13 piezas tutoriales en formatos animados para incentivar el uso de Home Banking, banca móvil y cajeros automáticos, logrando más de 410.000 reproducciones.

La disponibilidad de contenido audiovisual, permitió brindar soporte para las actividades de capacitación de los sectores más vulnerables, impulsada por el Ministerio de Salud y Desarrollo Social y de la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, en materia de uso de cajeros automáticos y tarjetas de débito.

> CAPACITACIÓN FINANCIERA EN EL GRAN CHACO CON NACIÓN EMPRENDE

La FBNA capacitó a 200 productores de la zona con un programa que incluyó enseñar cómo armar un plan de negocios en formato canvas y finanzas personales. Este programa se realizó en conjunto con ACDI y Fundación Gran Chaco y dentro del marco de la Red El Futuro está en el Monte, un proyecto que busca potenciar los saberes ancestrales de las comunidades y de la que también participan Fundación Los Grobo, Fundación AVINA y Samsung.

Las capacitaciones se realizaron en las localidades de Jujuy, Santiago del Estero, Castelli (Chaco), Morillo (Salta), Ingeniero Juárez (Formosa) y asistieron además productores de Tucumán y Catamarca. Gran parte de esos productores pertenecían a las comunidades Qom, Qomlec, Wichi y Pilagá

INNOVACIÓN, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA EN EL DESARROLLO DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Buscamos estar presentes en el desarrollo de nuestros clientes y conocer no solo sus necesidades financieras sino también acompañarlos en la formación, crecimiento profesional y mejoramiento empresarial. La temática despertó gran interés en la audiencia llegando a más de 800 empresas que asistieron a los encuentros y desayunos.

> ENCUENTROS DE CAPACITACIÓN PARA EMPRESAS

Invitamos a las empresas a participar de una oferta de actividades y encuentros de capacitación orientadas a brindar herramientas sobre temas de interés propios del segmento, desarrollo de nuevas habilidades y la generación de una red de contactos que potencie el crecimiento de su negocio.

Durante el año 2018 se realizaron 6 cursos con una duración de 4 a 6 horas cada uno, organizados en conjunto con las gerencias zonales y la Fundación Empretec, dirigidos a empresas familiares de toda magnitud y antigüedad. Se trataron los siguientes temas: introducción a la empresa familiar, sucesión, responsabilidad social empresarial y nuevos modelos de negocios.

> DESAYUNOS EMPRESARIOS ORGANIZADOS CON EL INSTITUTO ARGENTINO DE LA EMPRESA FAMILIAR (IADEF)

Bajo la modalidad de desayunos empresarios con la colaboración del IADEF se recorrieron 9 gerencias zonales, relacionándose con los dueños de las empresas y generando un contacto necesario para acrecentar el vínculo.

Se abordaron temas de interés para los participantes: traspaso del patrimonio familiar, zonas de riesgo en la empresa familiar, impacto de las decisiones del dueño, protocolo familiar, padres e hijos compartiendo la empresa familiar, planeando el futuro de la empresa familiar, entre otros.

> NEWSLETTER

Trimestralmente enviamos un newsletter a más de 19.000 empresas con información bancaria y novedades del mundo empresarial. El mismo ya cuenta con 37 ediciones y 10 años de permanencia ininterrumpida.

RELACIÓN CON UNIVERSIDADES, CÁMARAS Y ASOCIACIONES

Realizamos convenios con universidades, cámaras y asociaciones de profesionales para brindar a nuestros clientes de Banca Corporativa capacitación de excelencia, generar contactos y acrecentar el vínculo:

> Se renovó por segundo año la participación en desayunos empresarios organizados por la Escuela de Negocios de la Universidad Nacional de La Plata. Se realizaron 5 desayunos donde asistieron 25 clientes de la zonal La Plata.

> Se participó de Congresos, jornadas, y se brindó apoyo a misiones comerciales organizadas por cámaras y asociaciones, entre las que se destacan:

- > CAME
- > UNAJE
- > CACER
- > APYMEL
- > UIA
- > UIER
- > ACARA
- > AAPRESID

> ACUERDO CON LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA: ESCUELA DE OFICIOS

El Banco Nación acompañó a la Escuela de Oficios de la Universidad de La Plata que realiza una importante labor de capacitación y de inclusión social para la población de bajos recursos. Es de destacar que 600 personas egresaron de dicha institución en 2018.

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN: BECAS, PADRINAZGO Y CAPACITACIÓN PARA EL EMPLEO

La Fundación BNA realiza aportes a instituciones educativas formales a fin de promover mejoras educativas. Asimismo, colabora en programas de formación para el empleo y capacitación en oficios.

EDUCACIÓN			
PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROVINCIAS
MIRA capacita - MIRA becas	ASOCIACIÓN CIVIL MISIONES RURALES	Colaboramos con cursos de formación para 120 docentes rurales en 4 cursos a dictarse en Buenos Aires y 20 becas para alumnos de escuelas secundarias. Las becas incluyen acompañamiento en sus estudios y viáticos.	Santiago del Estero, Formosa, Salta, La Rioja, Misiones
Reparación de edificios escolares	APAER - ASOCIACIÓN CIVIL PADRINOS DE ESCUELAS RURALES	Colaboramos con la reconstrucción de la Escuela 653 de El Yerbal. Constará de un aula/taller donde los alumnos desayunan, reciben clases, almuerzan y hacen sus deberes.	Misiones
Becas para alumnos	ASOCIACIÓN CIVIL MANOS ABIERTAS	Apoyamos 3 proyectos de becas para alumnos de escuelas primarias: en el centro educativo de Villa de Mayo, partido de Malvinas Argentinas y en la sede de la escuela en Valle de Los Gigantes.	Buenos Aires y Córdoba
Emaús - Becas familiares	CÁRITAS	Colaboramos con 418 becas familiares anuales, dentro del plan de inclusión educativa de Emaús, para alumnos de escuelas primarias. La beca incluye la educación de todos los hijos de la familia becada y reuniones semanales con sus padres. Las clases se dictan en parroquias o centros de Cáritas en: San Nicolás y Gregorio de Laferrere en Buenos Aires; Catamarca; San Roque en Chaco; Esquel; Deán Funes y San Francisco en Córdoba; Corrientes; Gualeguaychú; Humahuaca y La Quiaca; San Rafael; Posadas, Iguazú y Oberá; Bariloche; Reconquista; Añatuya y La Banda.	Santiago del Estero, Santa Fe, Catamarca, Chaco, Corrientes, Entre Ríos, Mendoza, Misiones, Jujuy, Salta, San Luis, Córdoba, Río Negro, Buenos Aires, Chubut
Programa agentes para el cambio, viajes de estudio y exámenes	FUNDACIÓN GERMINARE	El programa agentes para el cambio tiene como objetivo brindar una mejor educación a alumnos de escuelas primarias con buenos promedios, cuyas familias se encuentran en situación de vulnerabilidad, para que accedan a una mejor educación secundaria en escuelas públicas o privadas cercanas a la zona donde viven. Asisten a un curso de 13 meses en el cual se los prepara para diferentes exámenes que deberán rendir antes de ingresar. También continuamos colaborando por segundo año consecutivo con 3 becas completas para educación secundaria de 3 adolescentes y con el programa viajes de estudio y exámenes internacionales de más de 100 chicos.	Buenos Aires
Becas para estudios técnicos	ASOCIACIÓN CIVIL POR LA EDUCACIÓN VOY CON VOS	Colaboramos con 70 becas para alumnos de parajes rurales que asisten a la Escuela de Educación Técnica Nro. 20 de Tres Isletas. Allí viven de lunes a viernes y vuelven a sus casas los fines de semana. Los objetivos incluyen no solo la finalización de los estudios secundarios para los chicos y chicas de la escuela sino también el conocimiento de una forma de vida distinta a la que se encuentran acostumbrados, para lograr aplicar sus conocimientos y mejorar sus propios hogares.	Chaco
Programa de liderazgo e innovación educativa	FUNDACIÓN VARKEY ARGENTINA	Desde la FBNA colaboramos con Fundación Varkey en un programa anual de formación para 300 directivos de jardines de infantes, colegios primarios y secundarios públicos, que les brinda puntaje para sus carreras docentes.	Corrientes
Becas de estudios universitarios	FUNDACIÓN PROGRAMA INTEGRAR	Apoyamos con becas universitarias a alumnos que lograron terminar el secundario pero no tienen posibilidades económicas de cursar su carrera universitaria. Las becas incluyen viáticos y el soporte de la Fundación Integrar para acceder a beneficios sociales en el Barrio 31, 11-14 y en Santa Rosa. También contribuimos con un pasaje a Roma para un estudiante de Filosofía de la Cárcova, José León Suárez, que ganó una beca para la Accademia Vivarum Novum.	CABA, La Pampa y Buenos Aires
Reparación de edificios escolares	FUNDACIÓN REDES SOLIDARIAS	Apoyamos el proyecto "Volver a empezar" para reconstruir una escuela de la comunidad Wichi en la zona de La Curvita que fue arrastrada por las inundaciones.	Salta
Capacitación de micro emprendedores	FUNDACIÓN J.A. BALSEIRO	Todos los años esta fundación promueve la investigación en ciencia y tecnología y la formación de recursos humanos. La FBNA colaboró con la Fundación Balseiro y los 5 ganadores del concurso para que reciban coaching durante 6 meses para poder armar su plan de negocios y prepararse para acceder a la financiación de sus productos.	Río Negro
Potrero digital	COOPERATIVA LA JUANITA	Colaboramos con la donación de fondos destinados al programa Potrero Digital, cuyo objetivo es inspirar a jóvenes mayores de 16 años en situación de vulnerabilidad social, para que ingresen al mercado laboral a través de la tecnología y especializaciones digitales de la mano de mentores y expertos en la materia.	Buenos Aires
Programa de liderazgo social	FUNDACIÓN CONTEMPORÁNEA	Apoyamos el Programa "Curso de Liderazgo Social" para líderes sub 30 de reconocido compromiso con la realidad de sus respectivas comunidades y que provengan de las provincias de Salta, Tucumán, Córdoba, Mendoza, Santa Fe y Buenos Aires.	Salta, Tucumán, Córdoba, Mendoza, Santa Fe, Buenos Aires
Programa de formación docente	FUNDACIÓN CARLOS PELLEGRINI	Colaboramos esta Fundación y su Proyecto Educativo basado en la "Formación por Competencias" para completar el último año de los primeros graduados.	Buenos Aires
Arreglo edilicio	JARDIN DE INFANTES NRO 2 GABRIELA MISTRAL	Colaboramos materiales para el arreglo del edificio en Presidencia Victorino de La Plaza.	Chaco

EMPRENDEDURISMO

TALLER DE DESARROLLO DEL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR I EMPRETEC

El Taller DCE | Empretec se ha instalado en todo el territorio nacional, contando con más de 300 ediciones y 8.000 emprendedores capacitados.

Busca familiarizar a emprendedores con los patrones de comportamiento del empresario exitoso, con el fin de aplicarlos en la gestión de sus propios negocios.

En 2018 se realizaron 18 talleres, en 9 provincias, capacitando a 400 emprendedores; y se llevó a cabo el primer taller con perspectiva de género, realizado en la ciudad de Victoria. El objetivo de este taller fue ayudar a mujeres emprendedoras pertenecientes a barrios vulnerables, a descubrir su propio potencial y la posibilidad de vincularse entre sí, para que sus proyectos puedan escalar y no sean solamente una herramienta para cubrir las necesidades económicas diarias, sino que puedan encontrar en ellos la posibilidad de construir un negocio rentable y sostenible. La llegada del taller a este grupo de emprendedoras fue posible gracias al compromiso de la ONG Nuestras Huellas, que se especializa en economía popular y solidaria.

COMUNIDADES CON VALOR (CCV)

Diseñado por la Fundación Empretec junto con la asistencia del BNA a través de su Gerencia de Microfinanzas, este programa cuenta con el apoyo de la UNCTAD, y tiene por finalidad contribuir al desarrollo de las economías regionales, mediante el fortalecimiento del entramado empresarial local, y la participación y compromiso de actores públicos, privados y de la sociedad civil. Representa una política de incentivo a iniciativas locales para detectar y promover emprendimientos que se encuentren próximos a lanzarse al mercado o que, habiéndolo hecho, se encuentren en sus etapas tempranas de desarrollo, aumentando y acelerando sus posibilidades de crecimiento.

El programa cuenta con un módulo de sustentabilidad donde durante toda una jornada instructores capacitados en el área instruyen a los emprendedores sobre conceptos de responsabilidad social empresarial, economía circular y triple impacto, alineado estratégicamente a los objetivos para el desarrollo sustentable de Naciones Unidas 2030. El 73% de los emprendedores que participaron del programa "Comunidades con valor" indicaron que los contenidos del módulo de sustentabilidad les parecieron útiles para el desarrollo de su respectivo emprendimiento.

CONCURSO EMPRENDIMIENTOS INNOVADORES BANCO NACIÓN 2018

Se llevó a cabo la 10ª edición del Concurso Emprendimientos Innovadores del Banco Nación. El objetivo del certamen es contribuir a la creación y desarrollo de nuevos emprendimientos dinámicos e innovadores. En esta edición, se seleccionaron 10 proyectos finalistas entre las 950 postulaciones, de los cuales cinco resultaron ganadores y se repartieron un total de \$1.000.000 de pesos en premios.

El emprendimiento DAPI (Diagnóstico Agrario por Imágenes) fue elegido por el jurado en primer lugar, como ganador de un premio de \$250.000 en efectivo y un viaje a Silicon Valley. DAPI produce sensores para controlar el vigor de cultivos, así como los drones en los que se colocan los sensores, ofreciendo una tecnología que permite obtener una radiografía del área de cultivo y calcular la actividad fotosintética de cada planta.

Asimismo, en alianza con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, se otorgó la mención especial Proesus al emprendimiento urbano Grisu, que desarrolla soluciones para la gestión eficiente del servicio de recolección de residuos en municipios y urbanizaciones privadas.

PARTICIPACIÓN EN FERIAS, EXPOSICIONES Y CONGRESOS

Brindamos apoyo a las pymes y microemprendimientos de todo el país, fomentando el desarrollo de las economías regionales y atendiendo la diversidad de sectores productivos a través de la participación en ferias, exposiciones y congresos de todos los rubros. Tuvimos presencia en 248 eventos durante el año. En 2018, se realizó la 1ª jornada para pymes y emprendedores del Banco Nación con la concurrencia de más de 200 clientes y destacados disertantes.

DEPORTE Y SALUD

ACOMPAÑANDO DEPORTES COMPETITIVOS

Estuvimos presentes en diversas disciplinas apoyando a través del sponsoreo a grandes ligas y selecciones nacionales, torneos y otras competencias vinculadas al atletismo:



VÓLEY

- > Selección argentina masculina y femenina.
- > Cuatro Copas de la Liga Argentina.



BÁSQUET

- > Selecciones argentinas femeninas y masculinas.
- > Torneo Federal.



HANDBALL

- > Selecciones argentinas femeninas y masculinas (mayores, juniors, juveniles, cadetes y menores).



ATLETISMO

- > K21 Series y K42 Argentina.



GOLF

- > Circuito Birdie.
- > 12º Torneo Solidario.

CARRERA DE LA MUJER 2018

El BNA estuvo presente por séptimo año consecutivo como único sponsor de la Carrera de la Mujer que se realizó en la Ciudad de Mar del Plata. Se trata de un evento deportivo, social y solidario. Las inscripciones se efectivizaron mediante la donación de elementos de higiene personal que posteriormente fueron entregados a la Dirección de la Mujer perteneciente a la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón.

LÍNEA 144

En el marco del convenio entre el Instituto Nacional de las Mujeres (INAM) y el Banco Nación se difundió la línea telefónica nacional 144, destinada a brindar contención, información y asesoramiento especializado a mujeres víctimas de violencia de género en forma gratuita durante las 24 horas, los 365 días del año.

Se realizaron piezas gráficas (folletos, afiches, banners) y mensajes visuales (para ser difundidos en los monitores de asignación de turnos ubicados en las sucursales), a fin de conferirle más visibilidad y, en consecuencia, mayor alcance a la temática.

Las sucursales de San Fernando del Valle de Catamarca (Fray Mamerto Esquiú, Los Altos, Recreo y la zonal) hicieron donaciones de mobiliario desafectado que fueron recibidos por el Hospital Interzonal de Niños Eva Perón y 8 escuelas públicas. Mientras que la sucursal Fray Mamerto Esquiú realizó una recolección de útiles, juguetes, golosinas y elementos varios para los niños internados en el hospital local en trabajo conjunto con otros grupos solidarios, la sucursal Tinogasta se encargó de los adultos mayores realizando una donación al Hogar de Ancianos. Por último, 163 productos fueron donados por el Programa de Beneficios dado que no pudieron ser entregados en canje debido a causas menores. En especial la Asociación Soles de Catamarca, Hogar de Ancianos Belén, el Hogar de Ancianos Tinogasta y el Ministerio de Salud y Desarrollo Social fueron quienes recibieron los productos del Programa de Beneficios.

PROGRAMAS DE SALUD

La Fundación BNA colabora con diferentes entidades a través de donaciones, trabaja en programas de capacitación de médicos, el acceso a medicación de personas en situación de vulnerabilidad y en la búsqueda de subsanar problemas de nutrición y alimentación básica.

SALUD			
PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROVINCIAS
Ayuda médica a las provincias de Chaco y Salta por las inundaciones	ASOCIACIÓN CIVIL MÉDICOS DEL MUNDO	Colaboramos durante 2 meses con el equipo de Médicos del Mundo para prevenir el desarrollo de epidemias en las poblaciones afectadas por las inundaciones en La Curvita y Sáenz Peña. A partir de la 2da y 3ra semana del evento climático, los Equipos de Respuesta Rápida en Salud viajaron a estas provincias con voluntarios/as médicos/as generales, enfermeros/as, educadores para la salud, veterinarios/as, nutricionistas, epidemiólogos y soporte en salud mental.	Salta Chaco
Salud en la Calle	ASOCIACIÓN CIVIL MÉDICOS DEL MUNDO	También apoyamos de junio a diciembre, el Programa Salud en la Calle, que brinda atención semanal a las personas en situación de calle a través del consultorio móvil que se instaló cerca de las Plazas Congreso, de Mayo y Libertad, una vez por semana, atendiendo a más de 600 personas.	CABA
Acceso a Medicamentos	FUNDACION TZEDAKÁ	Colaboramos con la Fundación Tzedaká en su programa de distribución gratuita de medicamentos en hospitales públicos y en diferentes emergencias, considerando que uno de los principales problemas de las personas en situación de vulnerabilidad es el acceso a medicamentos, mayormente dirigidos a paliar enfermedades crónicas.	Nacional
Becas a Médicos	FUNDACION GARRAHAN	Colaboramos con la formación de médicos pediatras de este hospital desde junio de 2017 y renovamos el programa de becas en diferentes especializaciones hasta junio de 2019.	CABA
Donación	FUNDACIÓN DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL VICTORIO TETAMANTI - FUNDAMI	Colaboramos con la donación de impresoras para los diferentes servicios del hospital.	Buenos Aires

SALUD			
PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	PROVINCIAS
Donación	HOSPITAL PEDRO LAGLEYZE	Sumamos nuestro apoyo para que el hospital comprara diferentes elementos para mejorar la atención de los pacientes.	CABA
Donación	HOSPITAL DE REHABILITACIÓN RESPIRATORIA MARÍA FERRER	Colaboramos con nuestro apoyo para que el hospital comprara diferentes elementos para mejorar la atención de los pacientes.	CABA
Donación	ASOCIACIÓN CIVIL HOSPICE BUEN SAMARITANO	El hospice en su misión de brindar asistencia a personas que no tienen familia y están atravesando una enfermedad terminal y en este caso es gente situación de calle o extrema pobreza. Colaboramos con nuestro apoyo para que el compraran diferentes elementos para mejorar la atención de los pacientes.	CABA
Atención Médica en el Impenetrable	ASOCIACIÓN CIVIL LA CHATA SOLIDARIA	Desde hace 10 años, un grupo de personas solidarias decidió viajar en camionetas, 4 ó 5 veces al año a El Impenetrable. Hoy son una asociación organizada y desde la Fundación colaboramos con ellos en dos viajes, en julio y diciembre, con médicos clínicos, pediatras, un ginecólogo, psicólogos/as y enfermeros/as que atenderán casa por casa.	Chaco
Escuela de Enfermería	FUNDACIÓN COOPERADORA DE ACCIÓN SOCIAL - COAS	Apoyamos el proyecto "Escuelas de Enfermería", colaborando con 15 becas para estudiantes de enfermería de la UBA en el Hospital Privado de Mar del Plata.	Buenos Aires
Atención a Pacientes	ESCLEROSIS MÚLTIPLE ARGENTINA - EMA	Colaboramos con esta institución dedicada a mejorar la calidad de vida a las personas con EM, a través de los servicios gratuitos que brinda del área legal, social, de salud mental, grupos de apoyo y talleres.	Buenos Aires
Donación	HOSPITAL DR. PEDRO ELIZALDE	Colaboramos con cada uno de estos hospitales para sumarnos a los fondos que otras instituciones les había aportado y que pudieran realizar reformas edilicias y comprar elementos básicos para la atención de sus pacientes.	CABA
	HOSPITAL RIVADAVIA		CABA
	HOSPITAL DR. RICARDO GUTIÉRREZ		CHUBUT
	HOSPITAL DR. JUAN FERNÁNDEZ		CABA
	HOSPITAL WENCESLAO GALLARDO		SALTA
	HOSPITAL DE ENFERMEADES INFECCIOSAS FRANCISCO MUÑIZ		CABA

CULTURA

FESTIVAL CULTURAL INTERNACIONAL DE ORQUESTAS INFANTOJUVENILES

El Banco acompañó mediante sponsorío a la novena edición 2018 del festival cultural internacional de orquestas infantojuveniles "Iguazú en Concierto" que se desarrolló del 22 al 26 de mayo del 2018 en Iguazú, Provincia de Misiones. El festival se basa en pilares muy sólidos: naturaleza, cooperación, trabajo en equipo, constancia, compromiso y trabajo para el alcance de logros, integración y celebración de las diferencias; los niños y jóvenes músicos que representan la promesa de un futuro mejor y manifiestan el máximo potencial del ser humano. La música y el arte como idioma universal.

Más de 700 niños y jóvenes músicos de todo el mundo participaron durante 5 días en 8 conciertos.

MUSEO HISTÓRICO Y NUMISMÁTICO DEL BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA

El BNA cuenta con un museo que alberga monedas desde la época hispanoamericana hasta la actualidad, pasando por el primer peso argentino, billetes, medallas, cuños, documentación relacionada con la historia del BNA (mobiliario y elementos de casa central y sucursales), teléfonos, máquinas de escribir, máquinas de calcular, fotografías antiguas, mapas y todos los elementos propios del quehacer bancario.

> VISITAS GUIADAS: se realizan en forma gratuita visitas guiadas para estudiantes, grupos, historiadores y coleccionistas.

De lunes a viernes.

Horario: 10:30 y 14:30.

Previa agenda.

Tel: 4347-6277/6267.

BIBLIOTECA MANUEL BELGRANO DEL BNA

La biblioteca Manuel Belgrano del Banco de la Nación Argentina, con sede en casa central, cuenta con un acervo de aproximadamente 9 mil volúmenes.

> VISITAS

Está abierta a todo el personal técnico, directivo y a empleados del Banco que se interesen en profundizar sus conocimientos. Además, se atienden pedidos y requerimientos del público en general de lunes a viernes de 10:00 a 15:00, pudiendo consultar dentro de la biblioteca el material.

PINACOTECA

El Banco cuenta con más de 500 obras entre pinturas, dibujos, grabados y esculturas, sobresaliendo nombres tan emblemáticos de la cultura nacional como lo son Eduardo Sívori, Fernando Fader, Lino Enea Spilimbergo, Juan Batlle Planas, Luis Seoane y Juan Carlos Castagnino, entre otros.

GALERÍA DE ARTE ALEJANDRO BUSTILLO

Junto con las muestras habituales de artistas consagrados, la galería selecciona la obra de jóvenes artistas a fin de dar apoyo e incentivo a nuevos talentos que están comenzando su carrera.

Durante el año 2018 la galería ha llevado a cabo 12 exposiciones, de 10 artistas y de la colección del Banco. Se exhibieron allí más de 150 obras.

Asimismo, el Banco participó del Día Nacional de los Monumentos y de la Noche de los Museos, en los meses de mayo y noviembre, respectivamente. Se realizaron visitas guiadas dentro del edificio, en la galería de arte y el museo. El Coro del BNA participó en ambos eventos.

COMISIÓN DE VETERANOS DE GUERRA DEL BNA

La Comisión de Veteranos de Guerra del BNA (creada en 1988, en el año 2000 ha conseguido la personería jurídica como asociación civil sin fines de lucro) promueve el desarrollo intelectual, cultural y social, y la mejora en cuanto a calidad de vida de sus asociados. Tiene como objetivo perpetuar a través de actos y publicaciones la causa Malvinas dentro y fuera del Banco de la Nación Argentina. Se sostiene con el aporte voluntario de los empleados veteranos que trabajan que se han retirado o que están jubilados pero que se han desempeñado en el Banco y además con la contribución de otros empleados bancarios que son adherentes.

En 2018 participaron de la comisión 40 empleados veteranos de guerra, quienes acompañaron a los familiares de caídos, a nuestras Islas Malvinas a fin de poder rendir homenaje con una placa que se llevó al cementerio de Darwin.

Asimismo, en su carácter social se colaboró con material para la construcción de una sala audiovisual en el Museo del Regimiento de Infantería N° 7 y con ayuda alimenticia y de materiales a las escuelas que se apadrina en Chaco y Salta.

ACTO ANUAL DE VETERANOS DE MALVINAS

Con motivo del aniversario número 37 de la Guerra de Malvinas, como cada año, el Banco de la Nación Argentina le rindió su merecido homenaje a los veteranos que integran su personal, aportando a mantener viva la causa nacional y las reivindicaciones de soberanía sobre las islas.



Bartolomé Mitre 326
Piso 3 ofic. 315 bis
veteranosdeguerra@bna.com.ar
(011) 4347-8942

CAPÍTULO 7

EL BNA Y SUS PROVEEDORES

140 | Compras y contrataciones

› Viñedos y Cerezos | MENDOZA



COMPRAS Y CONTRATACIONES

GRI 102-9, 103-2, 103-3, 204-1

El BNA, a través de las normas del régimen de contrataciones, transparenta su gestión de compras la cual rige para toda compraventa, locación de cosas muebles o inmuebles para uso exclusivo del Banco. En dicho régimen se establecen una serie de facultades numéricas, delegadas por el directorio, mediante las cuales se determina el proceso de selección que se utilizará y el nivel jerárquico que intervendrá.

El BNA mantiene un vínculo transparente con proveedores para compra de bienes, contratación de servicios y realización de obras.

PERFIL DE LOS PROVEEDORES

Respecto a la contratación de bienes, el Banco cuenta con un régimen de contratación nacional, por el cual prevalecen los bienes de industria argentina sobre sus equivalentes importados. De esta forma, alentamos la compra nacional, creando valor para las empresas en términos de inclusión.

Desde el Banco se trabaja con distintas modalidades de contrataciones que contribuyan a la igualdad sobre una base objetiva.

En 2018, el 100% de los proveedores que percibieron pagos son locales.

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

- > LICITACIÓN PÚBLICA
- > LICITACIÓN PRIVADA
- > CONCURSO DE PRECIOS
- > CONTRATACIÓN DIRECTA

La licitación pública es el procedimiento por regla general, la elección del tipo de procedimiento, su clase y modalidad, están determinadas por características de los bienes o servicios a contratar, las condiciones de comercialización y configuración del mercado y también por el costo estimado. También, es de uso corriente, la modalidad por concurso de precios privado, en orden a la menor cuantía de la compra. Asimismo, la contratación directa se utiliza como una modalidad de excepción.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

La gestión de compras propiamente dicha se inicia con la recepción del requerimiento junto con la orden de provisión (afectación presupuestaria). Toda solicitud de adquisición y/o provisión de elementos, contratación de servicios, etc. debe ser cursada por escrito y con una antelación que permita su tramitación, debiendo describir el objeto de la adquisición/contratación y ciertas especificaciones técnicas, fundamentando los beneficios que implicaría al Banco su adquisición/contratación.

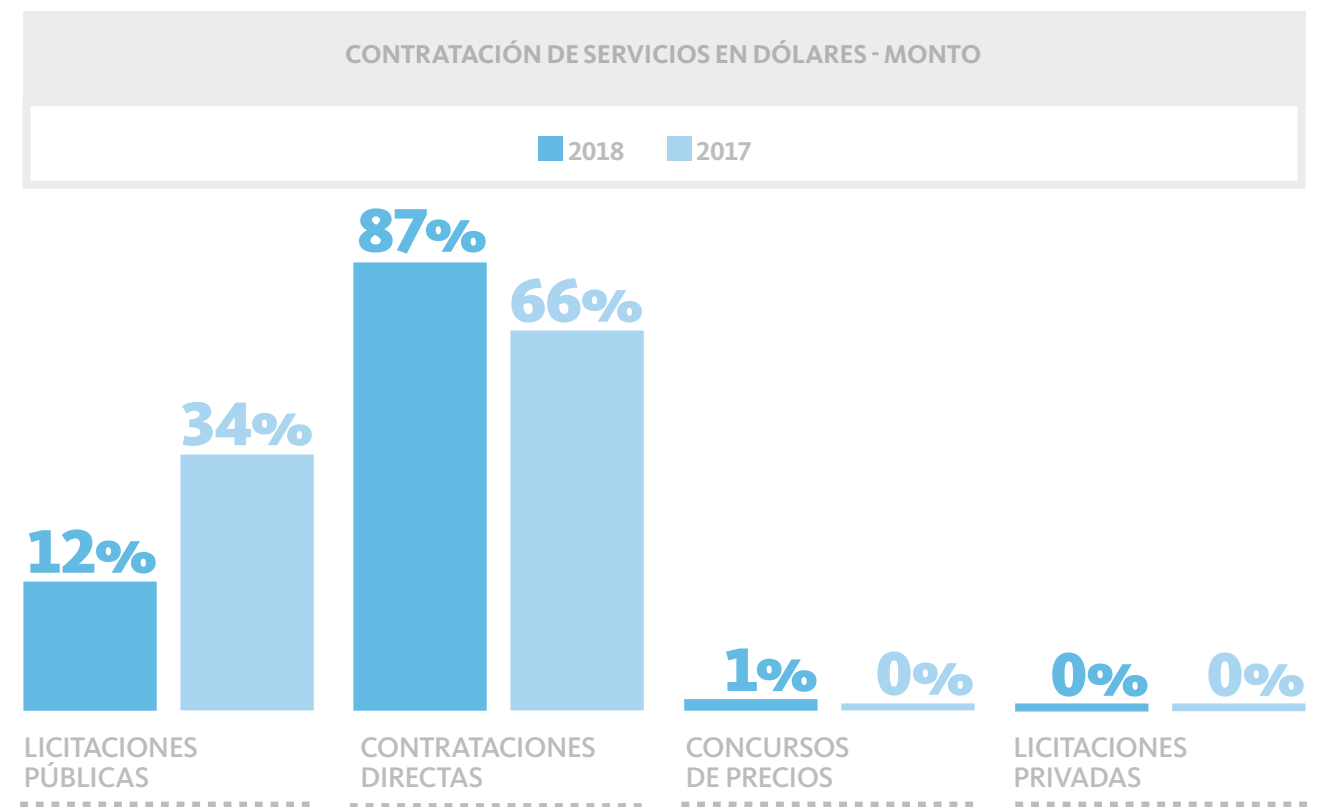
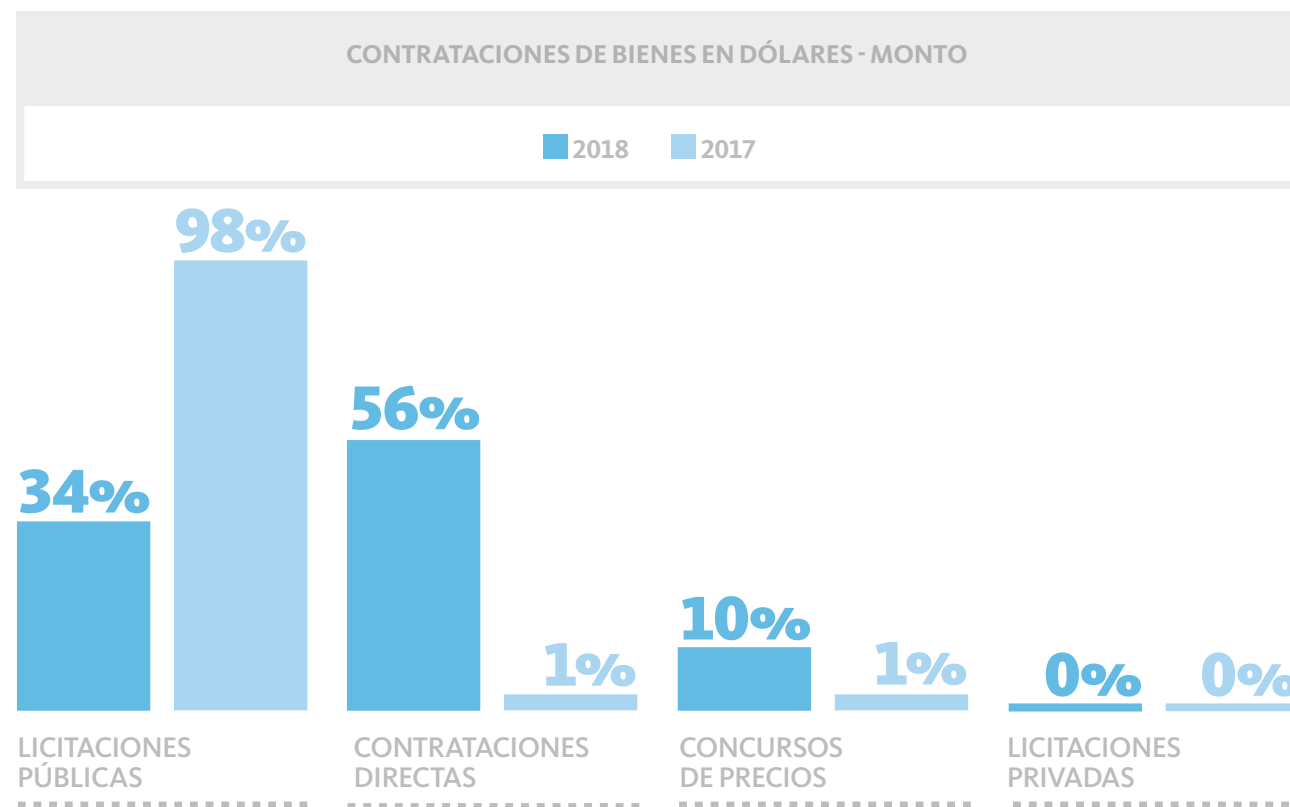
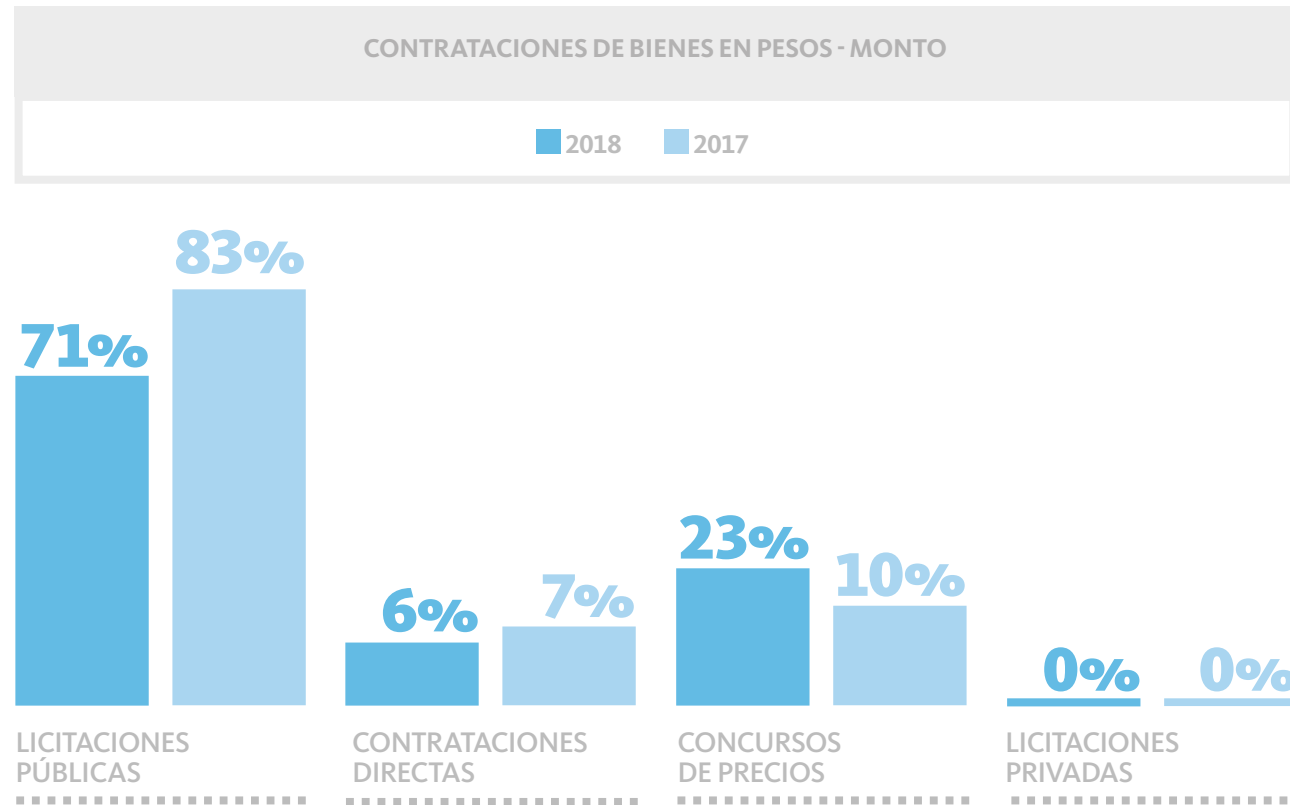
Con la documentación aportada, más las cláusulas administrativas, se integra el pliego de condiciones particulares que, con la previa aprobación del área usuaria, registrará el llamado.

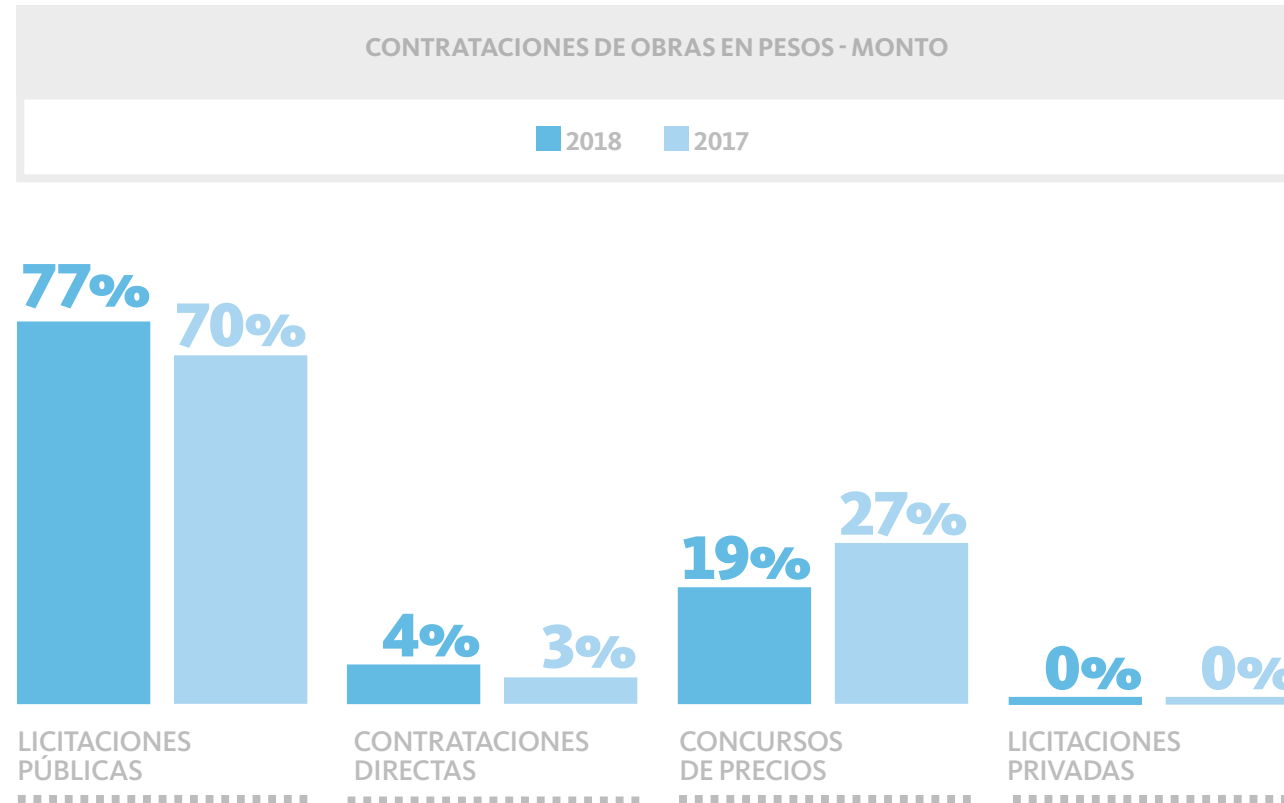
Continúa el proceso de compra confeccionándose un proyecto de resolución para que la jerarquía que corresponda por facultades numéricas, autorice el pertinente llamado, ya sea licitación, concurso de precios o si procede una contratación directa. Dicho proyecto de resolución se gira a Asesoría Legal para ser dictaminado. En caso de no existir observaciones de índole legal, ese proyecto se convierte en la resolución de aprobación del llamado.

Una vez suscripta la resolución, se le asigna fecha y hora para la apertura de sobres, publicándose en el Boletín Oficial de la República Argentina, en la página web del Banco, eventualmente en un diario de circulación masiva y cursándose invitaciones a los proveedores indicados por el área usuaria más los que pueda agregar el área de compras.



CONTRATACIÓN DE BIENES POR TIPO DE MODALIDAD





REGISTRO DE PROVEEDORES

El Banco cuenta con un registro de proveedores donde se inscriben aquellos que tienen interés de participar en licitaciones y concursos de precios, para lo cual deben realizar la solicitud por escrito debiendo aportar datos sobre el rubro que comercializa, documentación comercial, estados contables, estatuto, actas de designación de autoridades como así también cualquier información que permita tener un mayor conocimiento de la empresa.

Asimismo, se pone a disposición una guía para el proveedor con los datos y requisitos según sea para contratación de bienes, servicios e inmuebles.

INFORMACIÓN PÚBLICA

A través de nuestra página web, el BNA pone a disposición un detalle de las aperturas de compras y licitaciones previstas, identificadas por rubros y con un resumen del pliego de condiciones.

En simultáneo se puede consultar el informe del histórico de compras y contrataciones realizadas con un detalle de las cantidades y precios abonados.

COMPRA A EMPRENDEDORES SOCIALES

En el marco del convenio de colaboración firmado con el Ministerio de Salud y Desarrollo Social, se incorporaron al Programa de Beneficios más de 6.200 bienes producidos por emprendedores registrados en el Programa Emprendedores de la Economía Social y Popular. Con esta iniciativa de trabajo conjunto, el BNA y el ministerio continúan reafirmando su propósito de inclusión social y financiera con el fin de promover la generación de empleo genuino.



> Firma de convenio. Ministra de Desarrollo Social Carolina Stanley y presidente del BNA Javier González Fraga.

CAPÍTULO 8

EL BNA Y EL AMBIENTE

148 | El BNA y el ambiente

| Finanzas sustentables

152 | Reducción y eficiencia en el consumo

> Cataratas del Iguazú | MISIONES



EL BNA Y EL AMBIENTE

GRI 102-27,102-29, 102-31, 103-2, 103-3, 201-2, 407-1 FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS8

Desde BNA trabajamos en la prevención y mitigación de los impactos directos e indirectos que generan nuestros negocios en el ambiente.

Nos enfocamos en el desarrollo de las finanzas sustentables, el uso racional de los recursos, la disminución del consumo energético, la incorporación de nuevas herramientas de digitalización de procesos y la gestión de los residuos.

FINANZAS SUSTENTABLES

El desafío de generar un desarrollo sostenible ha avanzado sobre la agenda del sistema financiero a través de la aparición de las finanzas sustentables y de las oportunidades de nuevos productos y servicios que estas conllevan. Nuestro sector cumple un rol clave a la hora de financiar la transición hacia una economía baja en carbono y especialmente en línea con los ODS, mediante la oferta de líneas de crédito e instrumentos de inversión que incorporen los principios de sostenibilidad.

Desde el BNA trabajamos hacia la implementación de prácticas que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental, tanto en el financiamiento de actividades y en las inversiones, como hacia el interior de las entidades.

En este marco, en 2018 trabajamos en relación al diseño productos y servicios financieros que colaboren con la mitigación del cambio climático y el cuidado del ambiente, a la vez que desarrollen perspectivas de inclusión, diversidad e igualdad; y en el análisis de riesgos sociales y ambientales en el proceso de financiamiento.

PRODUCTOS FINANCIEROS VERDES

Teniendo como objetivo contribuir a la mejora en la calidad de vida de la población y generar un impacto positivo en el ambiente, diseñamos líneas de financiamiento teniendo en consideración criterios verdes.



Las principales líneas de crédito que incluyen criterios ambientales son las siguientes:

CRITERIOS VERDES EN PORTAFOLIO DE PRÉSTAMOS DEL BNA	
PROGRAMA	DESCRIPCIÓN
CRÉDITOS MI HOGAR	Adquisición de productos de línea blanca con eficiencia energética, con tasa de interés bonificada.
FINANCIAMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE PANELES SOLARES DE USO DOMÉSTICO Y OTROS ARTÍCULOS DEL HOGAR VINCULADOS CON EL USO DE ENERGÍAS RENOVABLES	Dentro de la línea Préstamo Personal Nación Sueldos con una bonificación del 2% en la tasa de interés, presentando factura proforma del bien adquirido.
FINANCIACIÓN A PROVINCIAS, MUNICIPIOS Y/O COMUNAS	Incluye inversiones en obras de infraestructuras a los organismos estatales descriptos. Las inversiones en infraestructura hacen al desarrollo sustentable de los lugares y mejoran la calidad de vida de los que allí habitan.
LÍNEA PARA FINANCIAR VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS	Financiamiento de unidades de transporte público de pasajeros nuevas, 0 km. De esta manera, se logra disponer en la vía pública unidades nuevas que reemplacen a modelos anteriores, logrando mejoras en el transporte urbano.
PROGRAMA NACIONAL PARA LA TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA (PNTP)	Financia proyectos de inversión dentro del PNTD declarados elegibles por el comité del PNTD y el Fondep. Esta línea tiene como requisito que los proyectos cumplan con la normativa ambiental nacional, provincial o municipal.
FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DESTINADOS AL USO DE FUENTES RENOVABLES DE ENERGÍA PARA LA PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Financiación de proyectos de inversión destinados a la autogeneración de energías eléctricas generada a partir de energía eólica, solar, fotovoltaica, biomasa, biogás y pequeños aprovechamientos hidroeléctricos.
CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SECTOR TURISMO PARA PYMES Y MICROEMPRESAS	Beneficios especiales a los proyectos de inversión del sector turismo que estén vinculados a construcciones o reformas asociadas a la eficiencia energética y/o a la instalación de energías renovables.
CONDICIONES ESPECIALES PARA LA PROVINCIA DE SANTA FE	Destinado a pymes que se desarrollen en la provincia de Santa Fe y cuenten con el certificado de elegibilidad, emitido por el Ministerio de Producción y Trabajo. Ofrece un aumento de bonificación al 100% en la tasa de interés cuando se trate de proyectos de producción limpia y eficiencia energética o energías renovables.

En el marco del plan RenovAR, programa de abastecimiento de energía eléctrica a partir de fuentes renovables, el BNA participó de un préstamo sindicado junto con el Banco Ciudad de Buenos Aires y Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE), destinado a la construcción de cuatro parques solares fotovoltaicos para la generación de la energía eléctrica en Catamarca.

PROMOCIONES ESPECIALES

Durante 2018, se desarrollaron promociones especiales para el segmento de banca individuos, en las cuales los clientes con tarjeta de crédito de Banco Nación podían acceder a financiación en 25 cuotas sin interés para adquisición de productos que generen un impacto positivo en el ambiente. De esta manera, se brindó la posibilidad de adquirir electrodomésticos de bajo consumo, termotanques y paneles solares para uso doméstico y bicicletas. Estas promociones especiales generan eficiencia energética en el consumo de los clientes, al tiempo que mejoran el transporte urbano sostenible. Se financiaron en total más de 73 mil operaciones por más de \$1.300 millones de pesos.

PROMOCIONES ESPECIALES EFICIENCIA ENERGÉTICA		
PROMOCIÓN	CANTIDAD	MONTO
ELECTRODOMÉSTICOS DE BAJO CONSUMO	69.603	\$1.303.104.173
PANELES Y TERMOTANQUES SOLARES	1.222	\$ 15.374.587
BICICLETAS	2.612	\$44.409.896
TOTAL	73.437	\$1.362.888.655

ANÁLISIS DE RIESGO SOCIOAMBIENTAL

El BNA está comprometido en incorporar criterios para la administración de riesgos ambientales y sociales. Para ello es nuestra intención alinearnos a las mejores prácticas internacionales y a la mejora continua de los procesos de administración de riesgos socioambientales en todos los aspectos de las operaciones financieras.

En el marco del convenio marco de colaboración firmado con Fundación Vida Silvestre, durante 2018 se realizaron tres capacitaciones en riesgos sociales y ambientales, como primer paso para el desarrollo e implementación de un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Participaron de la formación directores y funcionarios de la unidad Riesgo y Gestión de Cobranzas.



> Jornada de capacitación BNA- CAF - Vida Silvestre

El BNA cuenta con un cuerpo de apoyo técnico integrado por más de 80 especialistas agrónomos, tasadores y evaluadores de proyectos distribuidos en todas las regiones del país. Desde la unidad Riesgo Crediticio, se realiza una evaluación de los grandes proyectos de inversión que requieren un análisis integral. Cada proyecto, por sus particularidades, requiere de un relevamiento de la normativa específica que regula su actividad, como así también del mercado en el que impacta.

En ese marco, en 2018 se identificaron aquellos proyectos de inversión destinados al triple impacto (económico, social y ambiental), siendo al menos 24 proyectos de inversión financiados con impacto positivo tanto en el ambiente como en la comunidad por más de \$1.000 millones y U\$D246 millones. A partir del análisis y evaluación económica y técnica de cada proyecto se determinaron los efectos del mismo teniendo en cuenta:

ECONÓMICO

- Se identificaron los beneficios de cada proyecto, por ejemplo: expansión de ventas, incremento en la cadena de valor, ahorro de costos, adecuación a requerimientos gubernamentales o una combinación de los efectos precedentes.
- El flujo de fondos justificado por el sector, permite cuantificar los beneficios mencionados.

SOCIAL

- Se consideró si el proyecto contribuye a la generación de empleo, redistribución de la dotación existente, así como también si su ejecución tendrá un efecto multiplicador en su zona de influencia y otras regiones. Algunos proyectos, a partir de su ejecución impactan beneficiando a la comunidad (compromisos con el municipio para la construcción de escuelas, convenios con las universidades de la zona, obras de infraestructura, atracción de nuevos factores de producción, entre otros). Los aspectos sociales son analizados en el estudio de impacto ambiental.

AMBIENTAL

- Consideró el cumplimiento de las normas ambientales en el lugar de localización y zona de influencia. Ponderación entre las inversiones que contempla el proyecto, para las mitigaciones o compensaciones fijadas por el responsable ambiental de la jurisdicción respectiva, necesarias para la aprobación del Estudio de Impacto Ambiental.

Asimismo, en el informe de autoevaluación del capital por riesgo de concentración de crédito se realiza una aproximación a la medición de exposición al riesgo socioambiental de la Entidad. La metodología utilizada se encuentra en desarrollo, y está basada en la categorización de riesgos ambientales y sociales que publica el Banco Europeo para la reconstrucción y el desarrollo (EBRD).

REDUCCIÓN Y EFICIENCIA EN EL CONSUMO

EFICIENCIA ENERGÉTICA

GRI 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4

El BNA asumió el compromiso de usar responsable y eficientemente los recursos naturales. Con este objetivo se tomaron iniciativas tendientes a la reducción en el consumo de energía y la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.

El primer paso para lograr el uso eficiente de los recursos es la medición de los impactos ambientales. En este marco, se realizó la segunda medición de la huella de carbono de todo el Banco Nación en suelo argentino. La huella de carbono se define como la cantidad total de gases de efecto invernadero causados directa o indirectamente por una organización. A través de un estudio de la actividad del Banco se identificaron los principales combustibles consumidos y las fuentes de energía más significativas, como consecuencia se llevó a adelante un inventario de los consumos de las 732 sucursales en Argentina y de casa central.

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) se reportan según 3 tipos de alcance. En esta oportunidad, y como consecuencia de la información disponible, se mostrarán los resultados correspondientes a los alcances 1 y 2.

El Alcance 1 corresponde a las emisiones directas de la organización generadas como resultado de la actividad, en el caso del Banco, brindar servicios. En este punto se tomaron en cuenta los consumos de gas natural, gas envasado en garrafas (propano y butano) y de combustibles para generadores (GNC, nafta y diésel), donde los dos primeros se utilizaron para calefacción y luego los generadores en casos de emergencia eléctrica. Además, se consideraron los consumos de nafta y diésel para transporte tanto de autos para el personal, como camiones de caudales.

Por otro lado, a través del Alcance 2 se reportan las emisiones de GEI correspondientes a las emisiones indirectas, es decir, las emisiones generadas por el consumo de energía eléctrica.

Cabe destacar que para el cálculo de la huella de carbono se tomó como referencia la metodología de las directrices 2006 del IPCC (Panel Intergubernamental de Cambio Climático, por sus iniciales en inglés) y de la ISO 14.064.

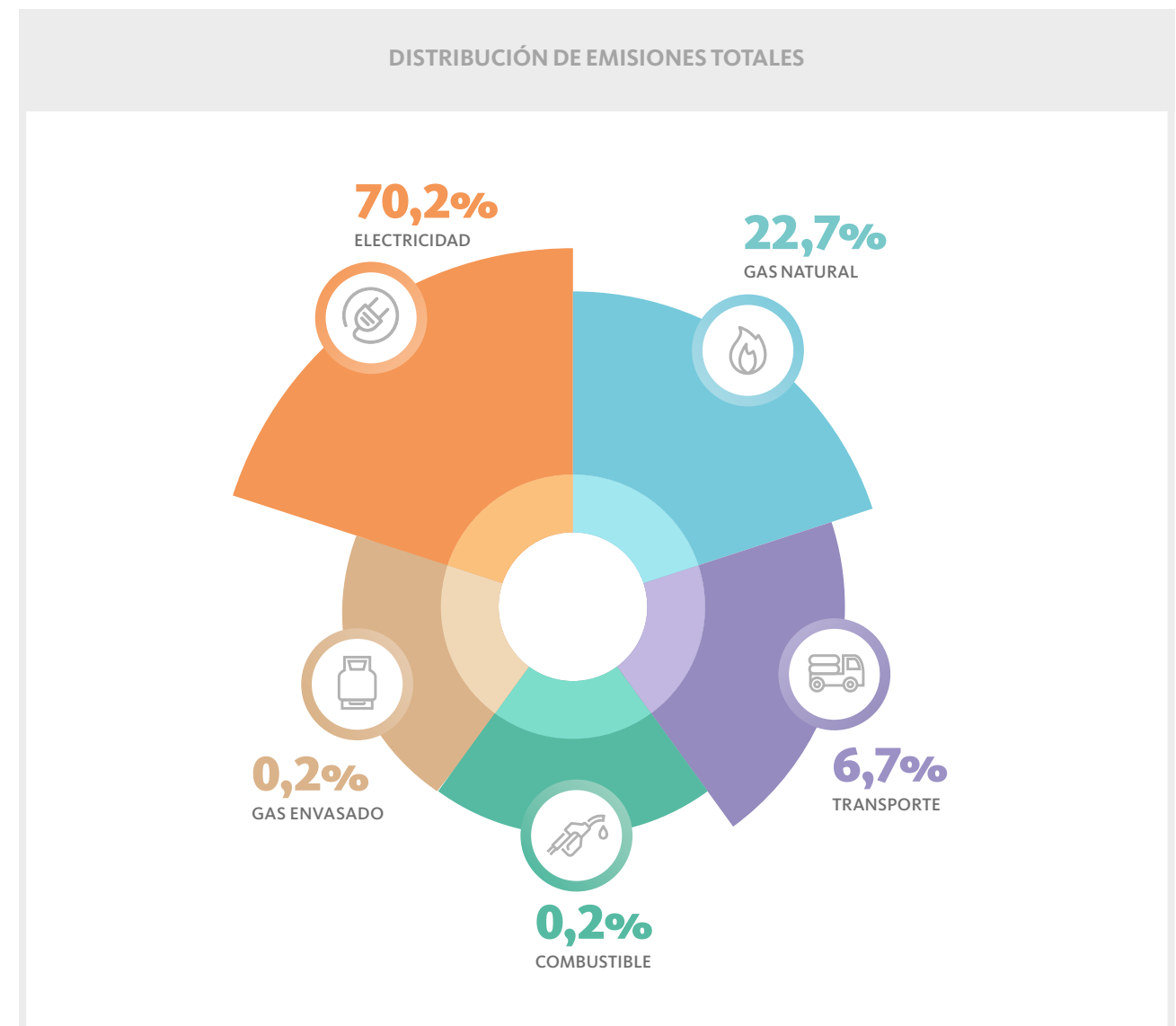
ALCANCE 1	CONSUMO	UNIDAD	EMISIONES T CO2 EQ.
COMBUSTIÓN FIJA			
GAS NATURAL	3.936.825	M ³	8.623
PROPANO/BUTANO	27.168	KG	81
GNC	6.086	M ³	13
NAFTA	9.027	L	21
GASOIL/DIÉSEL	12.039	L	33
TOTAL COMBUSTIÓN FIJA			8.772
COMBUSTIÓN MÓVIL			
NAFTA	93.094,85	L	230
GASOIL/DIÉSEL	853.097	L	2.322
TOTAL COMBUSTIÓN MÓVIL			2.552
TOTAL ALCANCE 1			11.325

ALCANCE 2	CONSUMO	UNIDAD	EMISIONES T CO2 EQ.
ELECTRICIDAD	78.654.827	kwh	26.743
TOTAL ALCANCE 2			26.743

TOTAL DE EMISIONES			38.067
---------------------------	--	--	---------------

EMISIONES DE GEI	2018	2017	VARIACIÓN ANUAL
ALCANCE 1: GAS NATURAL	8.623	6.600	31%
ALCANCE 2: ELECTRICIDAD	26.743	31.375	-14,8%

*No se encuentra contemplada esta categoría en el pl *Esta tabla presenta los datos correspondientes a las fuentes de energía disponibles en 2017. En 2018 se amplió el alcance del relevamiento de fuentes de energía que generan emisiones de GEI, presentadas en la tabla superior. an 2018-2020.



Si bien el consumo de gas natural reporta un aumento considerable esto se puede explicar en parte por la creación de 9 sucursales nuevas y por la suma de consumos mínimos que se reportan en las facturas. Por otro lado, durante el 2018 se continuó trabajando en la sustitución de luminarias por tecnología led para reducir el consumo eléctrico en sucursales y casa central, lo cual se había iniciado en el año 2017. Aproximadamente el 9% de las sucursales ya cuentan con esta tecnología.

Asimismo, puede estimarse que el 40% de las calderas y equipos de aire acondicionado existentes han sido reemplazados por unidades de menor consumo energético.

El hecho de poseer indicadores de medición de consumo de energía eléctrica, gas y combustible que se reiteren anualmente, es el primer paso para establecer metas concretas de eficiencia energética, que actualmente el BNA no posee.

CONSUMO DE PAPEL

El BNA continúa con la implementación de nuevos sistemas de digitalización de procesos tendientes a disponer en línea la información de los clientes, avanzar hacia una banca digital y continuar reduciendo paulatinamente el consumo de papel.

De esta manera, y en suma con el fomento de la banca virtual mencionada, se prosiguió con la implementación del programa Impresión Cero, el cual comenzó a consolidarse y tomar solidez en los últimos meses del año, donde se continúan incorporando nuevas acciones de digitalización y eliminación en las impresiones de diversos listados en sucursales. Asimismo, se generaron nuevas acciones que se encuentran en proceso de implementación.

En este marco, realizamos la segunda medición de hojas impresas en las impresoras en red de sucursales, casa central y Plaza de Mayo, con el compromiso de trabajar para su reducción. Se totalizaron más de 255 millones de hojas impresas, detalladas en el siguiente cuadro:

USO DE MATERIAL: PAPEL	UM	2018	2017
CANTIDAD TOTAL DE HOJAS IMPRESAS EN SUCURSALES	CANTIDAD	241.675.104	256.880.351
CANTIDAD TOTAL DE HOJAS IMPRESAS EN CASA CENTRAL Y PLAZA DE MAYO	CANTIDAD	13.855.730	14.135.233
CANTIDAD TOTAL DE HOJAS IMPRESAS EN BANCO NACIÓN	CANTIDAD	255.530.834	271.015.584

se donaron
183
toneladas
de papel

En 2018 se
imprimieron **15**
millones
de hojas menos
que el año anterior.

GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 103-2, 103-3, 306-2, 306-4

Como en todas las actividades, y en la bancaria en particular, se generan residuos que deben ser tratados adecuadamente según su tipo para minimizar el impacto en el ambiente. El BNA gestiona el tratamiento de los residuos y el uso de los insumos de oficina mediante la reducción y disposición de los mismos, así como también a través de acciones de concientización relacionadas a la separación de residuos.

Nuestra Institución se encuentra inscripta en el registro de generadores de residuos peligrosos de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación y en el registro de la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR), cumpliendo con la legislación y normativa de las mencionadas autoridades de aplicación.

Al efectuar operaciones en diversos puntos del macrocentro de la Ciudad de Buenos Aires, como el edificio de casa central y otras sucursales, la Institución cumple con la Ley GCBA 1854/2005, con el fin de reducir la generación de residuos sólidos urbanos mediante la separación y clasificación de residuos, la cual a su vez se encuentra normada internamente.

En este marco, en 2018, se utilizaron 17.323 kg de materiales no renovables utilizados en la producción de los principales productos y servicios en casa central y sucursales del macrocentro.

Los residuos de oficina, como papeles, cartones y plásticos, son retirados por una empresa cooperativa para su reciclado, mientras que los Residuos Sólidos Urbanos (RSU), generados principalmente por cantinas, sanitarios y oficinas, son enviados al relleno sanitario del CEAMSE.

RESIDUOS NO PELIGROSOS (KG)			
TRATAMIENTO	CASA CENTRAL	SUC. MACROCENTRO	TOTAL
REUTILIZACIÓN	0	0	0
RECICLAJE	6.000	254	6.254
ENTREGADO A OPERADORES AUTORIZADOS PARA TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL	6.000	129	6.129
TOTALES	12.000	383	12.383

Por otro lado, también se generan residuos peligrosos en diferentes áreas del BNA. De los talleres especializados de casa central se desechan aceites, pinturas y tubos fluorescentes, mientras que en el servicio médico se generan residuos patogénicos y líquidos provenientes del mantenimiento del equipo de radiología que deben ser eliminados. A su vez, en el sector de microfilmación, se retiran líquidos de las máquinas de revelado, del taller de imprenta se extraen residuos de aceites, tintas y solventes, mientras que de las máquinas de fotomecánica provienen líquidos de revelado. Por último, cabe mencionar los talleres y depósitos de Barracas que también generan residuos peligrosos. El retiro, transporte y tratamiento final de estos residuos es realizado por empresas especializadas y registradas ante la Secretaría de Ambiente.

RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS EN CASA CENTRAL (KG)					
AÑO	SÓLIDOS		LÍQUIDOS		TOTAL (KG)
	PATOGÉNICO	SÓLIDOS CONTAMINADOS	ACEITE PINTURAS	REVELADOR	
2017	157	100	300	100	657
2018	120	-	4.140	680	4.940

En el precedente gráfico se puede ver que en total se entregaron 4.940 kg de residuos peligrosos a operadores autorizados para tratamiento y disposición final.

Los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

En lo que respecta a la desafectación del equipamiento tecnológico, se informa que se han realizado donaciones de equipamiento en desuso a diversas instituciones a través de la Fundación Banco de la Nación Argentina.

En particular, se donaron 2.708 equipos electrónicos (PC's, impresoras, entre otros).

Por otra parte, si bien el BNA no realiza explícitamente la reutilización, entrega los tóners a sus proveedores, quienes tienen a cargo el reciclado y/o la disposición final de los insumos y consumibles desgastados.

En el cuadro adjunto, se presenta en toneladas la cantidad aproximada entregada durante los últimos 2 años:

RESIDUOS TECNOLÓGICOS PELIGROSOS	UM	2018	2017
TÓNER Y TAMBOR DE TRANSFERENCIA	TONELADA	2,88	2,45
BATERÍAS UPS	TONELADA	0	18,38
DESTRUCCIÓN APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS, CENTRALES TELEFÓNICAS	TONELADA	0	3,50

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
GRI 102-55



PARA EL CONTENT INDEX SERVICE, GRI SERVICES HA CONFIRMADO QUE EL ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI EN EL REPORTE ES CLARO, Y QUE LAS REFERENCIAS PARA CADA CONTENIDO INCLUIDO CORRESPONDEN CON LAS SECCIONES INDICADAS DEL REPORTE.

BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA
> REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 101 - FUNDAMENTOS 2016						
GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES 2016						
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN						
102-1	Nombre de la organización	34				
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	62				
102-3	Ubicación de la sede	34				
102-4	Ubicación de las operaciones	34, 35				
102-5	Propiedad y forma jurídica	34				
102-6	Mercados servidos	34, 62				
102-7	Tamaño de la organización	38				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	94		Principio N° 6	#8 Trabajo decente y crecimiento económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales
102-9	Cadena de suministro	140				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No existen cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad, o cadena de suministros de la organización				
102-11	Principio o enfoque de precaución	56				6.2 Gobernanza de la Organización
102-12	Iniciativas externas	15, 18, 58				6.2 Gobernanza de la Organización
102-13	Afiliación a asociaciones	58				6.2 Gobernanza de la Organización
2. ESTRATEGIA						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4, 6				6.2 Gobernanza de la Organización
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	56				6.2 Gobernanza de la Organización
3. ÉTICA E INTEGRIDAD						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 49		Principio N° 10	#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	50		Principio N° 10	#16 Paz y Justicia	
4. GOBERNANZA						
102-18	Estructura de gobernanza	44, 45, 46, 48				6.2 Gobernanza de la Organización
102-19	Delegación de autoridad	45, 46				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	48				
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	26			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	44, 45, 46			#5 Igualdad de género	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	44			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	44, 46			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-25	Conflictos de intereses	46, 49			#5 Igualdad de género	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	45			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	15, 102, 148			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	47, 56, 58				
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	16, 148			#4 Educación de Calidad	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	56				6.2 Gobernanza de la Organización
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	148			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	14, 28				
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	56				6.2 Gobernanza de la Organización
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	56				
102-35	Políticas de remuneración	48, 94				6.2 Gobernanza de la Organización
102-36	Proceso para determinar la remuneración	94				
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	94				6.2 Gobernanza de la Organización
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
102-40	Lista de grupos de interés	24				6.2 Gobernanza de la Organización
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	94		Principio N° 3	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social 6.4.5 Diálogo Social 6.3.10 Principios y derechos Fundamentales en el trabajo
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	24				6.2 Gobernanza de la Organización
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	26				6.2 Gobernanza de la Organización
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	26				6.2 Gobernanza de la Organización
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	14				6.2 Gobernanza de la Organización
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	28				
102-47	Lista de temas materiales	28				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
102-48	Reexpresión de la información	14				6.2 Gobernanza de la Organización
102-49	Cambios en la elaboración de informes	14				
102-50	Periodo objeto del informe	14				
102-51	Fecha del último informe	14				
102-52	Ciclo de elaboración de informes	14				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	contratapa				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	14				
102-55	Índice de contenidos GRI	156				
102-56	Verificación externa	14				7.5 Comunicación sobre RS 7.6 Credibilidad en materia de RS
TEMAS MATERIALES - GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS						
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Estados Contables del Banco de la Nación Argentina al 31-12-2018				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Estados Contables del Banco de la Nación Argentina al 31-12-2018				
GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO -2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	38			#2 Lucha contra el Hambre #5 Igualdad de género #7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico #9 Industria, Innovación e Infraestructura	6.8 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad 6.8.3 Participación activa de la Comunidad 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos 6.8.9 Inversión social
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	76, 148		Principio N° 7	#13 Acción por el clima	6.5.5 Mitigación y adaptación al Cambio Climático
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	110				
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibe asistencia financiera por parte del Gobierno				
PRESENCIA EN EL MERCADO						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94			#1 Erradicación de la Pobreza #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94				
GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO 2016						
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	94		Principio N° 6	#1 Erradicación de la Pobreza #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	44		Principio N° 6	#8 Trabajo decente y Crecimiento Economico	6.8 Participación activa y Desarrollo de la Comunidad 6.8.5 Creación de Empleo y Desarrollo de habilidades 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	140				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	140				
GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	140			#12 Consumo y Produccion Responsable	6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor 6.8 Participación activa y Desarrollo de la Comunidad 6.8.5 Creación de empleo y Desarrollo de Competencias 6.8.7 Generación de riqueza e ingresos
ANTICORRUPCIÓN						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	52, 53, 56				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52, 53, 56				
GRI 205 ANTICORRUPCIÓN 2016						
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	52, 53, 56			#16 Paz y Justicia	6.6 Prácticas Justas de Operación 6.6.3 Anticorrupción
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	52, 53, 56			#16 Paz y Justicia	6.6 Prácticas Justas de Operación 6.6.3 Anticorrupción
TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES						
ENERGÍA						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	152				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	152				
GRI 302 ENERGÍA 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	152		Principio N° 7 y 8	#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico #12 Consumo y Produccion Responsable #13 Acción por el clima	6.5 El Medio Ambiente 6.5.4 Uso Sostenible de Recursos
302-3	Intensidad energética	152		Principio N° 8	#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico #12 Consumo y Produccion Responsable #13 Acción por el clima	6.5 El Medio Ambiente 6.5.4 Uso Sostenible de Recursos
302-4	Reducción del consumo energético	152		Principio N° 8 y 9	#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico #12 Consumo y Produccion Responsable #13 Acción por el clima	6.5 El Medio Ambiente 6.5.4 Uso Sostenible de Recursos
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	88		Principio N° 8 y 9	#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico #12 Consumo y Produccion Responsable #13 Acción por el clima	6.5 El Medio Ambiente 6.5.4 Uso Sostenible de Recursos

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI						
ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
EFLUENTES Y RESIDUOS						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	154			#12 Consumo y Produccion Responsable #13 Acción por el clima #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	154				
GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS 2016						
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	154		Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar #6 Agua limpia y saneamiento #12 Consumo y Produccion Responsable	6.5 El Medio Ambiente 6.5.3 Prevención de la Contaminación
306-4	Transporte de residuos peligrosos	154		Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Produccion Responsable	6.5 El Medio Ambiente 6.5.3 Prevención de la Contaminación
TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTANDÁRES SOCIALES						
EMPLEO						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94				
GRI 401 EMPLEO 2016						
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	94		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	105			#8 Trabajo decente y Crecimiento Economico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
401-3	Permiso parental	110		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico	6.4 Prácticas laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016						
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	94		Principio N° 3	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social 6.4.5 Diálogo Social
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94, 113				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94, 113				
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016						
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	94			#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.6 Salud y Seguridad en el Trabajo
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	113			#3 Salud y Bienestar #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.6 Salud y Seguridad en el Trabajo
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	113			#3 Salud y Bienestar #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.6 Salud y Seguridad en el Trabajo 6.8 Participación activa y Desarrollo de la Comunidad 6.8.3 Participación activa de la Comunidad 6.8.4 Educación y Cultura 6.8.8 Salud
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	94			#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.6 Salud y Seguridad en el Trabajo
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	101, 102				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	102				
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016						
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	102		Principio N° 6	#4 Educación de Calidad #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.7 Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	102			#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.7 Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo 6.8.5 Creación de Empleo y Desarrollo de Habilidades
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	101		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales 6.4.7 Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94				
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016						
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	94		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4 Prácticas Laborales 6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	18		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Economico #10 Reducción de las Desigualdades	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4 Prácticas Laborales 6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	17				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	17				
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	17		Principio N° 3	#8 Trabajo decente y Crecimiento Economico	6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Debida Diligencia 6.3.4 Situación de riesgo de los DDHH 6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.8 Derechos Civiles y politicos 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.4.3 Trabajo y Relaciones laborales 6.4.5 Dialogo social
TRABAJO INFANTIL						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	17				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	17				
GRI 408 TRABAJO INFANTIL 2016						
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	17		Principio N° 5	#8 Trabajo decente y Crecimiento Economico #16 Paz y Justicia	6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Debida Diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos 6.3.5 Evitar la Complicidad 6.3.7 Discriminación y Grupos Vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.6.6 Promoción de la Responsabilidad Social en la cadena de Valor

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	17				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	17				
GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016						
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	17		Principio N° 4	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Debita Diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos 6.3.5 Evitar la Complicidad 6.3.7 Discriminación y Grupos Vulnerables 6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo 6.6.6 Promoción de la Responsabilidad Social en la cadena de Valor
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	17, 111				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	17, 111				
GRI 412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016						
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	17		Principio N° 1		6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Debita Diligencia 6.3.4 Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos 6.3.5 Evitar la complicidad
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	111		Principio N° 1		6.3 Derechos Humanos 6.3.5 Evitar la complicidad
COMUNIDADES LOCALES						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	118				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	118				
GRI 413 COMUNIDADES LOCALES 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	118		Principio N° 1		6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.3 Participación activa de la comunidad 6.8.9 Inversión Social
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se detectan impactos negativos significativos en las comunidades locales		Principio N° 1	#1 Erradicación de la Pobreza #2 Lucha contra el Hambre	6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales 6.5.3 Prevención de la contaminación 6.5.6 Protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.	85, 128				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82				
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	82				6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor 6.7 Asuntos de los Consumidores 6.7.4 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores 6.7.5 Consumo Sostenible
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	82			#16 Paz y Justicia	6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales 6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor 6.7 Asuntos de los Consumidores 6.7.4 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores 6.7.5 Consumo Sostenible
MARKETING Y ETIQUETADO						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62, 82				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62, 82				
GRI 417 MARKETING Y ETIQUETADO 2016						
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Los requerimientos de información sobre los productos y servicios se encuentra cumplimentado de acuerdo a las regulaciones del BCRA		#12 Consumo y Produccion Responsable #16 Paz y Justicia		6.7 Asuntos de Consumidores 6.7.3 Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación 6.7.4 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores 6.7.5 Consumo Sostenible 6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias 6.7.9 Educación y Toma de Conciencia
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	82		#16 Paz y Justicia		6.7 Asuntos de Consumidores 6.7.3 Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación 6.7.4 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores 6.7.5 Consumo Sostenible 6.7.6 Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias 6.7.9 Educación y Toma de Conciencia
FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	62, 128				
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	128				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
PRIVACIDAD DEL CLIENTE						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	82				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	82				
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016						
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	82			#16 Paz y Justicia	6.7 Asuntos de los Consumidores 6.7.7 Protección y Privacidad de los datos de los Consumidores
FS - CARTERA DE PRODUCTOS						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	28				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	62, 102, 148				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	62, 102, 148				
FS - CARTERA DE PRODUCTOS						
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	148				
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	148				
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	102, 148				
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	102, 148				
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	148				
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	62				
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	62, 76				
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	76, 148				

TU OPINIÓN NOS INTERESA
GRI 102-53

Te invitamos a enviar tus comentarios y sugerencias sobre
nuestro 3^{er} Reporte de Sustentabilidad 2018.
Podés escribirnos un correo electrónico a la siguiente casilla:

responsabilidadsocial@bna.com.ar

> Reporte de Sustentabilidad 2018
Fecha de Publicación | Noviembre 2019
Facilitadores externos: AG Sustentable



BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA
Bartolomé Mitre 326
(C1036 AAF) Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina
Tel. | (54 11) 0810-666-4444
Sitio web | www.bna.com.ar