

>RS2019

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



Banco Nación



CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 102-14

El Banco de la Nación Argentina es la principal entidad financiera del país, razón por la cual siento un inmenso orgullo de haber sido designado para liderarla y para impulsar nuevos desafíos que prioricen la asistencia crediticia orientada a la producción y, en particular, a las pequeñas y medianas empresas, pero sin olvidar propuestas ambientales y sociales de impacto público, como es la inclusión financiera para distintos sectores de la población, que quedaron relegados durante los últimos años.

Conozco perfectamente el contexto en el cual he asumido la responsabilidad de presidir el BNA. La Argentina enfrenta una profunda crisis que -en los últimos años- generó más pobreza, desigualdad y exclusión.

Es por ello que tengo la firme intención de promover una agenda de trabajo que le permita al Banco recuperar el rol que siempre debió tener: ser un líder y referente del sistema financiero que, a través de sus 753 filiales, promueva el desarrollo económico y social en todo el país, impulse la producción industrial, sobre todo de las pymes, y colabore directa e indirectamente en la creación de empleo genuino y en la inclusión social.

Uno de los primeros cambios que encaramos en la gestión 2020 fue avanzar hacia una política de segmentación del crédito, con especial énfasis en las pequeñas y medianas empresas de todo el país.

El desarrollo sustentable forma parte de nuestra estrategia organizacional. Por ello, consolidaremos el compromiso asumido con los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas referentes a Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción, y desarrollaremos un plan integral, inclusivo y sostenible, en línea con los preceptos y fundamentos de la Agenda 2030.

Desde mi gestión al frente del Banco, vamos a estimular el apoyo crediticio hacia los sectores que más necesitan y, especialmente, queremos avanzar en procesos de Inclusión Financiera para los adultos mayores, las comunidades minoritarias y los excluidos por cuestiones de género.

Avanzamos en la modernización y la transformación digital del banco, la omnicanalidad, y la mejora de la experiencia de los clientes. Además, promovemos la Educación Financiera como una herramienta clave para extender, democratizar y humanizar el acceso a los productos y servicios para todas las personas, y en especial a los sectores vulnerables, adultos mayores, actores de la economía social y jóvenes.

Nos propusimos una política de promoción de Finanzas Sostenibles, a partir del diseño de acciones que contemplen el impacto social y ambiental positivo, en el camino hacia un desarrollo productivo bajo en emisiones de carbono, y que genere oportunidades de empleo y crecimiento.

Por suerte, no estoy solo en esta cruzada. Me acompañan más de 17 mil colaboradores y colaboradoras distribuidos en todo el país y en las sucursales del exterior. En este sentido, es importante mencionar el inicio de un proceso de transformación y cambio cultural en la Gestión del Capital Humano, promoviendo oportunidades de mejora y el fortalecimiento e integración de los diversos procesos que la componen. Nuestro Capital Humano, dotado de gran capacidad, aprendizaje continuo, experiencia, diversidad y trayectoria, es el motor que nos permitirá seguir siendo el Banco más grande del país. Aquí quiero además resaltar el espíritu solidario de las familias BNA que han tenido y tendrán en el impulso de acciones vinculadas a la comunidad mediante el voluntariado corporativo.

Es un gran desafío acompañar el desarrollo de un Banco más inclusivo que promueva políticas para la igualdad. Así como debemos ser un Banco testigo en la política crediticia, también debemos ser una referencia en materia de género, diversidad, inclusión y respeto por los Derechos Humanos. De esta manera, desde el BNA nos proponemos dar una señal clave tomando estos ejes como enfoque integral y como parte de una política general para vincularnos interna y externamente.

Este es el contexto en el cual quiero presentar el 4o Reporte de Sustentabilidad, correspondiente al período 2019. Los invito a recorrer las páginas de este informe y acompañarnos a escribir esta nueva etapa del Banco Nación y de la Argentina.

Eduardo Hecker
PRESIDENTE



AUTORIDADES

Autoridades del Directorio del Banco de la Nación Argentina a la fecha de publicación del presente informe:

PRESIDENTE | Eduardo Hecker

VICEPRESIDENTE | Matías Tombolini

VICEPRESIDENTE 2° | Federico Maximiliano Sánchez

DIRECTORA | Cecilia Carmen Fernández Bugna

DIRECTOR | Martín Miguel Ferré

DIRECTOR | Raúl Alberto Garré

DIRECTOR | Ángel Francisco Mercado

DIRECTOR | José Juan Bautista Pampuro

DIRECTOR | Claudio Raúl Lozano

DIRECTOR | Guillermo Bernardo Wierzba

SÍNDICO | Marcelo Costa Argentino

CAPÍTULO 1

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

SOBRE ESTE INFORME

GRI 102-31, 102-32, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

El Banco de la Nación Argentina presenta el 4º Reporte de Sustentabilidad, el cual refleja el impacto económico, social y ambiental de la gestión comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI y los 10 principios del Pacto Global, y el alcance de la información proporcionada comprende las operaciones del BNA, su casa central y sus sucursales. Asimismo, ha sido enviado a 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.

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 2018 y no existe reexpresión de información de informes anteriores, ni cambios respecto a los temas materiales o a su cobertura. Este Informe no ha sido sometido a revisión o verificación externa, lo que será considerado para futuras publicaciones.

La elaboración y producción general del Informe fue realizada por el Banco de la Nación Argentina y la aprobación final del documento fue realizada por el directorio.

VALORES INSTITUCIONALES

GRI 102-16

Los valores fuertemente arraigados en la cultura de la Institución y que guían su accionar, comprenden la integridad, el compromiso con los clientes y la comunidad, el respeto, la honestidad, la idoneidad y la confianza. Así, aglutinan visiones éticas, de calidad y de seguridad que acompañan el trabajo diario y confluyen para fortalecer la trayectoria y la imagen del Banco, que ha mantenido un prestigio a través de más de 125 años de presencia activa en la vida del país. Entre otros valores:

- › **El BNA** promueve la importancia de contar con adecuadas prácticas de gobierno corporativo y principios tales como los de “transparencia”, “eficiencia”, “protección del público inversor” y “reglas de ética y conducta comercial” con el fin de brindar información para hacer eficientes las decisiones de contratación de productos financieros.
- › **El BNA** proporciona accesibilidad a sus clientes mediante diversos canales de atención a través de los cuales se pueden efectuar consultas, solicitud de productos, sugerencias, reclamos y/o quejas que son atendidas por un equipo especializado.
- › **El BNA** garantiza a los clientes el control y buen uso de sus datos personales y se obliga a adoptar medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad en el tratamiento de datos filiatorios, postales, fiscales y personales.
- › **El BNA** promueve una cultura de integridad institucional, y asume el compromiso de no brindar servicios a bancos Off Shore, bancos internet (operan solo por internet, sin oficinas) y shell banks (bancos sin en jurisdicciones sin presencia física ni afiliados a grupos financieros)
- › **El BNA** a partir de la sanción de la Ley 25246 de Encubrimiento y Lavado de Activos de Origen Delictivo se encuentra fielmente comprometido en la lucha contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Es por ello que ha diseñado e implementado políticas y procedimientos de control interno para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y que sus productos y servicios no sean utilizados con fines delictivos.

NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SUSTENTABLE

GRI 102-16 - 102-31, 102-33

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.

COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD E INCLUSIÓN

GRI 102-20, 102-29, 102-31

En 2019 se conformó el Comité de Sustentabilidad e Inclusión, encargado de asistir al directorio respecto a la Estrategia de Sustentabilidad del Banco, procurando integrar en el negocio criterios éticos, sociales y ambientales. De esta manera el BNA refuerza su compromiso en la integración de la sustentabilidad en su negocio.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

En 2019 se aprobó la Política de Sustentabilidad del BNA, centrada en 6 (seis) Pilares Estratégicos trazables a toda la Institución. Los mismos se encuentran relacionados entre sí y se desarrollan de manera conjunta; es por esta razón que poseen el mismo nivel de relevancia para la Organización y para alcanzar el desarrollo sostenible: Integridad, Inclusión Financiera, Cadena de Valor, Gestión Ambiental, Desarrollo Regional y Finanzas Sustentables.

La mencionada Política define los principios generales de actuación y el “Modelo de Gestión Estratégico de Responsabilidad Social y Sustentabilidad” que orientan al BNA en sus operaciones, y contempla el impacto económico, social y ambiental. La misma se basa en las mejores prácticas recogidas en las convenciones y protocolos, códigos de conducta y guías internacionales aplicables en esta materia y en los compromisos a los que de forma voluntaria el Banco adhiere. Entre ellos se enfoca especialmente en los Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.



PROTOCOLO DE FINANZAS SOSTENIBLES

Convocados por BID Invest¹ y Fundación Vida Silvestre, el BNA participó en la creación del Protocolo de Finanzas Sostenibles. El mismo consiste en un acuerdo marco de acción para las entidades financieras argentinas en el ámbito de la sostenibilidad de la industria Bancaria en Argentina, que sigue los pasos de los países de la región Latinoamericana. Y tiene por objeto facilitar y fomentar la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental, para encaminarse hacia un Desarrollo Sostenible, teniendo en cuenta los compromisos del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) en el marco de la Agenda 2030.

El BNA, junto a otros 17 bancos de la Argentina, suscribió al protocolo y se comprometió a trabajar en cuatro estrategias propuestas y que se interrelacionan entre sí.



> Presentación de firma de Protocolo de Finanzas Sostenibles, impulsado por BID y Fundación Vida Silvestre. Oficinas de BID Invest en Buenos Aires.

1. Miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (GBID), es un banco multilateral ubicado en Washington DC.



El BNA, consecuente con su compromiso de promover políticas que impulsen la contención tanto para todas las personas que emplea como para su entorno más cercano, desde la Unidad Promoción de los Derechos Humanos para la Integración e Inclusión Social Institucional, trabaja de forma permanente con las transformaciones sociales que la nueva obtención de derechos produce en la sociedad.

El BNA ha liderado la aplicación de las políticas públicas del gobierno nacional respecto a los Derechos Humanos en general y la permanente actualización que se produce para el abordaje de problemáticas sociales de alto impacto nacional, en particular: la lucha contra la violencia de género, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, el abordaje de los consumos problemáticos, la inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad, el cuidado del medioambiente ante la crisis climática y, recientemente, la elaboración de estudios referidos a la igualdad de género, todos ellos incluidos en la Agenda 2030.

Durante 2019, se realizaron 22 capacitaciones a cargo de la Unidad Organizativa del BNA, en las que participaron 642 empleadas y empleados de todas las jerarquías, que con el objetivo de transversalizar la perspectiva de DD. HH. en general, se abordaron temas de género, discapacidad y cambio climático. Entre los cursos realizados por programas de Inducción, Mandos Medios y Cuadros de Conducción, se brindaron más de 1200 horas de formación.

Se realizaron capacitaciones presenciales en las Gerencias Zonales Resistencia y Concordia con la Asociación Civil del Personal Jerárquico, Profesional y Técnico del BNA. También fueron capacitadas bajo esta modalidad las Gerencias Zonales Formosa, Congreso, La Plata, Mendoza Oeste, Mendoza Este, Rosario, Junín, Córdoba, Neuquén, Tucumán, Liniers y Bahía Blanca. Estas capacitaciones contaron con la presencia de más de 500 personas que trabajan en el BNA.

Violencia de género

La Ley 27499 conocida como “Ley Micaela”, sancionada en diciembre de 2018, establece la Capacitación obligatoria en la temática de género y violencia contra las mujeres para todas las personas que se desempeñan en todos los niveles de la función pública, en los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial de la Nación. Se llama así en conmemoración de Micaela García, una joven entrerriana de 21 años, militante del Movimiento Evita, que fue víctima de femicidio.

El BNA, siendo un ente descentralizado del Estado Nacional, y sin estar alcanzado de manera obligatoria, orientado por su compromiso y a la vanguardia en el tratamiento de problemáticas sociales, realizó la primera capacitación en el marco del “Programa Nacional Permanente de Capacitación Institucional en Género y Violencia contra las Mujeres Micaela García” en la que estuvieron presentes las máximas autoridades de la Institución y autoridades Nacionales del Instituto Nacional de las Mujeres (INAM).

La formación estuvo destinada a personal del Directorio, Alta Gerencia y Sucursales del radio de CABA y Gran Buenos Aires, quienes cuentan con una importante cantidad de personas a cargo. Contó con la presencia de 114 asistentes (53 mujeres y 61 hombres).

➤ **GESTIÓN:** desde el año 2018, el BNA cuenta con un protocolo contra la violencia laboral, violencia de género y violencia laboral con base de género. Como resultado del seguimiento y evaluación desde su implementación, se han realizado modificaciones y ampliaciones en lo que respecta a las distintas instancias del procedimiento (Generalidades, Plazos para la Finalización, Resolución de Conflicto/ Casos, Pedido de Reconsideración, etc.). Asimismo, se continuó trabajando en el Comité interdisciplinario a nivel de la Subgerencia General de Gestión de Capital Humano donde se tratan todos los casos y denuncias por Violencia Laboral y Violencia de Género.

➤ **ACOMPañAMIENTO:** como resultado del seguimiento y evaluación desde la implementación del Protocolo se atendieron 29 casos de violencia con base de Género (9 intrafamiliar y 20 laboral).

➤ **CAMPAÑAS DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN:** con formato virtual se llevó adelante la campaña “No es no” con el objetivo de sensibilizar y concientizar a los y las empleadas en todo el país en temáticas referidas a derechos humanos sobre discriminación, consumo problemático, discapacidad, protección de niños, niñas y adolescentes y especialmente violencia de género.

➤ **ARTICULACIÓN:** el BNA forma parte de mesas de trabajo en ámbitos nacionales e internaciones tales como el Ministerio de Producción y Trabajo, y el Grupo Empresas y DD. HH. de Pacto Global.



> Salón de Mármol, casa central del BNA. Capacitación en el marco del “Programa Nacional Permanente de Capacitación Institucional en Género y Violencia contra las Mujeres - Ley Micaela García”

Derechos del niño

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/as empleados/as como a sus familias. Con ese objetivo durante el año 2019 impulsamos actividades creativas:

- > Concurso de fotografía “Mi percepción de los problemas de la sociedad hoy” para participantes de 6 a 12 años.
- > Concurso audiovisual para adolescentes “Cuidemos el planeta ante el cambio climático” para participantes de 13 a 18 años.

En ambos concursos se vieron reflejadas las nuevas miradas que tienen las actuales generaciones, respecto a las desigualdades sociales que perciben y el compromiso que muestran con el cambio climático y la protección del ambiente. Más de 300 hijas e hijos participaron a nivel nacional.

Consumo problemático

> **ACOMPANIAMIENTO:** desde la Unidad Asistencia Médica y Social e Higiene y Seguridad 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:** personal especializado de la SEDRONAR concurre al interior del país a brindar charlas de prevención. En este marco, se entrenó a coordinadores y coordinadoras regionales de Gestión de Capital Humano de todo el país.

Discapacidad

En el marco del convenio de colaboración suscripto con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) “Plan Nacional de Discapacidad”, se llevaron a cabo capacitaciones cuyo objetivo fue introducir la temática de la discapacidad en la vida laboral cotidiana del BNA dando a conocer conceptualmente la mirada desde la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad que en nuestro país tiene rango constitucional.

Las capacitaciones tuvieron lugar en las Gerencias Regionales Palermo y Congreso, como así también en las Gerencias Zonales Flores, Liniers, San Isidro y La Plata.

Autoevaluación en Derechos Humanos

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

Estado de situación de cumplimiento de los principios rectores sobre empresas y derechos humanos.

El BNA participó de la encuesta sobre el estado de situación de cumplimiento de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, adoptados por la Organización de las Naciones Unidas. Dicha herramienta tuvo como objetivo conocer, a grandes rasgos, los mecanismos de debida diligencia del sector privado. Asimismo, fue elaborada en virtud de los Principios Rectores, y sus resultados impactarán directamente en el diseño de políticas públicas. Este instrumento fue elaborado conjuntamente con el Grupo de Trabajo de Empresas y Derechos Humanos de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas y el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).

Durante 2019 el BNA participó, además, en espacios de formación y actualización en materia de DD. HH.:

› **Primer Foro de Empresas y Derechos Humanos de La Secretaría de DD. HH. y Pluralismo de La Nación:** realizado en el Centro Cultural Kirchner (CCK), que contó con la presencia de representantes del ámbito público de Argentina, Chile, Colombia y México, de entidades internacionales como OCDE (Organización para la Cooperación para el Desarrollo Económico), Pacto Global, UNICEF y CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible); además de varias empresas argentinas y multinacionales. Se realizaron diferentes presentaciones sobre el “Proyecto de conducta responsable de negocios en Latinoamérica y el Caribe” que ejecutan la OCDE, OIT y ACNUDH, financiado por la Unión Europea.

› **Taller internacional “Mecanismos y Métodos Adecuados de Acceso a Justicia para la implementación del Pilar 3 de los principios rectores de Empresas y Derechos Humanos en la Argentina”:** organizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación y el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad de Buenos Aires, tuvo entre sus objetivos mejorar la coherencia del Estado Argentino a través de una instancia de articulación entre los mecanismos judiciales y extrajudiciales de prevención y resolución de conflictos por cuestiones relativas a empresas y derechos humanos, en función de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos.

ADHESIONES A INICIATIVAS

GRI 102-12, 102-27

Con el objetivo de generar espacios de intercambio de buenas prácticas, formación y actualización permanente en materia de sustentabilidad y rendición de cuentas, se continuó con adhesiones y sistemas de membresías, tales como el Pacto Global de Naciones Unidas, el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria y la Comunidad del Global Reporting Initiative. De esta manera, alineamos nuestra estrategia y operaciones a iniciativas nacionales e internacionales, potenciando nuestros compromisos.



Pacto global de Naciones Unidas

El BNA 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 (ODS).

Mesa directiva de la Red Argentina 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 para el período 2018-2020.

Durante 2019 se participó de manera activa con el objetivo de seguir consolidando el trabajo en materia de sustentabilidad y desarrollo sostenible.



› Mesa Directiva de Red Argentina Pacto Global. Torre YPF.

Grupos de trabajo de la Red Argentina Pacto Global

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

El BNA participó de cuatro de los grupos de trabajo a fin de tener presencia institucional e impulsar las diversas temáticas:



ODS y Empresas de propiedad estatal

En 2019 con el liderazgo del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS) y bajo los auspicios de la Red Argentina del Pacto Global, con el apoyo del PNUD Argentina, se puso en marcha un grupo de trabajo con los siguientes objetivos:

- › Generar mayor comprensión entre las empresas públicas acerca de la nueva agenda de desarrollo global y las prioridades de implementación locales.
- › Facilitar la alineación de la estrategia de sostenibilidad de las empresas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- › Realizar un mapeo colectivo que detalle los ODS priorizados por las empresas, a partir de sus lineamientos estratégicos y liderazgo sectorial.



› Apertura Grupo de Trabajo ODS y Empresas de propiedad estatal, coordinado por el CNCPS y Red Argentina de Pacto Global. Salón de Mármol, Casa Central BNA.

■ ***Cabe destacar que el BNA ha presentado su Modelo de Gestión y Metodología de Alineación a los ODS ante el Grupo de Trabajo coordinado por el CNPS y Red Argentina de Pacto Global: "ODS y Empresas de Propiedad Estatal".***

ISO 26000 GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 102-29

El BNA reconoce y aplica en este Reporte la Guía ISO 26000 como un documento de referencia que ofrece orientación sobre Responsabilidad Social y como una herramienta para integrar e implementar mejores prácticas en la gestión de la Compañía. 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 DE OPERACIÓN	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.

ALINEACIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

GRI 102-12, 102-39, 302-3, 403-2, 405-2

La adaptación argentina de las metas e indicadores de ODS

La Argentina, con la coordinación del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS), realizó una priorización de las metas de los 17 ODS de acuerdo a los objetivos y prioridades del Gobierno Nacional. Asimismo, tomando en cuenta los indicadores de seguimiento del marco de monitoreo global, desarrolló indicadores de seguimiento para todas las metas priorizadas con sus correspondientes fichas técnicas y publicó la primera versión del Metadato Nacional. Esto permite realizar el seguimiento de los progresos hacia las metas y los ODS propuestos por Naciones Unidas y adaptados al contexto nacional.

La adaptación del BNA a las metas e indicadores de ODS de Argentina

El BNA realiza sus aportes a la Agenda 2030 siendo un actor clave del sector financiero del país. Con el propósito de alinear la gestión de la Institución a las metas e indicadores de ODS nacionales, se utilizaron como referencia las publicaciones “Metas e Indicadores. Listado provisorio de Metas e Indicadores de seguimiento de ODS Argentina” del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (2017) y “Agenda 2030 ODS Argentina. Metadato. Primera versión” (CNCPS, 2018). El BNA desarrolla anualmente un análisis de su contribución a los progresos utilizando el marco de seguimiento de indicadores nacionales como referencia.

Inicialmente se realizó un análisis de la misión del BNA en relación con los ODS y las metas priorizadas concluyendo que contribuye a 12 ODS (1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 16 y 17), 22 metas y 62 indicadores de seguimiento.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 1.3. Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos, incluidos niveles mínimos, y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.	a* Participación del BNA en la efectivización del pago a Titulares beneficiarios/as de Asignación Universal por Hijo (AUH) y Asignación Universal por Embarazo (AUE).	29,32	29,11	a* El 29,11% del total los titulares de AUH y AUE perciben su beneficio a través del Banco Nación.
	b* Participación del BNA en la efectivización del pago de beneficios de jubilación y pensión de ANSES.	27,59	27,53	b* El 27,53% de los beneficios de jubilaciones y pensiones que paga ANSES, se hacen a través del BNA.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 2.3. (Adaptada). Para 2030, aumentar el potencial productivo con valor agregado mediante un desarrollo agroindustrial equilibrado y sustentable que logre una oferta exportable diversificada, resguarde la seguridad alimentaria y apoye a los pequeños y medianos productores y trabajadores rurales mediante el incremento de sus ingresos y la mejora de su calidad de vida favoreciendo el arraigo.	a* Altas de préstamos destinados al financiamiento del sector Alimentos y bebidas.	10.611	8.589	a* 8.589 fueron las altas de préstamos destinados al financiamiento del sector Alimentos y bebidas
	b* Monto de préstamos otorgados destinados al financiamiento del sector Alimentos y bebidas.	\$40.645.345.069	\$44.996.177.590	b* \$44.996.177.590 monto de préstamos otorgados destinados al financiamiento del sector Alimentos y bebidas.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
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* Cantidad de jóvenes que recibieron asistencia en su formación educativa a través del BNA mediante Programas de Voluntariado Corporativo y/o programas de inversión social.	2.081	2.529	a* Al menos 2.529 jóvenes beneficiados mediante Programas de Voluntariado Corporativo y/o programas de inversión social.
	b* Cantidad de horas de Voluntariado Corporativo de los programas vinculados a la educación de jóvenes en situación de vulnerabilidad social.	2.836	3.204	b* Se brindaron al menos 3.204 horas de Voluntariado Corporativo en programa "Aprendiendo a ahorrar" y "Tu compromiso transforma".
	c* Monto invertido en cantidad de horas de Voluntariado Corporativo de los programas vinculados a la educación de jóvenes en situación de vulnerabilidad social.	\$1.171.934	\$1.758.996	c* Monto invertido en Voluntariado Corporativo: \$1.758.996.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
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.	a* 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. Realización interna de la campaña "NO es NO". d. El BNA forma parte de las mesas de trabajo en ámbitos Naciones e Internacionales.	a. Primera capacitación en el marco del "Programa Nacional Permanente de Capacitación Institucional en Género y Violencia contra las Mujeres - Ley Micaela García". - Modificaciones y ampliaciones al Protocolo contra la Violencia Laboral y Violencia de Género. - Funcionamiento de un comité Interdisciplinario. - Realización interna de la campaña "NO es NO". - El BNA forma parte de las mesas de trabajo en ámbitos Naciones e Internacionales.	a. Primera capacitación en el marco del "Programa Nacional Permanente de Capacitación Institucional en Género y Violencia contra las Mujeres - Ley Micaela García". - Modificaciones y ampliaciones al Protocolo contra la Violencia Laboral y Violencia de Género. - Funcionamiento de un comité Interdisciplinario. - Realización interna de la campaña "NO es NO". - El BNA forma parte de las mesas de trabajo en ámbitos Naciones e Internacionales.
	b* Cantidad de mujeres que recibieron, por parte del BNA, atención y acompañamiento por formas de violencia de género.	55	29	b* Atención y acompañamiento a 29 casos.
	c. 1.* Cantidad de horas de formación al personal en materia de género.	2217 (género y DD. HH.)	684	c* 684 horas de formación en materia de género.
	c. 2.* Cantidad de horas de formación al personal en materia de DD. HH.		2.284	c2* 2.284 horas de formación en materia de DD. HH.
	d.1.* Porcentaje de personal capacitado en materia de género sobre el total de la dotación.	4,15	0,65	d* 0,65% de personal capacitado en materia de género sobre el total de la dotación BNA.
	d.2.* Porcentaje de personal capacitado en materia de DD. HH. sobre el total de la dotación.		6,54	d2* 6,54% de personal capacitado en materia de DD. HH. sobre la dotación total BNA.
	e* Porcentaje de ocupaciones directivas y jerárquicas capacitadas en materia de género sobre el total del personal en esos cargos.	Sin registro.	4,53	e* 4,53 % de ocupaciones directivas y jerárquicas capacitadas en materia de género sobre el total del personal en esos cargos.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de las oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios de la vida política, económica y pública.	5.5.2. Proporción de mujeres en ocupaciones directivas. a* Razón de mujeres a hombres en posiciones directivas.	0,11	0,14	a* 0,14 mujeres ocupan posiciones directivas por cada hombre en ocupaciones directivas.
	b* Razón de mujeres a hombres en posiciones jerárquicas.	0,40	0,41	b* 0,41 mujeres ocupan posiciones jerárquicas, por cada hombre en ocupaciones jerárquicas.
	c* Razón de mujeres a hombres con promociones internas.	0,73	1,47	c. 1,47 mujeres ascendieron por cada hombre que ascendió.
	d* Razón de mujeres a hombres que tuvieron movimientos horizontales internos.	0,66	0,73	d. 0,73 mujeres tuvieron movimientos horizontales por cada hombre que tuvo un movimiento horizontal.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 7.3. De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	a* Intensidad energética medida en términos de Valor Económico Generado.	0,00028841	0,0002524	a* Intensidad energética medida en términos de Valor Económico Generado es de 0,000254 Kw.
	b* Intensidad energética medida en términos de Valor Económico Generado y per cápita.	5,08	4,41	b* Intensidad energética medida en términos de Valor Económico Generado y per cápita es de 4,41 Kw.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 8.1. (adaptada) Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto en torno del 3% anual en los países menos adelantados.	a* Tasa de crecimiento anual del Valor Económico Generado a precios constantes.	98,01	-10,98	a* En 2019 la tasa de crecimiento anual del Valor Económico Generado del BNA sufrió un retraimiento del 10,98% a precios constantes.
	b* Tasa de crecimiento anual del Valor Económico Generado a precios constantes per cápita.	153,3	-10,25	b* En 2019 la tasa de crecimiento anual del Valor Económico Generado del BNA sufrió un retraimiento del 10,25% per cápita a precios constantes.

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
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.	8.5.1.* Tasa de empleo de la población en edad de trabajar.	0,06	0,06	0,06% de la población en edad de trabajar es empleado del BNA.
	8.5.1.2* Tasa de ocupación registrada.	0,14	0,14	0,14% Participación del BNA en la tasa de Ocupación Registrada.
	8.5.1.3* Salario real.	0,49	-0,49	El salario real disminuyó un -0,49% a precios constantes en relación al año anterior.
	8.5.1.4* Brecha de género en los ingresos laborales.	94,24	93,33	Los salarios están regulados por CCT, siendo 0% la brecha de género en los ingresos. En relación al acceso a puestos de mayor jerarquía, se amplía el análisis y se visualiza una brecha de género de 6,77%.
	8.5.1.5* Producto Bruto Interno por puesto de trabajo ocupado.	\$15.483.085	\$21.372.539	El Valor Económico Generado por puesto de trabajo ocupado BNA es \$21.372.539.
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. * Tasas de frecuencia de lesiones ocupacionales no mortales. a* Tasa de frecuencia de lesiones ocupacionales no mortales.	3,35	3	a* 3 es la tasa de frecuencia de accidentes por millón de horas trabajadas.
	b* Tasa de frecuencia de lesiones ocupacionales no mortales en mujeres.	1,53	1,4	b* 1,4 es la tasa de frecuencia de accidentes en mujeres por millón de horas trabajadas.
	c* Tasa de frecuencia de lesiones ocupacionales no mortales en varones.	1,82	1,6	c* 1,6 es la tasa de frecuencia de accidentes en varones por millón de horas trabajadas.
	8.8.1.2* Tasas de incidencia de lesiones ocupacionales mortales del personal.	0	0	No se registraron muertes por accidentes de trabajo.
	8.8.1.3* Porcentaje de trabajadores cubiertos por el Sistema de Riesgos de Trabajo.	100	100	La totalidad de las personas trabajadoras del BNA se encuentran cubiertos por el Sistema de Riesgos del Trabajo.
	8.8.2. * Tasa de empleo no registrado.	0	0	0% es la tasa de empleo no registrado para el BNA.
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.a Sucursales de bancos comerciales por cada 100.000 adultos.	2,44	2,61	El BNA cuenta con 2,61 sucursales por cada 100.000 adultos (sucursales = filiales).
	8.10.1.b. Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.	7,96	8,95	El BNA cuenta con 8,94 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.
	8.10.1.b* Cajeros automáticos por cada 10.000 Km².	8,56	9,75	El BNA cuenta con 9,75 cajeros automáticos por cada 10.000 km².
	8.10.2.* Porcentaje de depósitos del sector privado en el sistema financiero (como porcentaje del PIB).	3,75 ¹	3,69	Los depósitos del sector privado en el BNA representaron el 3,69% del PIB 2019.
	8.10.2.4* Crédito al sector privado no financiero como porcentaje del PIB nominal.	2,48	1,97	El crédito otorgado al Sector Privado No Financiero por el BNA representa el 1,97% del PIB a precios corrientes.

1. En el Reporte de Sustentabilidad 2018 se informó depósitos del sector público y privado.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
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.	8.10.2.5* Crédito hipotecario al Sector Privado No Financiero como porcentaje del PIB.	0,76	0,53	El crédito hipotecario otorgado al Sector Privado No Financiero por el BNA representa el 0,53% del PIB a precios corrientes.
	8.10.2.6* Cantidad de tarjetahabientes (de crédito) por cada 100.000 adultos.	8.403,67	8.839,5	El BNA cuenta con 8.839,50 tarjeta habientes por cada 100.000 adultos.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 9.2. (Adaptada). Promover un desarrollo productivo inclusivo y sostenible que permita generar empleos de calidad.	9.2.1.* Producto Bruto Interno por puesto de trabajo ocupado.	\$15.483.085	\$21.372.539	Valor Económico Generado por persona empleada BNA es igual a \$21.372.539.
	9.2.2.* Tasa de empleo no registrado.	0	0	0% es la tasa de empleo no registrado para el BNA.
	a* Cantidad de altas de préstamos destinados a la asistencia de pymes y microempresas.	a* 54.621	a* 28.710	a* 28.710 altas registradas de préstamos destinados a la asistencia de pymes y microempresas.
	b* Monto total otorgado de préstamos destinados a la asistencia de Pymes y Microempresas.	b* \$42.328.644.767	b* \$17.209.073.200	b* \$17.209.073.200 monto otorgado de préstamos destinados a la asistencia de Pymes y Microempresas.
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 (Pymes) en el crédito bancario.	17,17	11,99	11,99% fue la participación de las Pymes en el crédito bancario del BNA en 2019.
	9.3.2.* Costo de endeudamiento de las pymes. a* Costo de endeudamiento de pymes para proyectos de inversión.	95,50	71,67	71,67% es el costo de endeudamiento de Pymes para proyecto de inversión en comparación a Grandes Empresas.
	b* Costo de endeudamiento de pymes para Capital de Trabajo.	95,51	66,90	66,90% es el costo de endeudamiento de Pymes para Capital de Trabajo en comparación a Grandes empresas.
	c* Costo de endeudamiento de pymes para descuento de cheques a 60 días.	91,80	86,12	86,12% es el costo de endeudamiento de Pymes para Descuento de cheques a 60 días en comparación a Grandes empresas.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
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, logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	a* Emisiones gases efecto invernadero en relación al Valor Económico Generado. Asimismo se adicionan dos indicadores.	0,00000014	0,00000013	a* El BNA emite 0,00000013 tco2eq en relación al Valor Económico Generado.
	b* Emisiones de gases de efecto invernadero en relación a la dotación BNA.	2,16	2,68	b* El BNA emite 2,68 tco2eq por persona empleada en el ámbito nacional.
	c* Emisiones de CO2 eq en relación a las filiales BNA.	52	62	c* El BNA emite 62 tco2eq por filial en el ámbito nacional.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 11.1. De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.	a* Cantidad de altas registradas de préstamos hipotecarios.	28.984	8.182	a* 8.182 altas registradas de préstamos hipotecarios.
	b* Monto otorgado de altas registradas de préstamos hipotecarios.	\$46.554.519.334	\$15.665.807.986	b* \$15.665.807.986 monto otorgado de altas registradas de préstamos hipotecarios.
	c* Participación del BNA en el crédito hipotecario del sistema financiero.	38,10	37,35	c* El BNA tiene un 37,35% del mercado hipotecarios en el sistema financiero.
Meta 11.4. Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.	11.4.1.6* Cantidad de bienes Patrimoniales declarados Monumento Histórico Nacional por el Estado.	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 de Buenos Aires fue declarada como Monumento Histórico Nacional por el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1055 del 19 de junio de 2002.	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 de Buenos Aires fue declarada como Monumento Histórico Nacional por el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1055 del 19 de junio de 2002.	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 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 RSU generados a nivel nacional.	1	1	La totalidad de los RSU generados en casa central y Sucursales del Macrocentro tienen un tratamiento final adecuado.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
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	50,5	El 50,50% de los RSU de casa central y Sucursales del Macrocentro se envían a reciclado.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	13.2.1.* Emisiones de gases efecto invernadero.	38.067	46.838	Alcance 1: 13.160 t co2 eq. Alcance 2: 32.044 t co2 eq. Alcance 3: 1.633 t co2 eq. Total: 46.838 t co2 eq.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 16.1. Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo	a* Iniciativas promulgadas por el BNA a fin de abordar la problemática social de violencia de género.	Ver Meta 5.2. a*	Ver Meta 5.2. a*	Ver Meta 5.2. a*
Meta 16.4. (Adaptada) 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. - 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.	Además de lo referido al año anterior, en 2019: - Capacitación vía e-learning (junto con la Sindicatura General de la Nación (SIGEN)) en materia de Prevención de LA/FT de todo el personal BNA. - Revisiones y consultorías externas concluyendo que el ambiente de prevención de LA/FT del BNA es razonable y acorde a su modelo de negocios.	a* Además de lo referido al año anterior, en 2019: - Capacitación vía e-learning (junto con la Sindicatura General de la Nación (SIGEN)) en materia de Prevención de LA/FT de todo el personal BNA. - Revisiones y consultorías externas concluyendo que el ambiente de prevención de LA/FT del BNA es razonable y acorde a su modelo de negocios.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
Meta 16.4. (Adaptada) 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.	- Se implementaron los criterios sugeridos por el GAFI consistentes en el Enfoque Basado en Riesgo. - Autoevaluación del Banco en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. - Desarrollo de Plan de Mitigación de Riesgos, a partir de consultoría del BID.		



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	RESULTADO 2019
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 Norte-Sur, 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.	a. Participación en 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.	Participación en Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). - Adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas. - Miembros de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Mundial.	- Participación en Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). - Adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas. - El BNA es miembro de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Mundial.
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.	17.17.1.3* 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".	1. El BNA contribuye a este indicador mediante los siguientes proyectos: - Emprendedores Sociales registrados en el Ministerio de Desarrollo Social. - Feria Futuro	1. El BNA contribuye a este indicador mediante los siguientes proyectos: - Emprendedores Sociales registrados en el Ministerio de Desarrollo Social. - Feria Futuro

GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

GRI 102-40, 102-42

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. El diálogo con ellos, nos permite dar respuesta (de una manera exhaustiva y equilibrada) a cuestiones relevantes, impactos, oportunidades y riesgos.

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 AA1000SES³.

GRUPOS DE INTERÉS	QUIÉNES LO INTEGRAN	CANALES DE COMUNICACIÓN
PERSONAL BNA	Todo el personal en relación de dependencia laboral, según cargo, categoría y funciones. También, las organizaciones sindicales que representan a las/os trabajadoras/es.	<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 del Directorio.	REUNIONES DE COMISIONES Y COMITÉS
CLIENTES	Todas las personas usuarias 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 EMPRESARIALES > 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

3. "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), familiares del personal BNA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> > PARTICIPACIÓN EN FERIAS, EXPOSICIONES Y CONGRESOS > REUNIONES Y ALIANZAS CON ORGANIZACIONES > VOLUNTARIDO CORPORATIVO > TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA > 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 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, provincial y municipal.</p> <p>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 COMISIONES TÉCNICAS

DIÁLOGOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-21, 102-29, 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 siguiendo las definiciones de los Estándares GRI en cuanto al análisis de materialidad, realizamos encuestas de valoración de los temas por incluir en el presente Reporte de Sustentabilidad. Las conclusiones de dichas valoraciones se reflejan en la sección Definición de Contenidos y Materialidad.

Se realizó una encuesta sobre los temas materiales, que alcanzó un total de 1.182 respuestas, alcanzando un involucramiento de:

CLIENTES*	1.067
EMPLEADAS/OS	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 cuáles 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 nuestro personal

Consideramos de gran importancia la comunicación interna para que todas las personas que integramos el BNA hagamos un recorrido hacia el mismo rumbo y accedamos a la información para acompañar y hacer viables los planes y objetivos de la Institución. El desarrollo de una buena comunicación interna contribuye a implantar cambios, facilitar el logro de objetivos corporativos y estratégicos y a potenciar el sentimiento de pertenencia de todo el personal de nuestra Institución. Los canales actuales son:

› PORTAL DIGITAL (INTRANET)

Portal digital con actualización permanente en la que desarrollamos novedades comerciales, operativas, sociales, institucionales, culturales, de salud y de Gestión del Capital Humano.

› WHATSAPP BUSINESS

Herramienta 2.0 de interacción continua, diálogo y contacto directo con las personas de nuestra Institución que se agendaron voluntariamente. Compartimos material visual y audiovisual y brindamos respuestas a las diferentes demandas que surgen en la "Comunidad BNA".

› CANAL DE CARTELERAS LED

Ubicado en accesos del personal 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.

› CORREO MASIVO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Canal de alcance masivo que utilizamos para el envío de mensajes de las áreas centralizadas a la red de sucursales; de información y/o promociones, que de acuerdo a su relevancia puedan resultar de interés para nuestro Banco. Asimismo, a través de "Circulares", "Novedades Sociales" y "Novedades Comerciales" se envían noticias relevantes mediante correos masivos.

› REVISTA VÍA DIRECTA

Nuestra publicación mensual que se distribuye de manera digital y con algunas impresiones en papel. Las personas empleadas 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

› ASISTENTE VIRTUAL

Se desarrolló la primera herramienta basada en inteligencia artificial del BNA, un asistente virtual que permite responder preguntas formuladas a través de la plataforma Facebook Messenger, por medio de la comprensión del lenguaje natural. En sintonía con las nuevas modalidades de atención y la expansión de los servicios digitales, tanto los usuarios del Banco como los nuevos clientes que deseen contactarse, pueden hacerlo de manera efectiva y veloz a través de una de las redes sociales más populares.

ANA (Asistente Nativo Automatizado) está diseñada para resolver consultas generales acerca de los productos, servicios y canales de atención no presenciales. Su objetivo principal es brindar atención sin recurrir a un contacto telefónico o en sucursal, disponible las 24 horas, recreando un diálogo proactivo y una conversación amable en línea.

› Más de 12.000 usuarios utilizaron este servicio.

› REDES SOCIALES

El Banco continuó con su presencia en redes sociales como Facebook, Instagram y YouTube para difundir productos y beneficios, incentivar la educación financiera de sus clientes mediante videos tutoriales de apoyo, comunicar alternativas de ahorro y contribuir a la conversión digital de la amplia y diversa cartera de clientes.

› Se presentaron testimonios de clientes representativos de las distintas regiones económicas del país que accedieron a la herramienta financiera Nación Emprende.

› En el evento Caminos y Sabores, emprendedores gastronómicos y clientes de la línea Nación Emprende fueron capacitados en herramientas digitales para el mejor posicionamiento de sus negocios.



bna.com.ar

31
millones de usuarios

428
millones de visitas

220
millones de sesiones



9.200
suscriptores al canal
de YouTube

21.100.000
reproducciones



170.000
seguidores en Facebook

520
mensajes recibidos diarios

370
publicaciones



86.800
seguidores



96.500
seguidores en Instagram

120
publicaciones



1.913
seguidores

130
publicaciones

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 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 los Estándares 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 cumplimiento normativo, el enfoque del negocio, la estrategia de sustentabilidad, las políticas y los valores del Banco.
- › 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 los Estándares GRI, el cual propone considerar los temas en función de las siguientes dos dimensiones:

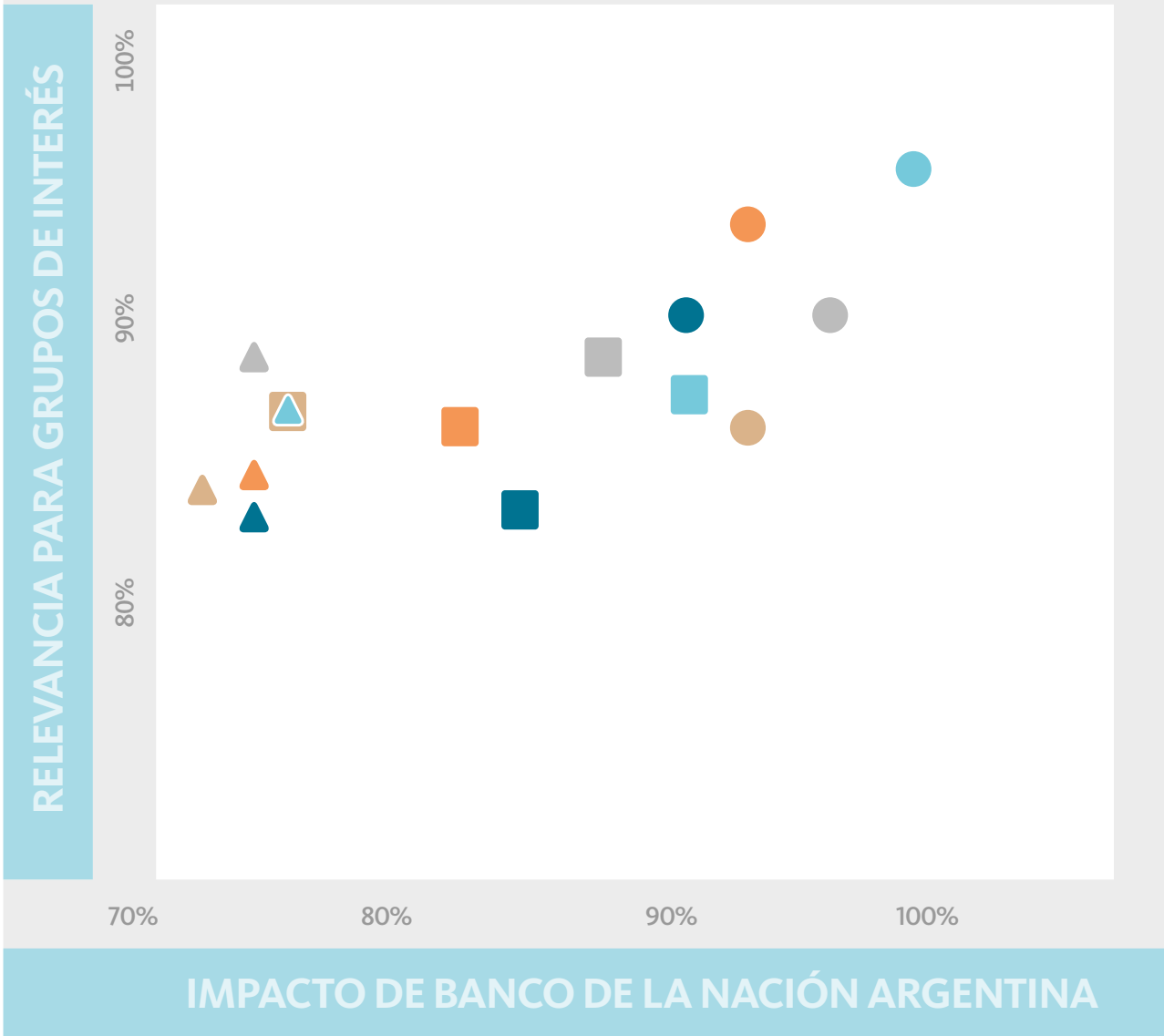
- › Importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales de la Organización.
- › Influencia sustancial en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés.

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.



BANCO DE LA NACION ARGENTINA - MATRIZ DE MATERIALIDAD
- REPORTE SUSTENTABILIDAD 2018



- 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/PERSONAL BNA
- 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.	3. GOBIERNO CORPORATIVO 4. EL BNA Y SUS CLIENTES
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).	4. EL BNA Y SUS CLIENTES 6. EL BNA Y LA COMUNIDAD
3	SERVICIO AL CLIENTE	EXTERNO	La calidad de atención, trato, propuestas de experiencia del cliente y promociones.	4. 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.	4. EL BNA Y SUS CLIENTES
5	FUNCIONAMIENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO	INTERNO	Evaluar y controlar el funcionamiento de los órganos de gobierno del BNA (Presidente, Vicepresidente, Directorio y Alta gerencia del BNA) respecto de su ética y transparencia.	3. GOBIERNO CORPORATIVO
6	GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	INTERNO	Gestionar y controlar los riesgos (credicio, de capital, etc.) que afectan a la Entidad para la continuidad del negocio.	3. 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.	4. EL BNA Y SUS CLIENTES 6. EL BNA Y LA COMUNIDAD 8. EL BNA Y EL AMBIENTE
8	DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL	INTERNO	Diseñar programas de capacitación al personal, que permitan garantizar un servicio adecuado y potenciar sus competencias profesionales.	5. CAPITAL HUMANO
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).	8. 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).	8. EL BNA Y EL AMBIENTE
11	DESEMPEÑO ECONÓMICO	INTERNO	Resultados económicos que hacen al patrimonio del BNA.	2. SOBRE EL BNA
12	EMPLEO DE CALIDAD	INTERNO	Garantiza condiciones de empleo de calidad.	5. CAPITAL HUMANO
13	RELACIÓN EMPRESA /EMPLEADOS	INTERNO	La construcción de la relación con sus empleados y el vínculo con la entidad gremial.	5. CAPITAL HUMANO
14	GESTIÓN DE PROVEEDORES	INTERNO Y EXTERNO	Desarrollar prácticas transparentes en compras y contrataciones; e incorporar compras inclusivas.	7. 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).	1. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

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 filiales de atención en el país promoviendo el desarrollo de las economías regionales. Además cuenta con 10 filiales operativas en el exterior, situadas en Nueva York y Miami (EE. UU.); Madrid (España); San Pablo (Brasil); Montevideo (Uruguay); Santa Cruz de la Sierra (Bolivia); Asunción, de quien dependen Concepción, Encarnación y Villarrica (Paraguay) y una oficina de representación en Pekín (China).

El BNA es una entidad autárquica del Estado creada por Ley 2841 del Congreso Nacional el 16 de octubre de 1891. Conforme a 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 A LO ANCHO DEL PAÍS

GRI 102-4, 102-6

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

Cuenta con su casa central, 648 sucursales, 16 sucursales electrónicas, 30 puestos permanentes de promoción y 59 anexos operativos, lo que hace un total de 753 bocas de atención distribuidas a lo largo y a lo ancho de la geografía argentina.



PROVINCIA	SUCURSALES*	SUCURSALES ELECTRÓNICAS	PUESTOS PERMANENTES DE PROMOCIÓN**	ANEXOS OPERATIVOS	CANTIDAD TOTAL
BUENOS AIRES	192	5	9	14	220
CATAMARCA	14	2	1	3	20
CÓRDOBA	76	2	6	1	85
CORRIENTES	16	0	0	2	18
ENTRE RÍOS	26	1	0	1	28
JUJUY	5	0	0	1	6
MENDOZA	36	1	1	13	51
LA RIOJA	12	0	0	1	13
SALTA	9	0	2	3	14
SAN JUAN	6	0	0	1	7
SAN LUIS	6	0	0	2	8
SANTA FE	67	1	2	3	73
SGO. DEL ESTERO	8	0	0	0	8
TUCUMÁN	12	0	0	1	13
CHACO	19	0	0	0	19
CHUBUT	8	0	0	1	9
FORMOSA	5	0	0	1	6
MISIONES	14	1	1	1	17
NEUQUÉN	7	1	2	1	11
LA PAMPA	14	0	0	0	14
RÍO NEGRO	15	0	0	3	18
SANTA CRUZ	12	0	0	0	12
TIERRA DEL FUEGO	2	0	0	0	2
CABA***	67	2	6	6	81
TOTAL	648	16	30	59	753

* Incluye 5 Bancos en planta y 3 agencias móviles.

** Incluye Centros de Atención Empresas (CANE).

*** No se incluye casa central.

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 productos 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.

SOCIEDADES CONTROLADAS POR EL BNA

GRI 102-2, 102-45

El BNA complementa su actividad con otras sociedades a nivel local, en las que participa mayoritariamente en su capital social, revistiendo carácter de controladas, conformando de este modo el “Grupo Nación”, a saber:

- › Nación Seguros S.A.
- › Nación Seguros de Retiro S.A.
- › Nación Reaseguros S.A.
- › Pellegrini S.A. Gte. de F.C.I.
- › Nación Bursátil S.A.
- › Nación Servicios S.A.
- › Garantizar S.G.R.

Adicionalmente, posee control sobre la Fundación Banco de la Nación Argentina y los fideicomisos Fomicro (Fondo Nacional para la Creación y Consolidación de Micro Emprendimientos) y Fonder (Fondo Integral para el desarrollo Regional).

Es de destacar, que a pesar de poseer el BNA la mayoría de las acciones del Banco de Inversión y Comercio Exterior S.A. (B.I.C.E.), no ejerce el control de la entidad sino influencia significativa, ya que ni las acciones recibidas en nuda propiedad ni las acciones preferidas le otorgan derecho a voto.

EL BNA EN NÚMEROS

GRI 102-7, 201-1

EL BNA EN NÚMEROS		2019	2018	
PERSONAL TOTAL BNA	CANTIDAD	17.664	17.819	
CLIENTES	CANTIDAD	11.254.993	11.106.154	
ACTIVO*		UM	2019	2018 (*)
DISPONIBILIDADES - EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCOS**	MILES DE PESOS	309.209.480	207.804.324	
TÍTULOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	MILES DE PESOS	442.249.457	544.625.973	
PRÉSTAMOS	MILES DE PESOS	473.702.296	375.297.735	
PRÉSTAMOS AL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	MILES DE PESOS	83.022.139	32.011.434	
PRÉSTAMOS AL SECTOR FINANCIERO	MILES DE PESOS	3.574.923	6.448.730	
PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO Y RESIDENTES DEL EXTERIOR	MILES DE PESOS	422.532.420	360.388.660	
MENOS: PREVISIONES	MILES DE PESOS	-35.427.186	-23.551.089	
OTROS CRÉDITOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	MILES DE PESOS	77.736.892	43.097.820	
PARTICIPACIÓN EN OTRAS SOCIEDADES	MILES DE PESOS	7.572.836	7.441.745	
EN ENTIDADES FINANCIERAS	MILES DE PESOS	7.572.661	7.441.614	
OTROS	MILES DE PESOS	175	131	
MENOS: PREVISIONES	MILES DE PESOS	-	-	
CRÉDITOS DIVERSOS	MILES DE PESOS	70.636.869	55.995.264	
BIENES DE USO - PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO**	MILES DE PESOS	22.589.696	19.796.901	
BIENES DIVERSOS	MILES DE PESOS	1.088.685	1.182.684	
BIENES INTANGIBLES	MILES DE PESOS	319.511	133.635	
PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	MILES DE PESOS	0	0	
TOTAL DEL ACTIVO	MILES DE PESOS	1.405.105.722	1.255.376.081	
PASIVO		UM	2019	2018
DEPÓSITOS	MILES DE PESOS	1.148.879.692	1.016.704.500	
AL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	MILES DE PESOS	344.429.911	462.993.086	
AL SECTOR FINANCIERO	MILES DE PESOS	12.281.897	9.079.045	
AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO Y RESIDENTES EN EL EXTERIOR	MILES DE PESOS	792.167.884	544.632.369	
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	MILES DE PESOS	17.322.277	14.843.404	
OBLIGACIONES DIVERSAS	MILES DE PESOS	80.021.498	72.133.313	
PREVISIONES - PROVISIONES**	MILES DE PESOS	31.130.727	22.839.797	
PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	MILES DE PESOS	-	-	
TOTAL DEL PASIVO	MILES DE PESOS	1.277.354.194	1.126.521.014	
PATRIMONIO NETO		UM	2019	2018
PATRIMONIO NETO	MILES DE PESOS	126.432.715	128.055.653	
TOTAL DEL PATRIMONIO NETO	MILES DE PESOS	126.432.715	128.055.653	
PART. DE TERC. EN ENTIDADES O EMP. CONSOLIDADAS***	MILES DE PESOS	1.318.813	799.414	
TOTAL DEL PASIVO + PATRIMONIO NETO	MILES DE PESOS	1.405.105.722	1.255.376.081	
INDICADORES DE RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ		UM	2019	2018
RENDIMIENTO ANUAL DEL PATRIMONIO (ROE) DICIEMBRE	PORCENTAJE	8,31%	34,23%	
RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA) DICIEMBRE	PORCENTAJE	0,81%	3,49%	
ÍNDICE DE LIQUIDEZ CON TÍTULOS C/COTIZACIÓN + POSICIÓN DE CALL Y LELIQ DICIEMBRE	PORCENTAJE	30,92%	35,47%	

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

** Nuevas denominaciones a partir del 01/01/18

*** Modificación a partir del 01/01/18

PARTICIPACIÓN DEL MERCADO		UM	2019	2018
DEPÓSITOS TOTALES		PORCENTAJE	23,1%	24,5%
DEPÓSITOS DEL SECTOR FINANCIERO		PORCENTAJE	45,5%	0,5%
DEPÓSITOS DEL SECTOR PRIVADO		PORCENTAJE	18,7%	16,5%
DEPÓSITOS DEL SECTOR PÚBLICO		PORCENTAJE	45,7%	53,8%
PRÉSTAMOS TOTALES NETOS		PORCENTAJE	17,1%	16,1%
PRÉSTAMOS TOTALES		PORCENTAJE	17,4%	16,5%
PRÉSTAMOS DEL SECTOR FINANCIERO		PORCENTAJE	3,4%	3,8%
PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO		PORCENTAJE	15,3%	15,8%
PRÉSTAMOS DEL SECTOR PÚBLICO		PORCENTAJE	78,6%	63,4%
PLATAFORMA DE DISTRIBUCIÓN		UM	2019	2018
SUCURSALES		CANTIDAD	648	643
SUCURSALES ELECTRÓNICAS		CANTIDAD	16	8
GBA Y CABA		CANTIDAD	259	258
INTERIOR		CANTIDAD	389	385
CANALES ALTERNATIVOS		UM	2019	2018
CAJEROS AUTOMÁTICOS		CANTIDAD	2.735	2.390
CAJEROS AUTOMÁTICOS HABILITADOS P/PERSONAS NO VIDENTES		CANTIDAD	648	458
TERMINALES DE AUTOSERVICIO		CANTIDAD	600	300
PARTICIPACIÓN RED LINK		PORCENTAJE	27,40%	26,3%
TOTAL DE TRANSACCIONES			1.469.448.718	1.179.356.412
INDIVIDUOS				
TRANSACCIONES DE HOME BANKING		CANTIDAD	728.199.694	659.698.452
TRANSACCIONES DE BANCA TELEFÓNICA		CANTIDAD	574.402	693.795
TRANSACCIONES DE LINK CELULAR		CANTIDAD	180.378.012	123.210.610
TRANSACCIONES DE HB MOBILE		CANTIDAD	385.789.596	247.360.722
EMPRESAS				
TRANSACCIONES DE NACIÓN EMPRESAS		CANTIDAD	172.002.989	146.158.788
TRANSACCIONES DE INTERPYME-DATANET*		CANTIDAD	2.504.025	2.234.045
IMPUESTOS ABONADOS NACIONALES, PROVINCIALES Y MUNICIPALES			2019	2018
IMPUESTOS NACIONALES		MILES DE PESOS	9.206.833	15.411.616
IMPUESTOS PROVINCIALES		MILES DE PESOS	9.114.546	12.939.063
TASAS MUNICIPALES		MILES DE PESOS	577.360	717.176
TOTALES ABONADOS		MILES DE PESOS	18.898.739	29.067.855
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEGD) (CIFRAS EXPRESADAS EN MILES DE PESOS)				
			2019	2018
VALOR ECONÓMICO GENERADO	A- INGRESOS FINANCIEROS		373.399.631	272.719.061
	TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO		373.399.631	272.719.061
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	B- GASTOS DE OPERACIONES		10.664.828	7.581.228
	C- SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS		43.481.840	32.564.335
	D- PAGOS AL GOBIERNO		241.360	25.071.881
	E- INVERSIONES EN LA COMUNIDAD		102.572	78.803
	TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		54.490.600	65.296.247
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	SALDO NETO		318.909.031	207.422.814

* Transferencias.

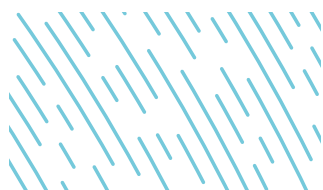


648*
SUCURSALES



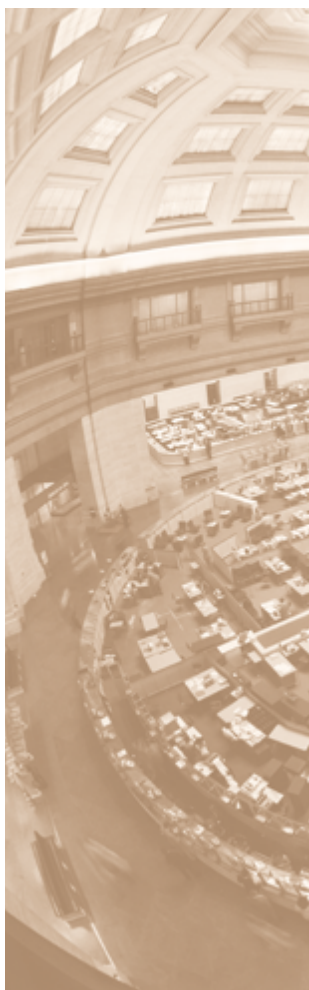
1 CASA CENTRAL

59 ANEXOS OPERATIVOS



30
PUESTOS DE PROMOCIÓN

16 SUCURSALES ELECTRÓNICAS



753 FILIALES PAÍS



10 FILIALES EN EL EXTERIOR



* Incluye los banco en planta y las agencias móviles.

CAJAS DE AHORRO
PREVISIONALES
2.226.129



2.735
CAJEROS
AUTOMÁTICOS

209.688
HORAS DE
CAPACITACIÓN



17.471
EMPLEADOS EN EL
ÁMBITO NACIONAL

193 EMPLEADOS EN EL EXTERIOR



23.535.044
USUARIOS

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

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

El Banco de la Nación Argentina está gobernado 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, pudiendo ser nuevamente designados.

<p>El presidente ejerce la representación legal de la Institución</p> <p>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.</p>	<p>El directorio establece las normas para la gestión económica y financiera del Banco</p> <p>Decide sobre las operaciones con la clientela y resuelve los casos que no estén previstos en las normas internas, entre otras facultades.</p>
--	--

NÓMINA DE AUTORIDADES DEL DIRECTORIO AL 31/12/2019

> PRESIDENTE

Lic. Eduardo Hecker

(Designado por Decreto N° 47/2019 de fecha 18/12/2019).

> VICEPRESIDENTE

Lic. Matías Raúl Tombolini

(Designado por Decreto N° 48/2019 de fecha 18/12/2019).

> DIRECTORIO

Lic. Cecilia Carmen Fernández Bugna

(Designada por Decreto N° 102/2019 de fecha 30/12/2019).

Dr. José Juan Bautista Pampuro

(Designado por Decreto N° 102/2019 de fecha 30/12/2019).

Lic. Guillermo Bernardo Wierzba

(Designado por Decreto N° 102/2019 de fecha 30/12/2019).

Lic. Martín Miguel Nicolás Ferré

(Designado por Decreto N° 102/2019 de fecha 30/12/2019).

Lic. Federico Maximiliano Sánchez

(Designado por Decreto N° 102/2019 de fecha 30/12/2019).

> SÍNDICO

Cont. Alejandro Fabián Díaz

(Designado por Decreto N° 481/2019 de fecha 12/07/2019).

MODIFICACIONES DE AUTORIDADES DEL DIRECTORIO EN EL AÑO 2019

> DESIGNACIONES

Lic. Lucas Llach

(Designado por Decreto N° 244/2019 de fecha 03/04/2019 como Vicepresidente del Banco de la Nación Argentina).

Cont. Alejandro Fabián Díaz

(Designado por Decreto N° 481/2019 de fecha 12/07/2019 como Síndico del Banco de la Nación Argentina).

> RENUNCIAS

Lic. Juan José Gómez Centurión

(Se acepta su renuncia a partir del 11/03/2019 por Resolución del Ministerio de Hacienda N° 186/2019 de fecha 14/03/2019).

Dr. Lucas Llach

(Se acepta su renuncia a partir del 9/12/2019 por Resolución del Ministerio de Hacienda N° 870/2019 de fecha 9/12/2019).

Lic. Javier Antonio González Fraga

(Se acepta su renuncia a partir del 16/12/2019 por Decreto N° 44/2019 de fecha 18/12/2019).

Dr. Agustín Pesce

(Se acepta su renuncia a partir del 16/12/2019 por Resolución del Ministerio de Economía N° 1/2019 de fecha 20/12/2019).

> BAJAS POR FINALIZACIÓN DE MANDATO

Lic. José Antonio Cáceres Monié (Fecha de baja: 12/07/2019).

Sr. Miguel Ángel Arce (Fecha de baja: 18/12/2019).

Sr. Carlos Alberto Castellani (Fecha de baja: 18/12/2019).

Lic. Guillermo Goldberg (Fecha de baja: 18/12/2019).

Lic. Jorge Alberto Lawson (Fecha de baja: 18/12/2019).

Lic. Ercilia Antonia Nofal (Fecha de baja: 18/12/2019).

Lic. Javier Okseniuk (Fecha de baja: 18/12/2019).

Lic. Marcelo Javier Pose (Fecha de baja: 18/12/2019).



COMISIONES Y COMITÉS

GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-26, 102-33

COMISIONES DE DIRECTORIO

Todas las decisiones del directorio deben ser adoptadas por el cuerpo en las sesiones plenarias y, para mejor organización del trabajo, actúan diversas comisiones que analizan, con los responsables jerárquicos y 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.
- › Auditoría General (Comité de Auditoría).
- › Integridad y Cumplimiento (Comité de Protección de Usuarios de Servicios Financieros, Comité de Sustentabilidad e Inclusión, Comité de Ética).

COMISIÓN N° 2

- › Banca Corporativa.
- › Banca Personas.
- › Riesgo y Política de Crédito.

COMISIÓN N° 3

- › Finanzas (Comité de Activos y Pasivos).
- › Estrategia, Planeamiento y Control.
- › Operaciones y Tesorería.

COMISIÓN N° 4

- › Administración.
- › Gestión del Capital Humano.
- › Sistemas y Organización (Comité de Tecnología Informática).

COMISIÓN N° 5

- › Marketing y Prensa y Relaciones Públicas.
- › Asuntos del Directorio.
- › Asuntos Legales.

COMISIÓN N° 6

- › Gestión Integral de Riesgos (Comité de Gestión Integral de Riesgos).

De acuerdo con lo dispuesto en la Carta Orgánica, el presidente del Banco integrará las Comisiones internas del Directorio con los miembros del mismo (artículo 14°, inciso b). Las Comisiones están integradas por al menos tres directores, dos de los cuales cumplirán funciones de coordinador y subcoordinador, salvo disposición específica del reglamento de funcionamiento de los Comités que establece el Banco Central de la República Argentina si correspondiere, pudiendo participar de las reuniones el gerente general, el síndico y los funcionario/as de las distintas áreas según competencia de cada comisión. Se integrará el gerente general cuando así se disponga.

COMITÉS DE DIRECTORIO

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 (CCP)
- > COMITÉ DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (CTI)
- > COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (CGIR)
- > COMITÉ DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CPUSF)
- > COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD E INCLUSIÓN (CSI)
- > COMITÉ DE ÉTICA
- > COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)

COMITÉS DE GERENCIA GENERAL

- > COMITÉ DE GERENCIA GENERAL
- > COMITÉ DE INCENTIVOS DEL PERSONAL (CIP)

El detalle, propósito, integración, responsabilidades, funciones y periodicidad de las reuniones de cada uno de los comités detallados, tanto de directorio como de gerencia general, se encuentran disponibles en el documento institucional Código de Gobierno Corporativo*.

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 organizativas con reporte directo a la gerencia general.

El presidente le propone al directorio la designación del gerente general, los subgerentes generales y 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.

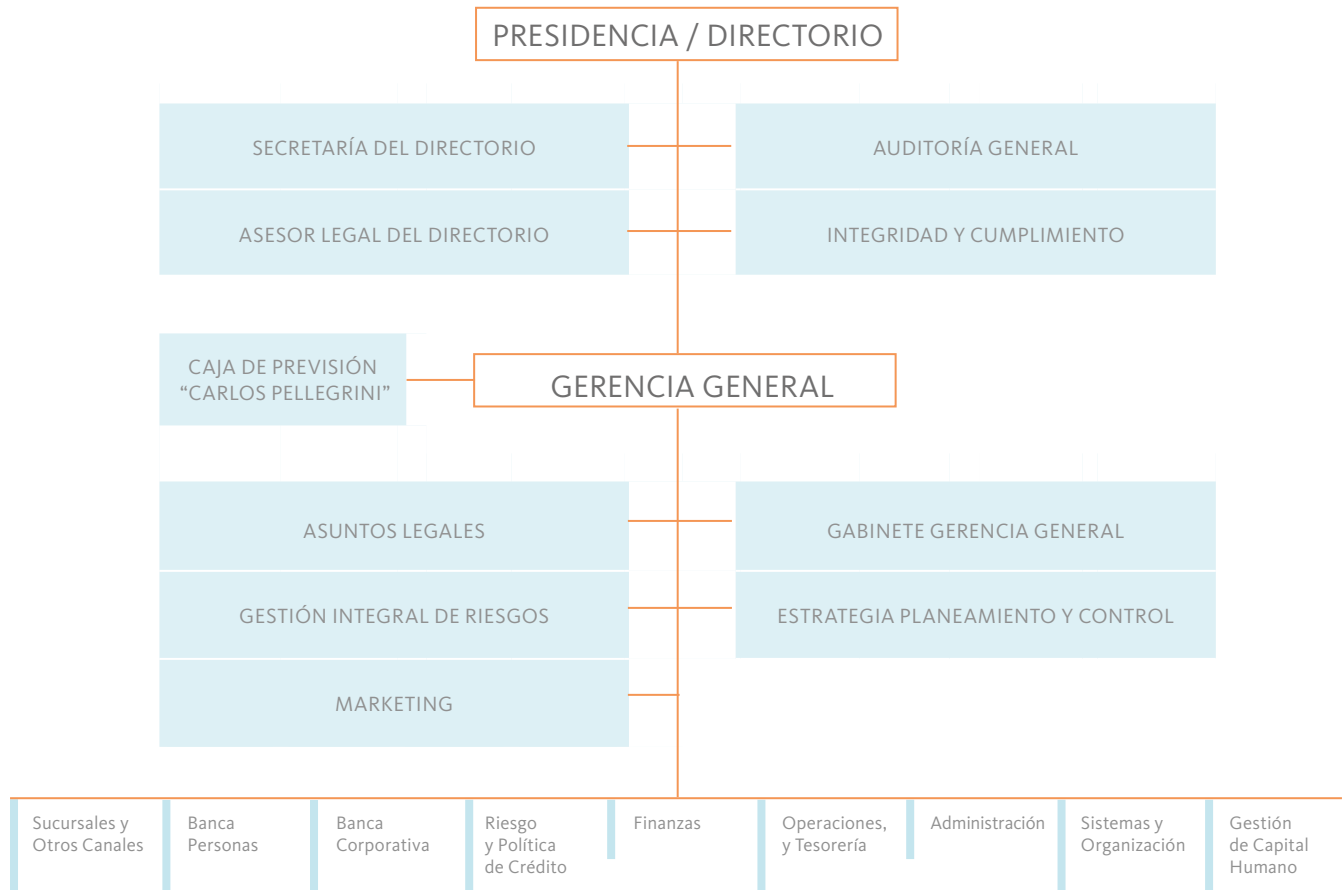
El síndico, que ejerce los controles de legitimidad y régimen contable, debe ser abogado, doctor en ciencias económicas o contador público nacional y reunir las demás condiciones exigidas para los directores. Dura dos años en sus funciones, pudiendo ser nuevamente designado.

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.

* Disponible en: <https://www.bna.com.ar/Institucional/GobiernoCorporativo>.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA GENERAL 2019

GRI 102-20



POLÍTICA DE INCENTIVOS ECONÓMICOS AL PERSONAL

GRI 102-35, 102-36

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. El mismo es monitoreado permanentemente a fin de evaluar su cumplimiento, detectar desvíos y proponer acciones correctivas.

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, 103-2

> 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 todo el personal.

Como consecuencia de los principios de integridad en el negocio y 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 Poder Ejecutivo Nacional 41/99, denominado Código de Ética de la Función Pública.
- > El Estatuto del Personal del Banco.
- > El Código de Ética de la Unidad de Prevención Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- > El Código de Ética de la Unidad de Auditoría General.

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

El BNA tiene establecido que toda/o empleada/o, 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 o configurar delito o falta administrativa.

Asimismo, el BNA ha implementado:



DECLARACIÓN JURADA DE INTERESES EN OPERACIONES DE PRÉSTAMOS - PERSONA JURÍDICA

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 crediticias 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 corporativo (que incluyan la instrumentación de controles internos) y verificar si han estado vinculadas en algún hecho de corrupción (la persona jurídica/ integrantes del órgano de administración/empleados/ representante legal y/o apoderado). 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.

› MARCO PARA LA 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 en igual 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.

› MARCO PARA LA 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 accede, 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 Código de Gobierno Corporativo, la Disciplina de Mercado - Requisitos Mínimos de Divulgación, 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, bajo el 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, confidencialidad e integridad de la información.

La publicación de información contable de la Entidad facilita el proceso de transparencia. Por ello y a través de los sitios web del Banco Central de la República Argentina (BCRA) y de la Comisión Nacional de Valores (CNV), pueden consultarse indicadores financieros y 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 en materia de ética y transparencia, gobierno corporativo, cumplimiento y 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 del Programa de Integridad Institucional BNA.

El mismo estará realizado en base a cinco pilares de integridad:

PROGRAMA DE INTEGRIDAD INSTITUCIONAL

	ÉTICA Y TRANSPARENCIA	GOBIERNO CORPORATIVO	CUMPLIMIENTO REGULATORIO	ASISTENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS	PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINAN. DEL TERRORISMO
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 el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno del BNA, con el fin de alcanzar los objetivos previstos en su carta orgánica y acordes con las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de transparencia y gobierno.	Este pilar permite al BNA, a través de procedimientos 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.
ACCIONES DE TRABAJO	Creación del Comité de Ética, Estatuto del Personal, Política de Reclutamiento y Selección Interna, Política de Evaluación de Desempeño, Reglamento de Procedimientos Disciplinarios.	Actualización Código de Gobierno Corporativo del BNA, las Filiales del Exterior y las 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.
	Implementación de la "Línea Ética BNA", en su primera etapa para empleados del Banco, de las Filiales del Exterior y de las Empresas Controladas. Un canal de comunicación adicional, estrictamente confidencial, que cuenta con la posibilidad de ser anónimo, provisto por un tercero independiente, con el fin de reportar posibles conductas contrarias a los valores de nuestra Organización.	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.
	DD. JJ. de Intereses Decreto N° 202/2017, para Proveedores del Estado.	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.
	"Declaración Jurada de Intereses en Operaciones de Préstamos para Personas Jurídicas", como herramienta preventiva de control y detección de vinculación con algún Funcionario Público del Poder Ejecutivo Nacional (PEN).	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.
	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".	Coordinación con las Empresas 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.
	Elaboración de un Programa de Capacitación en Integridad que aborda entre otros, los siguientes temas: > Gestión de Conflicto de Intereses. > Control Interno. > Ética Pública. > Régimen de obsequios y viajes financiados por terceros.	Lineamientos para la Rotación Obligatoria de las Firmas de Auditoría Externa para los EE. CC.	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 Devida 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".

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 ellos el número 10 indica: "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 y en cumplimiento de las leyes vigentes, el BNA exige a su personal 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 determinación de responsabilidades patrimoniales, y en el código de Ética de la Función Pública donde se fijan las normas de conducta y desempeño que, según los alcances definidos en el Decreto 41/99 del Poder Ejecutivo Nacional, deben observar los agentes de esta Institución y también los miembros del directorio.

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. 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.

> CAPACITACIÓN

Durante 2019 se llevó a cabo el primer programa de capacitación en Integridad, realizado bajo la modalidad virtual, con alcance a todo el personal sin distinción de jerarquías, cuyo fin fue fomentar principios éticos y de transparencia en el ámbito de la Organización. Los contenidos y actividades del curso se organizaron en torno a 5 (cinco) módulos: Ética Pública; Programa de integridad institucional y financiero en el BNA; La corrupción como fenómeno estructural; El rol del organismo de control en materia de transparencia e integridad y Políticas y prácticas en materia de integridad. La capacitación alcanzó un total de 13.878 empleados/as, representando más del 80% del personal de todo el país. Se prevé continuar con otras capacitaciones en la materia, durante el transcurso del año 2020. Asimismo, el programa de capacitación anual en materia de Prevención de Lavado de Activos alcanza a la totalidad del personal, quienes han recibido formación en esta temática.

> LINEA ÉTICA

Con el objeto de promover una cultura de integridad y transparencia y teniendo en cuenta las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo, Ética y Transparencia, durante 2019 se implementó la Línea Ética BNA, en su primera etapa para el personal del Banco, de las Filiales del Exterior y de las Empresas Controladas, estableciéndose como un canal de comunicación adicional, estrictamente confidencial, que cuenta con la posibilidad de ser anónimo, provisto por un tercero independiente, con el fin de reportar posibles conductas contrarias a los valores de nuestra Organización.

En este marco, y con el objeto de garantizar el funcionamiento de la Línea Ética BNA y asistir al directorio respecto al cumplimiento de las normas éticas y de transparencia el Banco, cuenta con un Comité de Ética, teniendo entre sus principales funciones las siguientes: garantizar el funcionamiento de la Línea Ética BNA, promover la cultura ética dentro de la Organización, contribuir a la mejora continua de los procesos del Banco, promoviendo una cultura de cumplimiento en materia de Ética e Integridad, impulsar los Planes de Capacitación en materia de Integridad, Ética y Transparencia y evaluar las controversias, conflictos y faltas relativas al Código de Ética y/o demás documentos relacionados con las buenas prácticas en la materia.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

GRI 102-17, 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.

El BNA cuenta con un Comité de Control de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (CCP), y un Oficial de Cumplimiento, quienes se encargan de coordinar y hacer cumplir con las obligaciones asignadas en esta materia al Banco como Sujeto Obligado.

La Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo es la encargada de ejecutar las políticas fijadas por el Oficial de Cumplimiento en materia de prevención de LA/FT 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 ejecuta las políticas establecidas por la Institución y el Organismo de Control en materia de PLA/FT

Estas funciones son llevadas a cabo de manera sinérgica por 3 áreas con objetivos específicos: un área de análisis de operaciones inusuales, un área con presencia a través de 10 unidades regionales en todo el país y un área de análisis de riesgos y cumplimiento normativo.

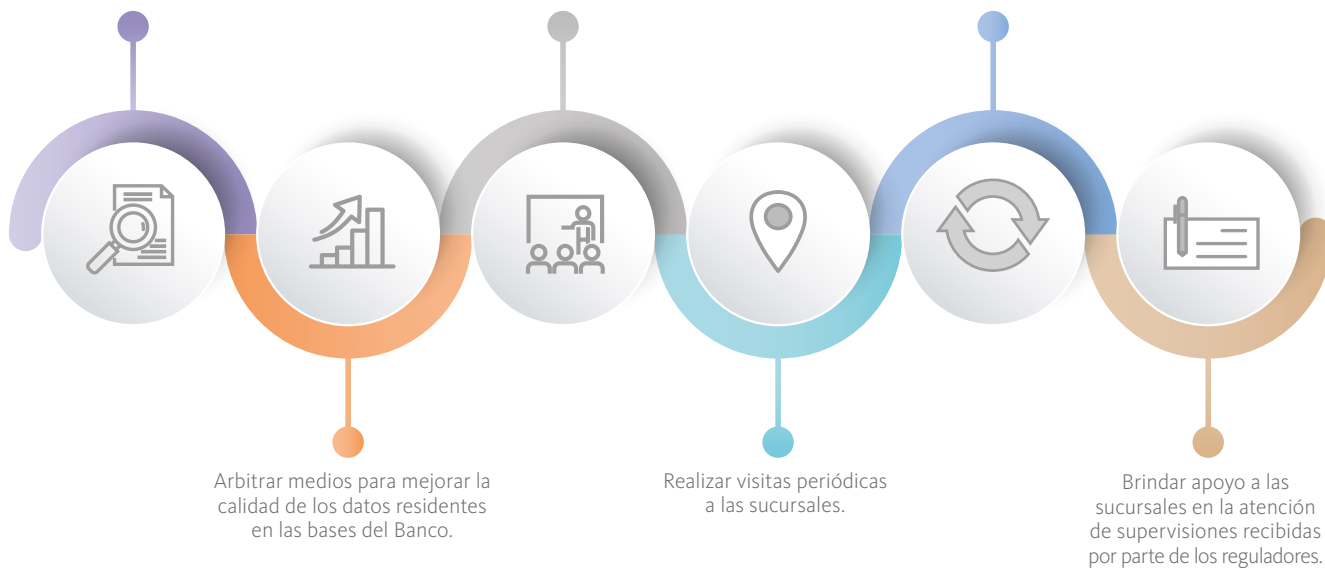
En líneas generales, el alcance del sistema de gestión de la prevención de LA/FT cubre la totalidad de las sucursales del país, las sucursales del exterior del país y supervisa la gestión de la prevención de LA/FT de las Empresas del Grupo.

Por su cobertura y distribución a lo largo y ancho del territorio nacional, las Unidades Regionales cumplen con los siguientes objetivos específicos:

Parte de la gestión orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de los procesos.

Capacitar al personal de las zonales y sucursales en materia de prevención de lavado de activos.

Ejecutar la política de actualización de legajos de los clientes.



La dinámica del lavado de activos y financiamiento del terrorismo sumado a las distintas regulaciones de la UIF y a la búsqueda constante de fortalecer el ambiente de prevención de LA/FT del Banco, tornaron necesario la implementación de:



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 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 los recursos propios de manera más eficiente. Este enfoque permitió que la Institución realice anualmente una autoevaluación que mide su exposición general al riesgo de LA/FT del Banco.



CAPACITACIÓN

El Banco, junto con la Sindicatura General de la Nación (SIGEN), elaboró un convenio que permitió y permitirá la capacitación vía e-learning en materia de Prevención de LA/FT de todo el personal de la Institución. Con esta iniciativa se busca asegurar mayor eficiencia en el fortalecimiento del ambiente de prevención como así también dar cumplimiento a las obligaciones regulatorias.



REVISIONES Y CONSULTORÍAS EXTERNAS

La UPLA, en cumplimiento con la Resolución 30e/2017 de la UIF, ha realizado la contratación de un Revisor Externo Independiente -REI-. El REI efectuó una detallada revisión de las actividades llevadas a cabo por la UPLA durante 2019 concluyendo que el ambiente de prevención de LA/FT del BNA es razonable y acorde a su modelo de negocios.

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), conforme las Normas Internacionales para la Práctica de la Profesión de Auditoría Interna, dictadas por el Institute of Internal Auditors (IIA). Además, desde el año 2014, se encuentra certificada en Calidad, conforme al Referencial Normativo IRAM N° 13 "Requisitos de Gestión de la Calidad para Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional", emitido en forma conjunta por IRAM / SIGEN (recertificada en el año 2017). Estas prácticas proporcionaron un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna, estableciendo las bases para evaluar su desempeño.

GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

GRI 102-11, 102-15, 102-30, 102-31, 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 marco para la gestión integral de riesgos, política y estrategia, definen 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 no financieros. 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, riesgo de titulización y riesgo reputacional. La Unidad Gestión Integral de Riesgos es la responsable de gestionar de manera integral los riesgos a los que está expuesto el Banco a nivel país, sucursales del exterior y sus empresas controladas, siguiendo las mejores prácticas, 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 Banco Nación 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 de Autoevaluación del Capital (IAC) de resolución anual.

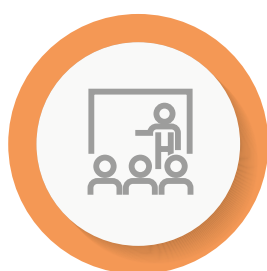
La gestión integral de riesgos se basa en el modelo “tres líneas de defensa”:

> **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

Contempla, entre otros, los reportes que elabora la unidad de capacitación, las publicaciones de artículos, páginas web, notas y contenidos destinados al personal, 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, 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**, entre otros temas, los siguientes:

> Referido a la Gestión de Riesgos Integrales Financieros, se presenta trimestralmente el resultado del Análisis de Suficiencia de Capital a partir de la autoevaluación de los principales riesgos a los que se expone la Entidad. Asimismo, mensualmente se reporta el seguimiento de indicadores de Solvencia y Liquidez, y periódicamente se evalúa el impacto de la implementación de nuevos productos y servicios. Además, se informan los resultados obtenidos de los Análisis de Sensibilidad y Pruebas de Estrés Integrales al Plan de Negocios de la entidad.

> Relacionado a Gestión de los Riesgos Integrales No Financieros, se presenta el resultado de las autoevaluaciones de procesos de negocio y de apoyo, del análisis de nuevos productos y servicios y de la gestión de eventos relevantes identificados como situaciones de impacto significativo y/o sistémico que se canalizan a la unidad de tratamiento. Asimismo, se realiza el seguimiento de la gestión de los principales riesgos no financieros del Banco, Filiales del Exterior y empresas del Grupo Nación.

PROYECTOS 2019

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS (ANÁLISIS DE BRECHAS BNA Y PLAN DE ACCIÓN)	ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS DE LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGOS OPERACIONALES
<p>Se llevó a cabo un diagnóstico del estado de los procesos y metodologías en materia de Gestión Integral de riesgos. Se realizó un Análisis de Brecha del cual surgieron guías y recomendaciones para el desarrollo de un Plan de Acción enfocado en los riesgos materiales de la entidad. El mencionado plan, considera iniciativas de corto y mediano plazo e incluye desde el desarrollo de indicadores, modelos y metodologías como la realización de Pruebas de Estrés Integrales y Planes de Contingencia.</p> <p>Durante 2019 se dio inicio a la fase 1 del proyecto, y se presentaron ante el Comité informes periódicos sobre el estado de situación, el avance integral del proyecto y las distintas fases que lo componen.</p>	<p>Optimización de la metodología y plataforma utilizada. Profundización en temas de Ciber riesgo.</p>	<p>Automatización, bajo una visión integral, de los procedimientos y herramientas aplicados a la Gestión Cuantitativa y Cualitativa de riesgos operacionales en procesos. Generación del régimen informativo. Indicadores de gestión y reportes.</p>

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 es el Banco Central de la República Argentina (BCRA), y 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 e instituciones, con el fin de trabajar con otros actores sociales en iniciativas en las que juntos podamos aportar nuestro conocimiento y recursos para la concreción de objetivos en común.

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 (ABAPPPRA).
- › 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 (BLADDEX).
- › Consejo Interamericano de Comercio y Producción.
- › Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).
- › Fundación Mediterránea.

CAPÍTULO 4

EL BNA

Y SUS CLIENTES

El Banco de la Nación Argentina es la principal institución crediticia del país, alcanzando más de 23 millones de usuarios⁴ y más de 11 millones de clientes⁵ que poseen productos. De esta manera 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 cual se agrega a su tradicional acción en favor del desarrollo del agro, 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.

23.535.044

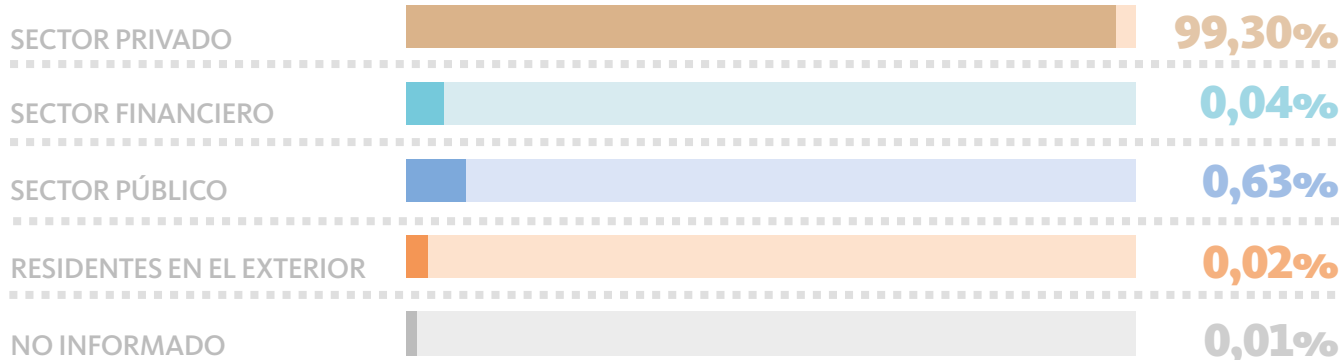
TOTAL DE USUARIOS

11.252.611

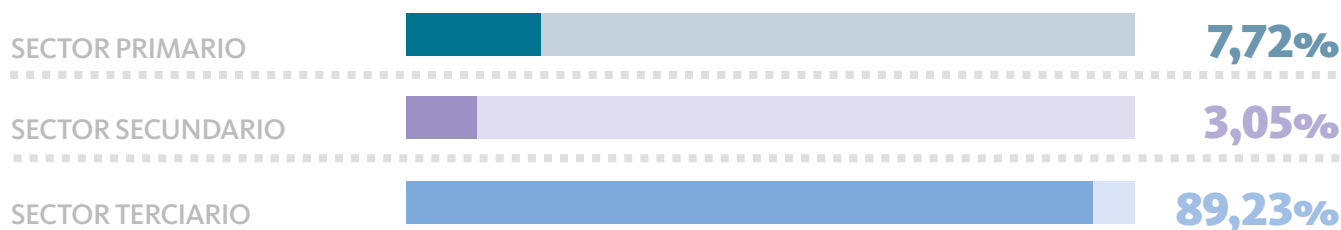
TOTAL DE CLIENTES

USUARIOS

CANTIDAD DE USUARIOS POR SECTOR



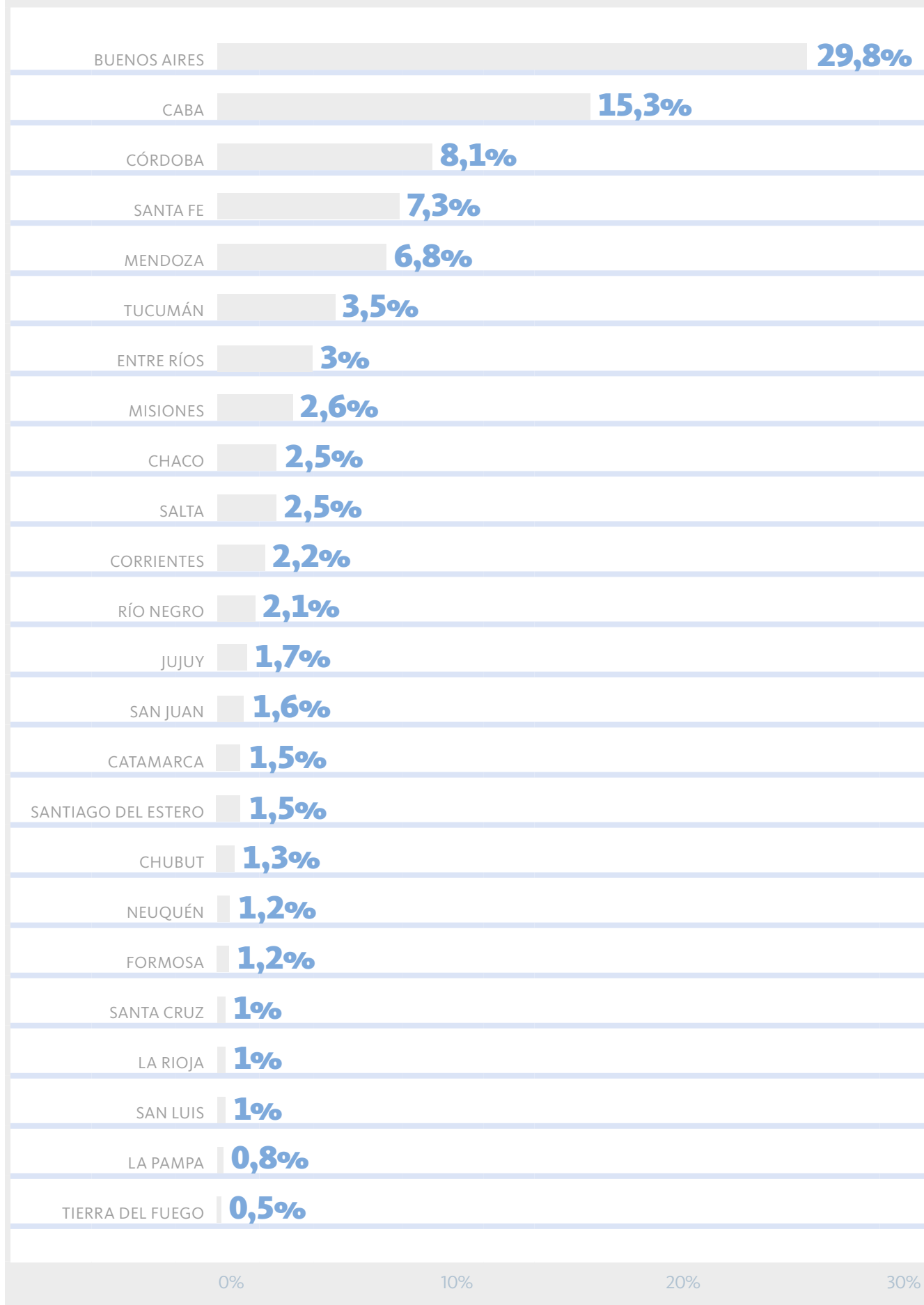
CANTIDAD DE USUARIOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD



4. Usuarios: personas con alguna interacción con el BNA durante 2019.

5. Clientes: personas con producto activo. Cabe mencionar que durante este período se realizó una reclasificación de los clientes con objetivos comerciales.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS USUARIOS



CLIENTES

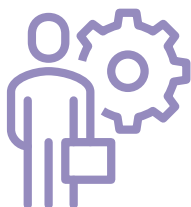
COMPOSICIÓN DE CLIENTES

SECTOR PRIVADO
BANCA PERSONAS



81,93%

SECTOR PRIVADO
BANCA CORPORATIVA⁶



1,37%

SECTOR PÚBLICO



0,03%

OTROS⁷



16,67%

CLIENTES CON FINANCIAMIENTO SECTOR PRIVADO

1.330.960

TOTAL DE CLIENTES CON FINANCIAMIENTO

93%
BANCA PERSONAS

7%
BANCA CORPORATIVA

MONTO TOTAL POR FINANCIAMIENTO SEGMENTADO POR TIPO	2019 DISTRIBUCIÓN	2018 DISTRIBUCIÓN
COMERCIAL CAPITAL DE TRABAJO	23%	26%
PRÉSTAMOS VIVIENDA INDIVIDUOS	20%	24%
COMERCIAL OTROS	19%	14%
NO INFORMADO	14%	9%
COMERCIAL INVERSIONES	10%	14%
PRÉSTAMOS PERSONALES INDIVIDUOS	7%	9%
TARJETAS INDIVIDUOS	7%	4%

6. Se incluye sector financiero.

7. Se incluye judiciales, castigo, cotitulares.

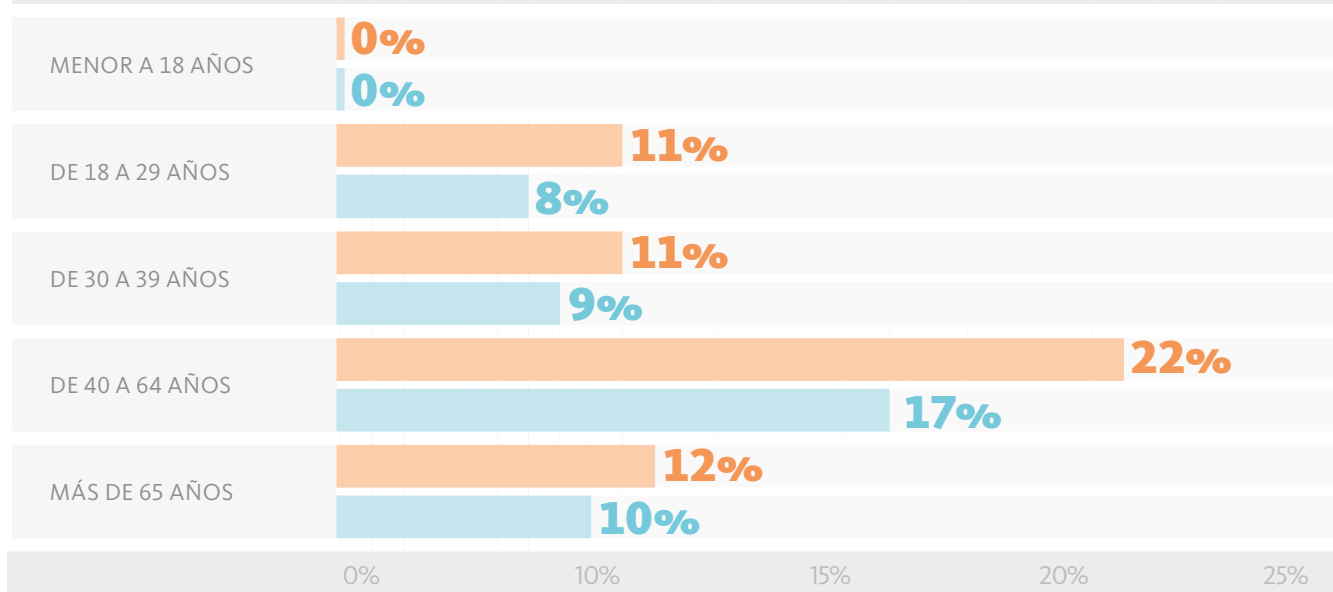
10.768.772

TOTAL DE CLIENTES CON DEPÓSITO

84%
BANCA PERSONAS

16%
BANCA CORPORATIVA

CLIENTES CON DEPÓSITO SEGMENTADOS POR SEXO Y RANGO ETARIO
MUJER - HOMBRE



DISTRIBUCIÓN DE MONTO DE DEPÓSITOS SEGMENTADO POR PRODUCTO	2019 DISTRIBUCIÓN	2018 DISTRIBUCIÓN
CUENTA CORRIENTE	24%	36%
CAJA DE AHORRO	23%	18%
PLAZO FIJO	53%	45%

BANCA PERSONAS⁸

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

9.218.718

TOTAL DE CLIENTES BANCA PERSONAS

774.231

NUEVOS CLIENTES

SEGMENTOS DE CLIENTES

CARTERA HABERES



10%

CARTERA SOCIAL



15%

CARTERA PREVISIONAL



24%

CARTERA ABIERTA



51%

CLIENTES SEGMENTADOS POR RANGO ETARIO

ENTRE 18 Y 29 AÑOS

20%

ENTRE 30 Y 39 AÑOS

20%

ENTRE 40 Y 64 AÑOS

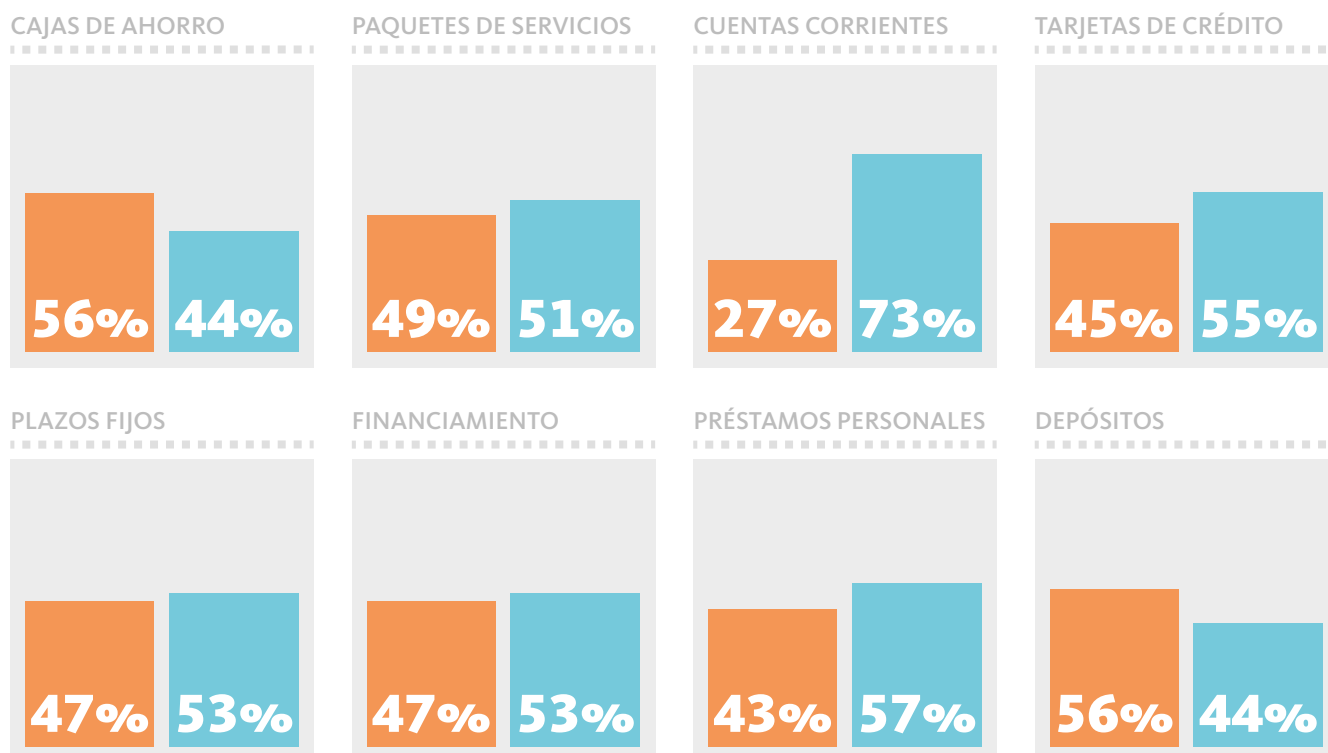
38%

MAYOR A 65 AÑOS

22%

8. Incluye clientes de cartera de haberes, cartera social, cartera previsional y cartera abierta. No incluye otros.

CLIENTES CON PRODUCTOS SEGMENTADOS POR SEXO
MUJER - HOMBRE



Si bien hay más cantidad de hombres con financiamiento, la cantidad de mujeres en situación irregular es menor a la de los hombres, siendo 2,16% contra 3,4% respectivamente.

PRODUCTOS DE AHORRO, INVERSIÓN Y DEPÓSITOS

> PAQUETES DE SERVICIOS

El BNA cuenta con tres tipos de servicio orientados a las necesidades de cada cliente:

Cuenta Nación
SIMPLE

Cuenta Nación
ESTILO

Cuenta Nación
INSIGNIA






PAQUETES DE SERVICIOS	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD BANCA PERSONAS	1.209.993	1.138.847	6%

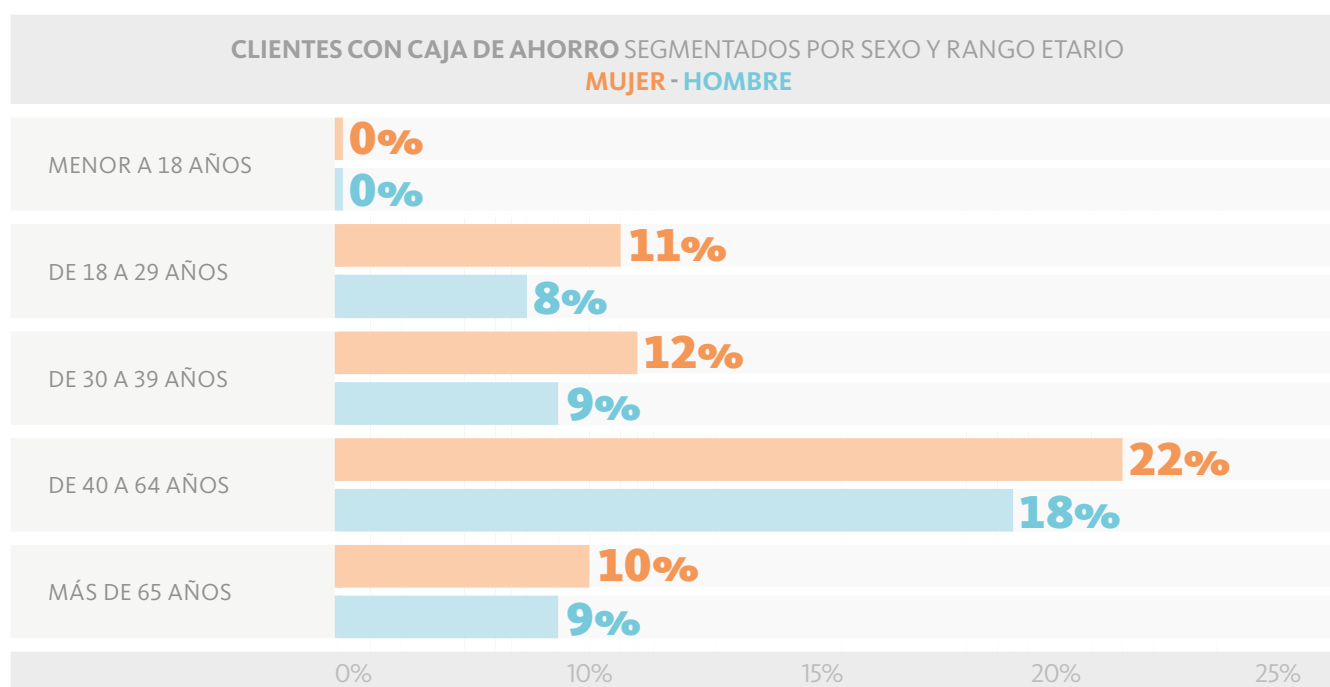
> CAJAS DE AHORRO

Se encuentran disponibles las cajas de ahorro en pesos (sin comisión 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.

CAJAS DE AHORRO	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
BANCA PERSONAS ⁹	11.713.171	11.627.883	1%

9. Incluye otros: fondo de desempleo, judiciales y cuentas corrientes especiales.

CAJA DE AHORRO	2019 DISTRIBUCIÓN
 PLANES SOCIALES	32%
 PREVISIONALES	31%
 CARTERA ABIERTA	19%
 PAGO DE HABERES	14%
 CAJA DE AHORRO - OTROS	4%



Caja de ahorro para menores de edad: 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.

El BNA ofrece productos de ahorro para que los menores puedan elegir su mejor opción:

> **Caja de ahorro en pesos para menores adolescentes:** 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 destinada a menores de edad autorizados:** el menor debe tener 13 años o más y en carácter de autorizado puede abrir esta cuenta monetaria conjuntamente con su representante legal como titular, y operar a través de la tarjeta débito.

> **Caja de ahorro en UVI (Unidades de Vivienda Actualizables por ICC):** el menor, junto con su representante legal, pueden optar por este producto para mantener el valor de los ahorros. Los depósitos no estarán disponibles hasta que cumpla la mayoría de edad.

> CAJAS DE AHORRO

CAJAS DE AHORRO	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CLIENTES MENORES DE EDAD	3.089	3.160	-2%

> CUENTAS CORRIENTES

CUENTAS CORRIENTES	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD BANCA PERSONAS	55.957	47.155	19%

> PLAZO FIJO

PLAZO FIJO	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CERTIFICADOS ¹⁰	1.454.660	1.301.071	12%
SALDOS PROMEDIOS PESIFICADOS ¹¹	\$222.113.687.328	\$153.360.314.826	-

10. Certificados vigentes y no vigentes de banca personas.

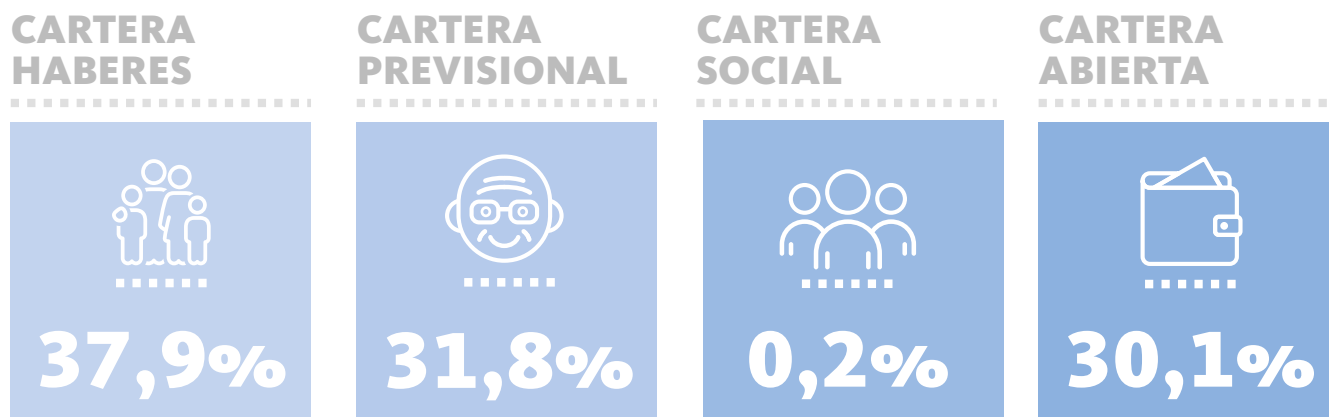
11. Saldos expresados en miles de pesos a valores corrientes.

Plazo fijo web: los clientes que no tengan cuenta en BNA o tengan también en otro banco, pueden constituir su plazo fijo en nuestra Institución a través del sitio web. Tienen a disposición la opción de invertir en el producto “Plazo fijo web”, el cual puede ser constituido tanto por personas humanas como jurídicas, en las modalidades pesos o UVA.

Más de
39.000
Plazos fijos web

PRODUCTOS DE FINANCIAMIENTO

El BNA ofrece líneas de financiamiento específicas para cada cliente según sus proyectos y su ciclo de vida (préstamos personales, de vivienda, para jubilados, entre otros). En el gráfico siguiente se observa la distribución de clientes con financiamiento de Banca Personas según el segmento al que pertenecen.



> SEGMENTO DE JUBILADOS Y PENSIONADOS

2.226.129

TOTAL DE CLIENTES JUBILADOS Y PENSIONADOS

23%
CON PAQUETE DE SERVICIOS

18%
CON FINANCIAMIENTO

El BNA pone a disposición líneas de crédito especiales con beneficios exclusivos para el segmento de jubilados y pensionados de ANSES (concentrando más del 70% de la cartera del segmento). 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, préstamos Mi Compu y Mi Hogar.

PRÉSTAMOS A JUBILADOS Y PENSIONADOS	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
ALTAS	46.725	46.811	0,1%
MONTO OTORGADO	\$1.868.292.270	\$1.911.625.118	-

Asimismo, el 23% de este segmento cuenta con tarjeta de crédito.

Por otro lado, cumpliendo con su indelegable rol social de Banco Público Nacional, durante 2019 el BNA abonó un promedio de 1.907.087 beneficios mensuales de jubilación y pensión, representando el 28% del total que abona la ANSES en todo el país.

BENEFICIOS DE JUBILACIONES Y PENSIONES	PROMEDIO 2019	REPRESENTACIÓN 2019	PROMEDIO 2018	REPRESENTACIÓN 2018
ABONADAS POR EL BNA	1.907.088	28%	1.910.150	28%
TOTAL ANSES	6.927.390	-	6.922.872	-

> PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

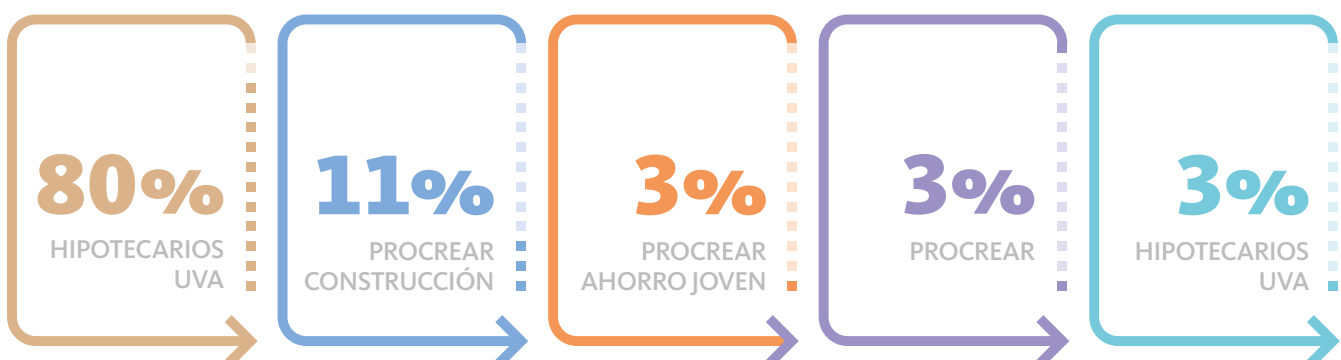
Los préstamos hipotecarios representan la mayor cartera crediticia de nuestra Institución. A continuación se detallan las altas de los últimos dos años:

PRÉSTAMOS VIVIENDA	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
ALTAS	8.182	28.984	-72%
MONTO OTORGADO	\$15.665.807.986	\$46.554.519.334	-

Uno de los objetos de nuestra carta orgánica es **otorgar créditos** para la **adquisición, construcción o refacción de viviendas.**

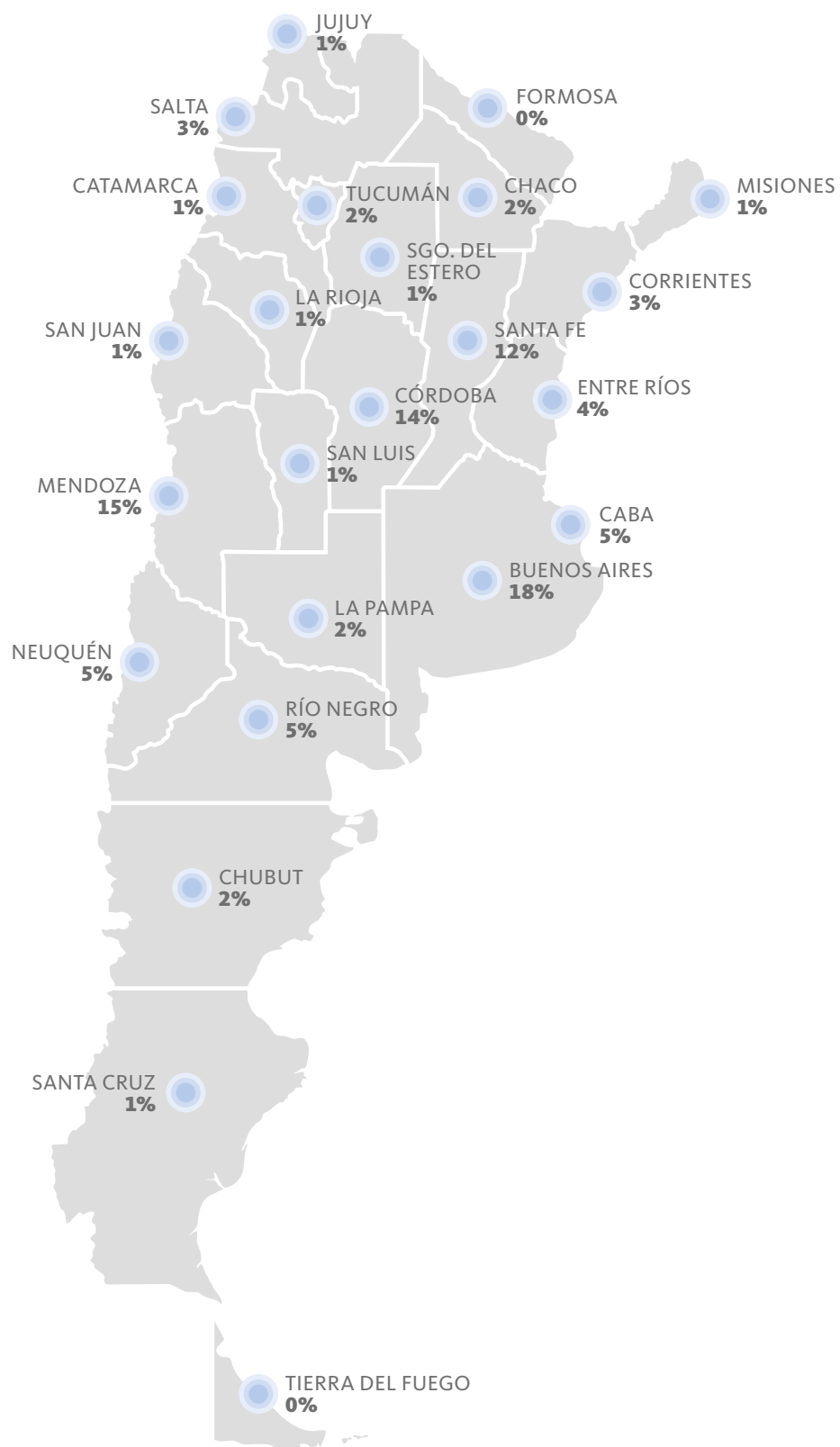
Los préstamos hipotecarios durante 2019 se concentraron principalmente en las siguientes líneas: Hipotecarios en UVA y líneas Procrear (Adquisición, Construcción y Ahorro Joven); siendo su participación sobre el total de la siguiente manera:

PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS DISTRIBUCIÓN DE MONTO OTORGADO DE ALTAS



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

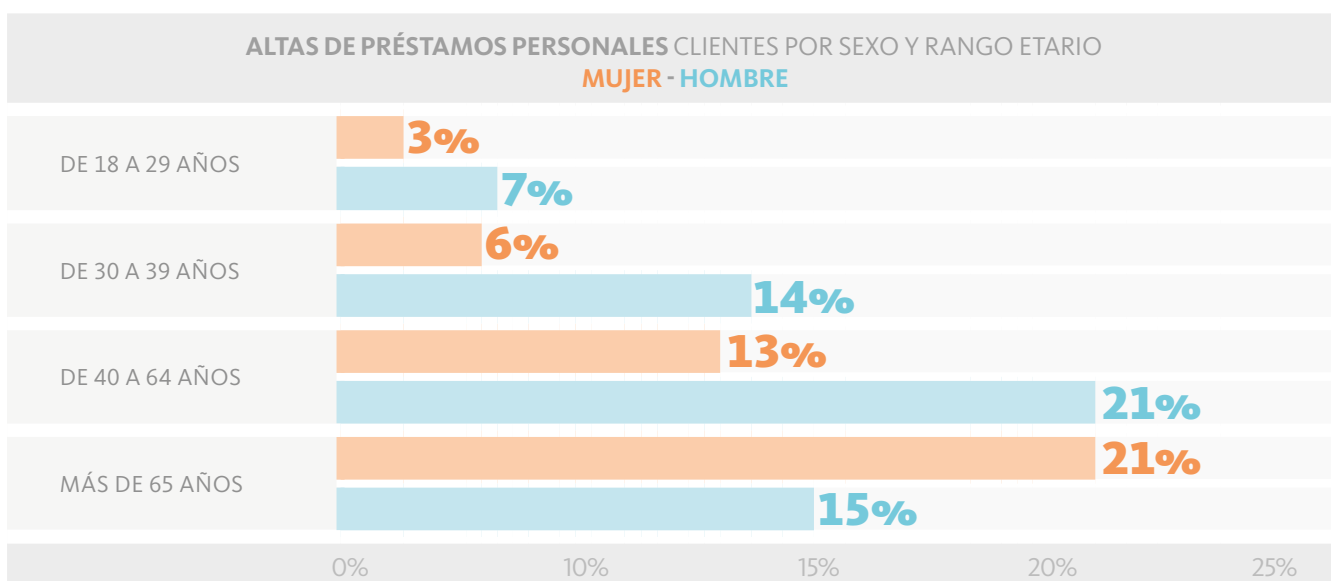
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE MONTO OTORGADO DE ALTAS



► 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/as de la Administración Pública (donde se concentra más del 70%). A su vez, como punto de inflexión se comenzaron a comercializar préstamos a través del canal Home Banking.

PRÉSTAMOS PERSONALES	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS OTORGADAS	149.640	204.585	-27%
MONTO OTORGADO POR ALTAS	\$10.334.745.765	\$18.900.646.871	-



► TARJETAS

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.

2.688.724

TOTAL DE TARJETAS DE CRÉDITO*

*Titulares y adicionales.

TARJETAS DE CRÉDITO NATIVA MASTERCARD



TARJETAS DE CRÉDITO NATIVA VISA



TARJETA DE DÉBITO CON ATRIBUTO MAESTRO



TARJETA DE CRÉDITO BANCAT CON ACEPTACIÓN EN COMERCIOS MASTERCARD



TARJETA NATIVA PREPAGA



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.

> PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

Se dio continuidad al Programa Aerolíneas Plus y al Programa de Beneficios. Se realizó conjuntamente entre ambos Programas una acción comercial que permitió el canje de puntos por paquetes de millas a aquellos socios que tuviesen una tarjeta de crédito Visa adherida al programa de millas.

Se incorporó la categoría "Donaciones" dentro del catálogo del Programa de Beneficios, que habilitó el canje de puntos por donaciones a asociaciones sin fines de lucro.

> COBERTURA SOCIAL

El BNA facilita el acceso a la cobertura social emanada de los diferentes programas articulados con el Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación, Ministerio de Educación, Ministerio 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. Con el objetivo de mejorar los servicios brindados a este segmento, durante 2019 se dispuso la habilitación de todos los Canales Electrónicos Digitales, promoviendo la inclusión financiera integral, a través de una mejor oferta de los servicios.

Del total de dinero erogado en concepto de Programas Sociales a través de tarjeta de débito por los organismos mencionados, durante el último año, se estima que el 10,60% fue utilizado para compras en comercios, representando un incremento de 3,6% respecto de 2018.

Nuestro Banco ejerce un rol activo en las políticas ejecutadas por el gobierno nacional, en particular en lo referido a la cobertura social mencionada. En este sentido, cabe destacar que perciben sus haberes en el BNA el 29% de las personas titulares del beneficio de Asignación Universal por hijo (AUH) y Asignación Universal por Embarazo (AUE), con respecto al total, y el 25% de las personas de 18 a 24 años que perciben las becas Progresar, por citar los programas más representativos.

TITULARES DE BENEFICIO DE AUH Y AUE	PROMEDIO 2019	PARTICIPACIÓN BNA 2019	PROMEDIO 2018	PARTICIPACIÓN BNA 2018
ABONADOS POR BNA	677.976	29%	675.715	29%
TOTAL ANSES	2.329.095 ¹²	-	2.304.267	-

12. Fuente: elaboración propia en base a Información disponible en sector Datos Abiertos de ANSES, <https://www.anses.gob.ar/institucional/datos-abiertos>.

BENEFICIARIOS BECAS PROGRESAR	DICIEMBRE 2019	PARTICIPACIÓN BNA 2019	DICIEMBRE 2018	PARTICIPACIÓN BNA 2018
ABONADOS POR BNA	144.401	25,27%	132.212	23%
TOTAL ANSES	571.445 ¹³	-	581.546 ¹⁴	-

13. Fuente: informe de Cuentas de Inversión 2019 Tomo II de la Contaduría General de la Nación, Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/tomoi-cuenta_2019.pdf. Pág. 467.

14. Fuente: informe de Cuentas de Inversión. 2018 Tomo II de la Contaduría General de la Nación. Recuperado de <https://www.economia.gob.ar/hacienda/cgn/cuenta/2018/pdf/Tomo%20II%202018.pdf>. Pág. 480.

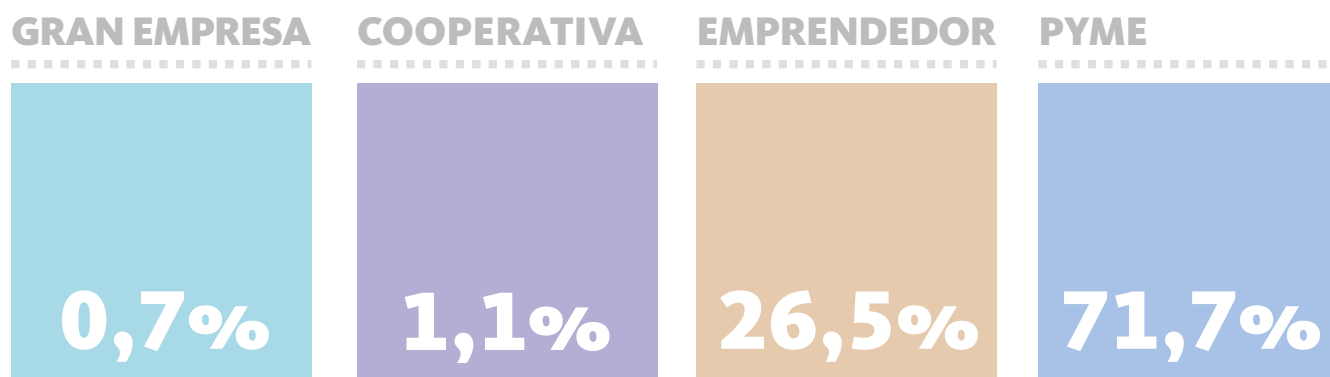
> TARJETAS PREPAGAS

El BNA a través de su tarjeta prepaga Ticket Nación, ofrece a los organismos públicos, ya sean nacionales, provinciales o municipales, un medio de pago mediante el cual brinda una solución administrativa y de control para el manejo de dinero en efectivo o cheques, permitiendo direccionar por rubro e incluso código postal, las compras a sus titulares.

BANCA CORPORATIVA¹⁵

El BNA cuenta con herramientas financieras destinadas a la banca corporativa, cuyo objetivo primordial es prestar asistencia a 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 correspondientes al segmento Comercial y las líneas de financiamiento orientadas a las micro, pequeñas y medianas empresas, las cuales fomentan las microfinanzas.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL



5.314

TOTAL DE NUEVOS CLIENTES

PAQUETES DE SERVICIOS¹⁶

PAQUETES
PARA EMPRESAS

28.420

TOTAL DE PAQUETES DE SERVICIOS

15. Incluye clientes segmento Pyme, Cooperativa, Emprendedor y Gran empresa.

16. Paquetes Nación Empresa, Nación Pyme y Nación Campo.

CANTIDAD DE USUARIOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD



> CUENTAS CORRIENTES

CUENTAS CORRIENTES	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD BANCA COMERCIAL	101.577	103.159	-2%

> PLAZO FIJO

PLAZO FIJO	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CERTIFICADOS ¹⁷	41.205	37.441	10%
SALDOS PROMEDIOS PESIFICADOS ¹⁸	₱138.672.081.784	₱97.207.420.838	-

17. Certificados vigentes y no vigentes de Banca Corporativa.
18. Saldos expresados en miles de pesos a valores corrientes.

> TARJETAS

Nuestra oferta de tarjetas de crédito se integró con **AgroNación, PymeNación y Corporativa Nación**, en sus versiones crédito y prepaga (Visa Flota, Visa Business y MC Corporate).



TARJETAS	2019	2018
CANTIDAD TARJETAS AGRONACIÓN	33.089	34.856
CANTIDAD TARJETAS PYMENACIÓN	21.274	22.701
CANTIDAD TARJETAS CORPORATIVA NACIÓN	1.958	993

ASISTENCIA FINANCIERA

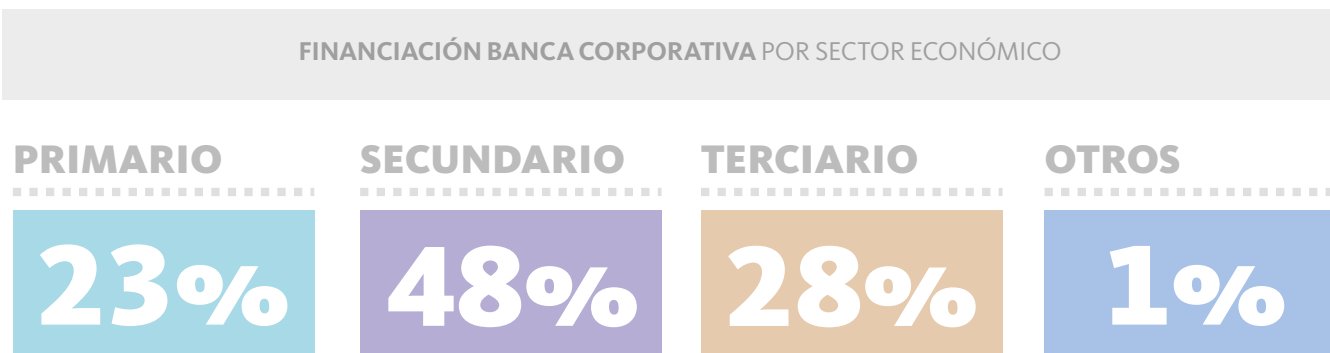
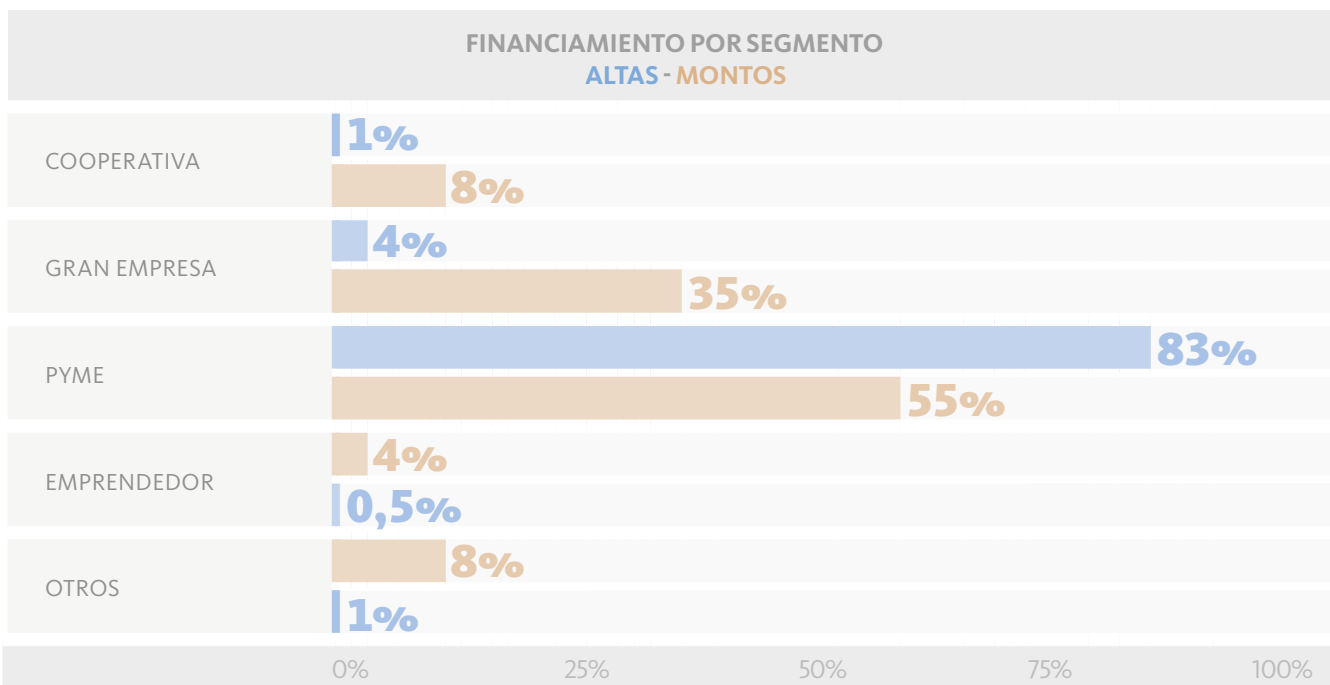
GRI 103-3, FS7, FS8

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.

> PRÉSTAMOS BANCA CORPORATIVA

PRÉSTAMOS BANCA CORPORATIVA	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	183.614	253.686	-28%
MONTO OTORGADO	\$166.462.247.282	\$207.586.244.672	-



► MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Durante 2019 se brindaron líneas de crédito específicas 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.

PRÉSTAMOS PYME	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	9.526	25.252	-62%
MONTO OTORGADO	₱14.023.290.752	₱35.396.569.200	-

DESTINO DEL FINANCIAMIENTO A MIPYMES POR SECTOR SEGÚN MONTO

PRIMARIO

44%

SECUNDARIO

27%

TERCIARIO

28%

OTROS

1%

PARTICIPACIÓN DE LA ACTIVIDAD EN EL TOTAL DEL FINANCIAMIENTO CORPORATIVO SEGÚN MONTO

ACTIVIDAD	PORCENTAJE
CULTIVOS Y SERVICIOS AGRÍCOLAS	11,2%
CRÍA DE ANIMALES Y SERV. PECUARIOS	29,0%
CAZA Y CAP. DE ANIMALES Y SILVICULTURA	0,1%
PESCA	1,0%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	2,9%
PRODUCTOS ALIMENTICIOS Y BEBIDAS	15,6%
FABRICACIÓN DE PRODUCTOS TEXTILES	1,2%
FABRICACIÓN DE SUSTANCIAS Y PRODUCTOS QUÍMICOS	1,2%
FABRICA DE MAQUINARIA, EQUIPOS E INSTRUMENTOS	4,3%
FABRICA DE VEHÍCULOS Y EQUIPOS DE TRANSPORTE	0,3%
MANUFACTURAS VARIAS	4,6%
ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	0,5%
CONSTRUCCIÓN	2,2%
COMERCIO	19,5%
SERVICIOS	5,9%
OTROS	0,1%
FAMILIAS	0,4%

Nación >emprende

Se trata de un conjunto de acciones y herramientas destinadas a impulsar el desarrollo del segmento de 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, capacitación y educación financiera a los emprendedores.
- > Bonificación de tasas.
- > Mecanismos de garantías.

PRÉSTAMOS NACION EMPRENDE	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	19.184	29.369	-35%
MONTO OTORGADO	\$3.185.782.448	\$6.932.075.567	-

Mediante este programa se logró:

- > Atender financieramente a 41.021 emprendedores/as que no calificaban como sujetos de crédito bajo los parámetros tradicionales. Se los incorpora al sistema financiero como nuevos clientes, con préstamos que superaron los \$10.574 millones.
- > Ofrecer a este segmento el acceso a una amplia gama de productos financieros, otorgándose:
 - 35.786 seguros de distinto tipo.
 - 37.760 cajas de ahorro.
 - 24.622 paquetes de servicios y/o tarjetas de crédito.
 - Más de 7.500 adhesiones de comercios a medios de pago BNA.

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 en 5,97%.

REFINANCIACIÓN

Se desarrolló un mecanismo de refinanciación de deuda específico para este segmento. Entendiendo que es la alternativa que garantizará cumplir con la misión de inclusión asumida, esta herramienta, necesaria para aquellos deudores que han manifestado su voluntad de pago, ofrece al segmento la posibilidad de mantener una relación de fidelidad con la institución y a la vez, un acompañamiento de valor en momentos de adversidad.

NACIÓN MICROCRÉDITOS

Esta propuesta está orientada a incorporar al sistema financiero formal a aquellos cuentapropistas de bajos recursos que, por distintos grados de formalidad en su actividad comercial, de producción o de servicios, no tenían acceso al crédito comercial que posibilitara el desarrollo de su negocio.

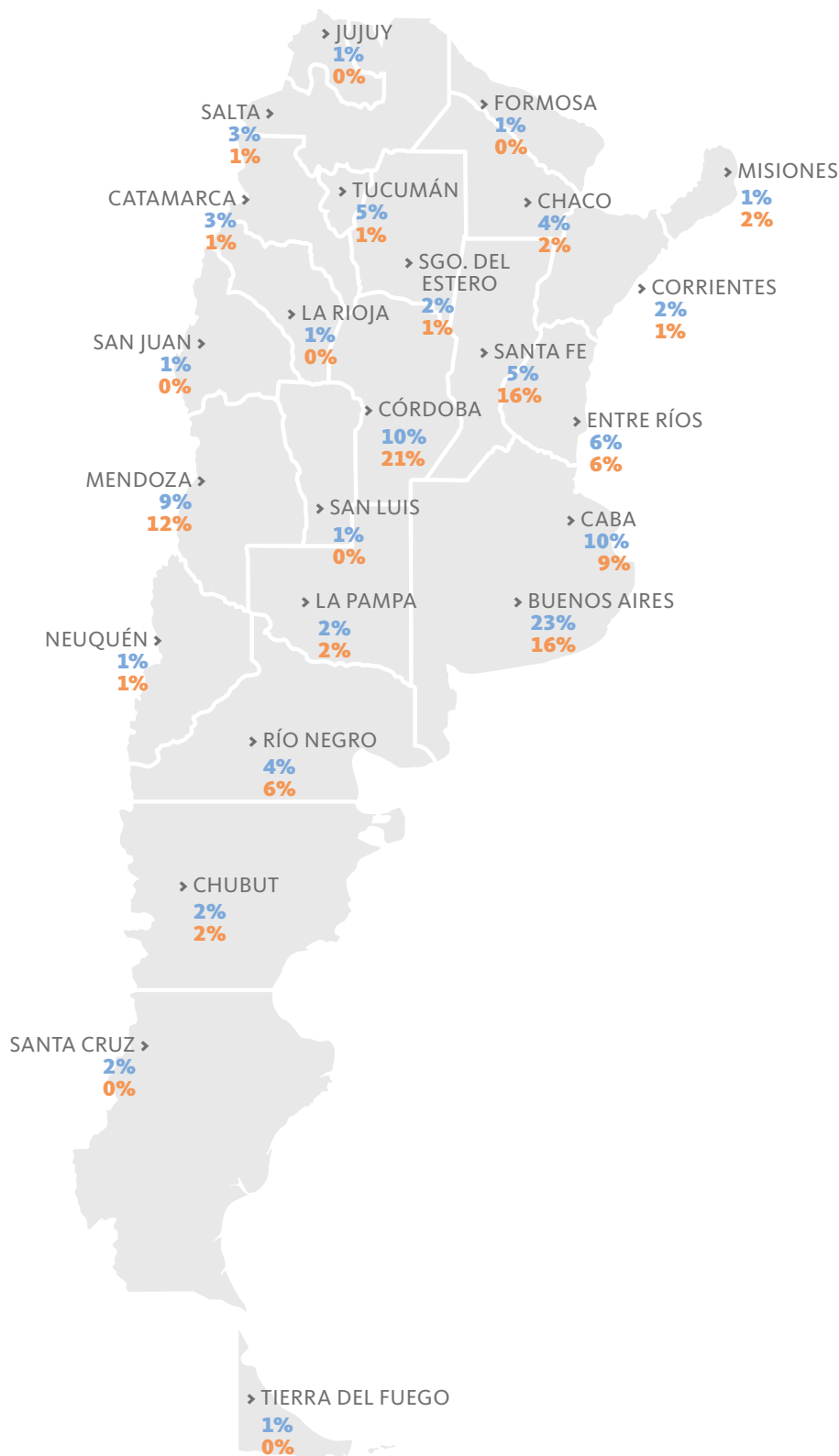
Nación Microcréditos implicó el diseño de una reglamentación de crédito específica con una metodología de trabajo particular -tal como lo define el BCRA para este tipo de clientes- que construyera información de crédito para la toma de decisiones.

Con esa impronta inclusiva, comercial y para abordar crediticiamente a este segmento, se diseñó una herramienta denominada HEMIC que contempla aspectos cuantitativos y cualitativos del cliente. Funciona como una planilla interactiva de datos: mediante una entrevista presencial al negocio del cliente, la herramienta permite recopilar información sensible que luego -mediante un sistema de scoring- pondera para la toma de decisiones.

Al 31/12/2019 se aprobaron 1.901 operaciones por un total de más de 124 millones de pesos.

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

DISTRIBUCIÓN DE LA FINANCIACIÓN PYME Y NACIÓN EMPRENDE POR PROVINCIA



> DESARROLLO INMOBILIARIO Y VIVIENDA

Se financia la construcción de proyectos de vivienda, incluidas sus unidades complementarias con dos alternativas: el financiamiento directo al Desarrollador/Constructor o el 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 2019, se ha brindado asistencia a la construcción de 20 edificios y barrios de viviendas, creando 950 nuevas unidades habitacionales y sus respectivas unidades complementarias en 75.000 metros cuadrados edificados. El Banco acompaña al cliente a lo largo de sus proyectos constructivos, otorgando los desembolsos en base a grados de avance de las obras y de acuerdo a hitos constructivos originalmente acordados.

> COOPERATIVAS

El Banco tiene como clientes a más de 1.700 entidades cooperativas de distintos grados y actividades. En 2019, el 22% contó con financiamiento. 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

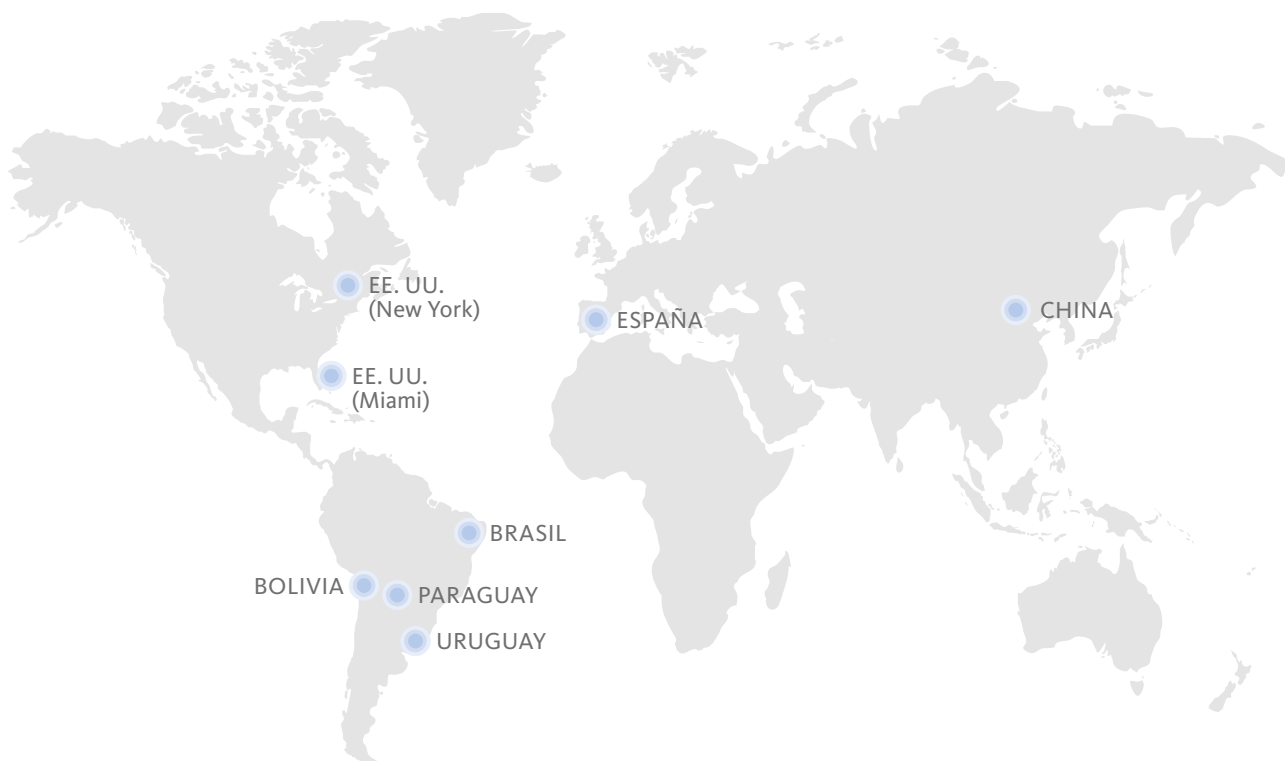
El Banco cuenta con más de 1.000 clientes del segmento Grandes Empresas y durante 2019 el 36% conto con financiamiento. Asimismo, en este período se alcanzó una mayor apertura hacia el sector agrícolaganadero.

> 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.



- › Las filiales externas cuentan con 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), emitiendo anualmente un informe de la gestión de RSE.

COMERCIO EXTERIOR

Durante 2019, se implementó un circuito denominado “Oferta Exportable Argentina” a través del cual los clientes del BNA pueden formar parte de un directorio de exportadores en forma online para promocionar sus productos en el exterior.

En el marco del proceso de transformación digital que el Banco está llevando a cabo, se concluyó con la implementación del módulo transaccional "Transferencias al Exterior" a través de la Plataforma Webcomex Nación, la cual permite realizar pagos y enviar fondos al exterior de forma online con la utilización de firma digital. Por otro lado, se continuó con el desarrollo del producto “Órdenes de Pago del Exterior” dentro de la mencionada plataforma.

A su vez, en el marco del Plan Federal Argentina Exporta impulsado por el Ministerio de Producción y Trabajo, se desarrolló la Línea de Prefinanciación de Exportaciones Argentina Exporta-Fondep.

Asimismo, se establecieron los lineamientos para llevar a cabo una “Acción Comercial” puntual destinada a brindar asistencias para prefinanciar y financiar exportaciones argentinas de hasta 180 días de plazo. En lo que respecta al financiamiento de comercio exterior, y considerando la variación del tipo de cambio y la coyuntura imperante en la Argentina durante 2019, las altas de préstamos en moneda extranjera se contrajeron en cuanto a la cantidad de operaciones y en los montos totales otorgados comparados con el año anterior.

Dicha cartera ha evidenciado una disminución del 40% aproximadamente respecto de su par interanual, en relación a los montos otorgados de altas de préstamos en moneda extranjera.

COMERCIO EXTERIOR BANCA COMERCIAL	2019		2018		VARIACIÓN ANUAL ALTAS
	CANTIDAD DE ALTAS	MONTO OTORGADO EN USD	CANTIDAD DE ALTAS	MONTO OTORGADO EN USD	
FINANCIACIÓN DE IMPORTACIONES	1.074	\$64.404.312	1.765	\$140.285.839	-39
FINANCIACIÓN DE EXPORTACIONES	5	\$2.854.998	7	\$1.100.746	-29
FINANCIACIÓN DE EMPRESAS EXPORTADORAS	67	\$22.315.996	143	\$117.553.213	-53
PREFINANCIACIÓN DE EXPORTACIONES	1.363	\$973.829.120	1.469	\$1.563.082.544	-7
CAPITAL DE TRABAJO	1.096	\$140.489.644	879	\$308.097.400	25
TOTAL	3.605	\$1.203.894.073	4.263	\$2.130.119.744	-15%

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 2019 se contaba con una cartera administrada de más de 80 mil millones de pesos, distribuidos de la siguiente manera:

PRÉSTAMOS AL SECTOR PÚBLICO	2019	2018
JURISDICCIÓN NACIONAL	\$ 56.696.427.100	\$ 17.714.759.361
PROVINCIAL	\$ 16.511.859.721	\$ 11.207.678.890
MUNICIPAL	\$ 6.984.599	\$ 17.786.032
OTROS (RED DE SUCURSALES)	\$ 8.655.392.580	\$ 2.328.269.717
TOTAL¹	\$81.870.664.000	\$ 31.268.494.000

1. Incluye Capital + Cer + int. Devengados.

Asimismo, este año se otorgaron nuevas financiaciones vía préstamos al segmento, por el equivalente a \$30.000.000.000 (Gobierno Nacional) y USD 85.460.000 (Austral Líneas Aéreas).

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, por lo tanto 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 Políticas de Seguridad de la Información, aprobadas por el directorio y suscriptas por todo el personal, que tienen por objeto definir los lineamientos generales de los distintos aspectos de seguridad dentro de la Organización y establecer las responsabilidades, directivas y requerimientos a fin de garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y auditabilidad de la información e implementar un razonable nivel de protección de los activos del Banco.

Se acompaña la transformación digital del Banco con respecto a la protección de activos y brindando niveles adecuados de seguridad, independientemente del canal desde donde el cliente se conecte; y adecúa sus mecanismos defensivos y ofensivos acorde a las nuevas ciberamenazas.

En 2019 se profundizaron los aspectos de identificación, protección, detección, respuesta y recuperación acorde al nuevo contexto de ciberamenazas. Asimismo, se incrementó el monitoreo y control perimetral y tratamiento de alertas mediante un Centro de Operaciones de Seguridad, se reforzó la arquitectura y se generaron múltiples campañas de concientización en la materia tanto al personal como a clientes a través de Home Banking, cajeros automáticos, sitios institucionales, e-mailings y redes sociales.

SEGURIDAD FÍSICA

Nuestro marco normativo de seguridad física tiene como objetivo proteger la vida del personal, clientes y público en general, como así también el patrimonio tangible e intangible, disminuyendo los riesgos a niveles razonablemente alcanzables. Estas se sustentan en los siguientes 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 24 hechos ilícitos. Nuestro Banco ha sufrido una tentativa de robo de un cajero automático, sin que los delincuentes alcanzaran su objetivo.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El BNA cumple 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.

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 CONTACTOS

Durante 2019 se llevó adelante la refuncionalización del Centro de Contactos, cuyo fin es brindar altos estándares de calidad a nuestros clientes y usuarios. En este orden, se han desarrollado diferentes mejoras, logrando así la implementación de gestiones y operatorias según el siguiente detalle:

- Asesoramiento sobre productos y servicios brindados por el BNA.
- Registro de reclamos sobre aspectos y situaciones que sea necesaria la intervención de la red de sucursales o áreas de casa central.
- Recepción de sugerencias.
- Refinanciación de compras con tarjeta de débito.
- Registro de solicitudes de servicios.

A través del 0810-666-4444, la atención brindada por el Centro de Contactos Institucional se complementa con el servicio de Call Center brindado por Nación Servicios S.A. -una de las empresas del Grupo Nación-. De dicha manera, se maximizan las posibilidades para que nuestros clientes y usuarios accedan con mayor facilidad a nuestra banca telefónica y puedan llevar a cabo todas las gestiones habilitadas.

Finalmente, a continuación acompañamos las métricas más representativas vinculadas a los llamados recibidos a través de nuestro Centro de Contactos Institucional y Call Center de Nación Servicios:

2019			
CANAL	TASA DE EFECTIVIDAD	TASA DE ABANDONO	% TOTAL DE LLAMADOS
CENTRO DE CONTACTOS BNA	94,45	5,55	15,33
CALL CENTER NACIÓN SERVICIOS	87,96	12,04	84,67
TOTAL DE LLAMADOS	88,9	11,1	100

ASISTENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

Mediante este canal se centralizan los reclamos de usuarios ingresados tanto por 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. Además, 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.

- Durante 2019 se trabajó en el rediseño de la experiencia del cliente al momento de gestionar el reclamo, donde los equipos de trabajo han elaborado propuestas de mejora en la gestión de reclamos, lo que se vio reflejado en un incremento de reclamos ingresados con respecto al 2018 en un 266,7%.
- El 60,25% de los reclamos ingresó a través de la página web del BNA y otros canales (e-mail, teléfono, presencial en Asistencia y Protección de los Usuarios), el 39,69% fue registrado por las sucursales y el 0,06% corresponde a Notas Oficiales.
- De la cantidad total de reclamos de usuarios recibidos durante 2019, 68,4% fue referido a tarjetas de crédito, 10,7% a cuentas, 4,2% a Home Banking y Plazo Fijo.
- Según norma el BCRA el plazo máximo de resolución de reclamos es de 10 días. En el BNA ha sido inferior a los 9,55 días hábiles.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Equipo de calidad

Durante 2019 se creó el “Equipo de Calidad”, compuesto por 38 agentes de sucursales de todo el país, dependientes de las respectivas Gerencias Regionales, quienes recibieron capacitación para relevar el ambiente, la calidad de atención, los procesos y procedimientos del negocio de las distintas sucursales de su dependencia.

La gestión de un servicio eficiente y de calidad es uno de los principales desafíos del Banco de cara al futuro. Un servicio es de calidad cuando su experiencia supera las expectativas del cliente en cada situación específica.

A través de los “Equipos de Calidad” se puso en marcha la implementación de un Plan Integral de Trabajo, orientado a la mejora continua del Banco Nación en sus procesos comerciales y operativos del negocio, creando un canal ágil de comunicación continuo y directo entre las necesidades generadas en las Unidades de Negocio y su tratamiento a través de las áreas centrales, focalizando el trabajo en mejorar la Calidad de Atención de nuestros clientes.

Durante 2019 el equipo de calidad visitó 29 Gerencias Zonales, siendo relevadas 47 sucursales de todo el país, de las cuales se pudieron observar 352 puntos desfavorables y al finalizar dicho período casi el 40% de los mismos fueron regularizados, continuando con un seguimiento sobre aquellos puntos que no habían sido subsanados.

En cada visita se verifican 4 dimensiones:

GESTIÓN DEL AMBIENTE DEL SERVICIO

Es el escenario donde se experimenta el servicio en el cual se interactúa con el cliente y los productos que se ofrecen. Una excelente gestión del ambiente de servicio permitirá mejorar la imagen que se transmite y brindar un mayor nivel de confort al cliente, el cual es enfocado desde tres dimensiones:

- › Confort periférico: limpieza, orden y estilo.
- › Confort situacional: comodidades del cliente derivada de la atención mientras recibe el servicio.
- › Confort físico: comodidades de las características físicas del lugar.

GESTIÓN DE TIEMPO DE SERVICIO

Refleja las claves para administrar eficazmente el tiempo de servicio en una Unidad de Negocio las cuales son:

- › La gestión de la dinámica del tiempo de servicio.
- › La diligencia y compromiso del personal.
- › Los recursos comprometidos a las tareas.
- › La contención y comunicación con el cliente.

DIMENSIÓN HUMANA DEL SERVICIO

Relacionada con el conocimiento que tienen nuestros agentes de contacto y el sentido de comprensión indispensable para entender qué percibe el cliente en su experiencia de servicio que brinda nuestro Banco.

DIMENSIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO

Relacionada con aspectos funcionales, que generalmente no tienen origen en la propia sucursal o que no son de resolución propia, sino que se derivan en problemas en áreas centralizadas, que sin embargo impactan en las Unidades de Negocio en la forma de reclamos o conflictos.

Todo lo expuesto tiene que ver con el objetivo de mejorar la experiencia y calidad de atención de nuestros clientes orientando los recursos a la generación de negocios y homogeneizando la imagen institucional de nuestro Banco.

ESPACIOS “NACIÓN INSIGNIA”

En 2019, se crearon estos espacios “exclusivos”, especialmente señalizados y acondicionados dentro de una sucursal tradicional, para brindar una atención personalizada a los clientes que cuenten con un paquete de productos “Nación Insignia”, mejorando su experiencia a través del Oficial de Cuenta designado, brindando un asesoramiento integral respecto de los productos y servicios del BNA, como así también el diligenciamiento de los trámites que requiera. En estos espacios, se realizan las siguientes operatorias:

- › Depósitos y Extracciones por cajas preferenciales, cobranzas de servicios, impuestos, tasas, contribuciones, cuotas de préstamos y tarjetas de crédito.
- › Recepción de solicitudes de crédito y otorgamiento de créditos con acreditación de fondos en cuenta.
- › Tramitaciones vinculadas con solicitudes y entregas de tarjetas de crédito y débito.
- › Apertura y funcionamiento de Paquetes y Cuentas.
- › Depósitos a Plazo Fijo (constitución, renovación y cancelación).
- › Colocación de Títulos, Bonos y Fondos Comunes de Inversión.
- › Colocación de otros productos y servicios brindados por el Banco.
- › Compra/Venta de moneda extranjera.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI 203-2

Contar con servicios avanzados de banca digital que nos permitan optimizar los procesos para facilitar el trabajo y la mejora de la atención al cliente es uno de nuestros objetivos principales. 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 PLATA 2019

En la ciudad de Salta, en el marco de la 26^{va} Convención Anual y los 31 Años de la creación de Red Link S.A., se entregaron los Premios Link 2019.

El Banco Nación fue reconocido con el premio Link de Plata, entre las 40 entidades asociadas a la red, recibiendo además 4 distinciones en distintas categorías: mayor cantidad de entes de PAGAR, mayor penetración de Plazo Fijo en Canales Electrónicos, mayor fidelización de servicios Link entre sus clientes y mayor crecimiento en red de cajeros automáticos.

SUCURSALES DIGITALES

GRI 203-1

Como parte del proceso de modernización y transformación, y adaptándonos a los avances tecnológicos, durante el transcurso de 2019 se duplicó la cantidad de Sucursales Digitales (o Sucursales Electrónicas), ascendiendo a un total de 16 unidades.

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 basa 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”. Se busca con esto incrementar la presencia institucional en centros urbanos, con dependencias donde los aspectos tecnológicos predominan por sobre la banca tradicional.

BANCA VIRTUAL

Hemos consolidado nuestros canales electrónicos en todas sus modalidades, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, acortar los procesos de los trámites, evitando que los clientes se trasladen a las sucursales y permitiendo, además, reducir el impacto en la huella de carbono y el 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 por realizarlos a través de medios electrónicos.

Se incrementó un **59%** el uso
de **Plazo Fijo Electrónico**

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



A continuación se expresan las principales acciones realizadas.

► **Solicitud Online de productos.** Se habilitó la posibilidad de abrir y cerrar cuentas desde Home Banking o Mobile Home Banking sin necesidad de ir a la sucursal.

► **Upgrade masivo de límite de compra de tarjetas de crédito.** Se realizó de manera centralizada en las tarjetas Nativa Visa y Nativa Mastercard, sin necesidad de que el cliente lo tenga que solicitar en la sucursal.

► **Cheque Electrónico-ECHEQ.** Se habilitó la posibilidad de depositar, endosar y hacer consultas de este producto por Home Banking.

► **Mobile Home Banking.** Se continuaron incorporando funciones en Mobile Home Banking ya presentes en el Home Banking tradicional.

► **Envíos Digitales.** Se profundizó la comunicación con clientes a través de medios digitales, personalizando las piezas publicitarias a medida. Asimismo, se comenzó a realizar el envío de Comprobante y Términos y Condiciones del Préstamo Preaprobado al correo electrónico del cliente.

ACCESIBILIDAD EN SUCURSALES

El 97% de las filiales cuentan con acceso para personas con movilidad reducida. Durante 2019 se resolvieron los accesos de 20 sucursales mediante la incorporación de rampas dentro o fuera de los edificios. Se estima para el año 2021 poseer el 100% de las sucursales accesibles para todas las personas.

Asimismo, el 90% de los ascensores del Banco se encuentran modernizados y remodelados, y se prevé para el próximo año incorporar 10 nuevos ascensores y remodelar 10 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 Home Banking, Mobile Banking (App Banco Nación), Link Celular y el Centro de Contactos.

CANTIDAD DE USUARIOS				
Año / Canal	Home Banking	Mobile Banking	Link Celular	Telefónica
2018	945.211	616.690	212.825	4.256
2019	997.528	825.908	259.678	3.372

► HOME BANKING (HB)/MOBILE HOME BANKING (MHB)

Hemos incorporado nuevas funcionalidades entre las que se puede mencionar:

- Blanqueo de claves de ATM (PIN y PIL) desde HB y MHB.
- Solicitud de bloqueo de Tarjeta de Débito desde HB y MHB.
- Modificación del Límite de Extracción Diario de Tarjeta de Débito (HB-MHB).
- Upgrade masivo de los límites de extracción de Tarjetas de Débito, permitiendo mejorar los límites de pagos y transferencia desde HB Y MHB.
- Consulta de préstamo desde HB y MHB.
- Alta de Fondo Común de Inversión Renta Pesos (HB).
- Depósito de Cheques Electrónicos - ECHEQ.
- Transferencias a/desde Cuentas Virtuales (CVU).



CANTIDAD DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS					
AÑO / CANAL	PLAZO FIJO ELECTRÓNICO	RETIRO DE EFECTIVO	DEPÓSITO EN EFECTIVO	DEPÓSITO DE CHEQUE	PRÉSTAMOS SOLICITADOS
2018	2.723.823	222.208.398	1.532.525	340.021	30.061
2019	4.323.388	239.337.716	1.362.903	290.261	45.416

Se incrementó un **51%** la solicitud de **Préstamos** por canales electrónicos

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Nuestro parque de Cajeros Automáticos contó con 2.735 equipos, representando un 27,5% del total de la Red Link, los cuales se distribuyen geográficamente de la siguiente manera:

PROVINCIA	ATM's
BUENOS AIRES	731
CABA	308
CATAMARCA	143
CHACO	65
CHUBUT	37
CÓRDOBA	280
CORRIENTES	64
ENTRE RÍOS	92
FORMOSA	22
JUJUY	26
LA PAMPA	33
LA RIOJA	28
MENDOZA	259
MISIONES	71
NEUQUÉN	35
RÍO NEGRO	75
SALTA	46
SAN JUAN	31
SAN LUIS	30
SANTA CRUZ	53
SANTA FE	197
SANTIAGO DEL ESTERO	32
TIERRA DEL FUEGO	8
TUCUMÁN	61
UBICACIÓN MOVIL	8
TOTAL GENERAL	2.735



Se incorporaron 583 equipos nuevos, 371 fueron nuevas posiciones y 212 recambios. Asimismo, se sumaron 20 cajeros extrabancarios para extender la presencia y brindar mejores servicios.

Nuestros clientes han realizado más de 600 millones de transacciones por cajeros automáticos, lo que representó un incremento del 14% respecto de 2018.

> Cajeros Móviles: en 2019 el Banco ha tenido presencia en 23 eventos mediante la instalación de cajeros móviles, los cuales permiten brindar servicios financieros y extracción de efectivo.

> Terminales de Autoservicio: el Banco dispone de 600 TAS, de las cuales 300 han sido instaladas en 2019, duplicando su disponibilidad.

BANCA ELECTRÓNICA DE EMPRESAS

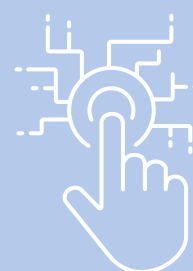
Durante 2019 se destacó el desarrollo con, distintos grados de avance, de los Proyectos relacionados con depósitos y descuento electrónico de cheques (E-CHEQ), Plataforma Online para consultas por ARTs, Autorización Biométrica Móvil, Paquetes Comex, Módulo de Carga y Monitoreo de Cuentas Remuneradas y Cuentas Recaudadoras.

> SERVICIOS DE BANCA ELECTRÓNICA

Nación Empresa 24. Herramienta 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. Durante 2019 operaron más de 59.000 empresas por este medio, realizando 172 millones de transacciones, lo que representa un incremento de 18% con respecto al año anterior.

Interbanking. Son servicios “multibanco” que permiten a las empresas operar en una sola pantalla todas sus cuentas de todos los bancos del sistema. Se realizaron más de 2,5 millones de transacciones, un 12% más que en 2018.

Webcomex. Es la herramienta que permite consultar online operaciones de comercio exterior realizadas a través del Banco Nación de manera ágil y segura.



HACIA LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Hemos iniciado un proceso de transformación y cambio cultural en la gestión del capital humano con el objeto de promover el compromiso, la motivación y la identificación de las personas con la organización; con un enfoque participativo y comunicacional.

Para ello es necesario que la gestión del capital humano esté matizada con un enfoque integral, sistémico, estratégico y proactivo, lo cual conlleva una actualización permanente de sus procesos, de tal forma que las personas adopten nuevas ideas, comportamientos y actitudes. Esta visión demanda innovación y transformación, y requiere:

- › Cambio cultural en la gestión.
- › Integración y mejora continua de los procesos.
- › Incorporación de nuevas metodologías y herramientas.

Es por ello, y como parte de este proceso, que este año el área ha cambiado su denominación anterior de Recursos Humanos por Gestión del Capital Humano, incorporando nuevas funciones e iniciando nuevas acciones y proyectos, para promover la detección de oportunidades de mejora y el fortalecimiento e integración de los diversos procesos que la componen: selección, desarrollo, capacitación, administración, planificación organizativa y comunicación interna, entre otros.

Con visión en el largo plazo, esta transformación implica un cambio cultural que impacta en los valores, conductas y las normas, y simboliza un cambio integral que, dada la complejidad, requiere llevarlo adelante en forma gradual y progresiva.

HACIA UNA GESTIÓN POR COMPETENCIAS

En 2019 iniciamos un proceso de transformación hacia la gestión de las personas en base a competencias, promoviendo una visión integral de la organización, de los puestos y de las personas que los ocupan. La gestión por competencias permite identificar las capacidades de las personas en base a atributos relacionados con los conocimientos (saber), las habilidades (saber hacer), los valores y las actitudes (saber ser), que derivan en los comportamientos que colaboran con el desempeño.

Este proceso, que promueve la diversidad, la igualdad de oportunidades y la integración, se inició a partir de la construcción del Diccionario de Competencias sobre la base de cuatro nodos para luego analizar y definir los diferentes perfiles de puesto.

Tiene impacto e involucra a los diferentes procesos de la gestión del capital humano: selección, desarrollo, capacitación, evaluación de desempeño, plan de carrera, gestión de talentos, planificación, administración, salud laboral y diseño organizacional, entre otros.

EFICACIA PERSONAL

- > Comunicación
- > Empatía
- > Orientación al Cambio

GESTIÓN DE RECURSOS CON EL CLIENTE

- > Gestión de Conflictos
- > Orientación al Cliente
- > Proactividad

RELACIONES INTERPERSONALES

- > Desarrollo de Personas
- > Liderazgo
- > Sentido de Integración
- > Trabajo en Equipo

GESTIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- > Gestión Innovadora
- > Negociación
- > Orientación Estratégica
- > Planificación y Organización
- > Responsabilidad Social
- > Toma de Decisiones

PERSONAL BNA

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

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

ARGENTINA + FILIALES DEL EXTERIOR	2019						2018
ESCALAFÓN	SEXO		RANGO ETARIO			TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS		
DIRECTORIO/ PRESIDENCIA	1	6	0	4	3	7	10
ADMINISTRATIVO	7.091	9.136	4.129	8.751	3.347	16.227	16.324
MANDOS MEDIOS	1.034	2.154	109	1.975	1.104	3.188	3.107
OTROS	6.057	6.982	4.020	6.776	2.243	13.039	13.217
MAESTRANZA		285	54	192	39	285	284
SERVICIO	16	219	42	105	88	235	255
PROFESIONAL	207	306	25	308	180	513	511
TÉCNICO	4	56	4	39	17	60	62
ESPECIALIZADO	7	66	4	42	27	73	73
PLANTA PERMANENTE	7.325	10.068	4.258	9.437	3.698	17.393	17.509
ADMINISTRATIVO		6		1	5	6	2
PROFESIONAL	1				1	1	2
SEGURIDAD	5	54		22	37	59	62
TÉCNICO						0	0
OPERARIO	3	2	5	0	0	5	
PLANTA TEMPORARIA	9	62	5	23	43	71	66
TOTAL DIRECTORIO, PRESIDENCIA, PLANTA PERMANENTE Y TEMPORARIA	7.335	10.136	4.263	9.464	3.744	17.471	17.585
PERSONAL DE GABINETE						0	29
PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR	116	77	23	87	83	193	205
TOTAL BNA	7.451	10.213	4.286	9.551	3.827	17.664	17.819

COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA DE DOTACIÓN DE PERSONAL	2019						2018
	SEXO		RANGO ETARIO			TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS		
GERENCIAS ZONALES, CASA CENTRAL, PLAZA DE MAYO, PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR							
ESCALAFÓN							
GERENCIA ZONAL							
AZUL	110	179	65	154	70	289	290
BAHÍA BLANCA	144	233	82	200	95	377	384
COMODORO RIVADAVIA	170	190	120	205	35	360	359
CONCORDIA	88	152	47	146	47	240	242
CONGRESO	288	334	243	277	102	622	647
CÓRDOBA	185	251	115	210	111	436	447
CORRIENTES	103	196	77	178	44	299	301
DOLORES	88	130	57	116	45	218	217
FLORES	226	236	139	235	88	462	472
JUNÍN	151	245	106	172	118	396	394
LA PLATA	342	260	169	324	109	602	604
LINIERS	316	303	214	308	97	619	623
MAR DEL PLATA	151	257	112	185	111	408	409
MENDOZA ESTE	173	232	97	231	77	405	416
MENDOZA OESTE	159	278	101	237	99	437	445
NEUQUÉN	168	242	105	231	74	410	412
PALERMO	188	182	117	192	61	370	378
PARANÁ	103	178	73	146	62	281	285
PERGAMINO	145	208	85	165	103	353	343
POSADAS	107	165	80	149	43	272	276
RECONQUISTA	83	149	60	130	42	232	233
RESISTENCIA	157	285	103	256	83	442	451
RÍO CUARTO	124	127	73	146	32	251	250
ROSARIO	253	263	100	284	132	516	532
SALTA	146	228	91	213	70	374	378
S. F. V. DE CATAMARCA	109	219	73	187	68	328	332
SAN FRANCISCO	78	135	74	109	30	213	215
SAN ISIDRO	252	279	181	252	98	531	539
SAN JUAN	121	186	60	195	52	307	312
SAN MIGUEL DE TUCUMAN	118	189	70	148	89	307	310
SAN RAFAEL	108	198	61	198	47	306	311
SANTA FE	156	233	77	232	80	389	392
SANTA ROSA	88	126	53	130	31	214	211
SANTIAGO DEL ESTERO	56	101	40	84	33	157	157
TRELEW	111	128	46	155	38	239	235
TRENQUE LAUQUEN	113	154	80	144	43	267	274
VENADO TUERTO	84	135	50	139	30	219	223
VILLA CARLOS PAZ	95	157	54	143	55	252	260
VILLA MARÍA	123	196	83	184	52	319	323
TOTAL GERENCIAS ZONALES	5.780	7.939	3.633	7.390	2.696	13.719	13.882
CASA CENTRAL	1.225	1.863	491	1.771	826	3.088	3.032
PLAZA DE MAYO	330	334	139	303	222	664	700
PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR	116	77	23	87	83	193	205
TOTAL BNA	7.451	10.213	4.286	9.551	3.827	17.664	17.819

DOTACIÓN TOTAL

PLATAFORMA	2019	2018
CASA CENTRAL	3.088	3.032
PLAZA DE MAYO	664	700
RED DE SUCURSALES	13.719	3.882
SUCURSALES DEL EXTERIOR	193	205
TOTAL BNA	17.664	17.819

ANTIGÜEDAD PROMEDIO
DE DOTACIÓN

17 **16**
años años

2019 2018

EDAD PROMEDIO
DE DOTACIÓN

41 **40**
años años

2019 2018

NUEVAS CONTRATACIONES Y ROTACIÓN DE PERSONAL

ALTAS	2019			2018
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	TOTAL
CASA CENTRAL	46	65	111	55
PLAZA DE MAYO	4	2	6	7
RED DE SUCURSALES	128	109	237	427
SUCURSALES DEL EXTERIOR	4	8	12	4
TOTAL	182	184	366	493

BAJAS	2019			2018
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	TOTAL
CASA CENTRAL	36	72	108	255
PLAZA DE MAYO	11	10	21	41
RED DE SUCURSALES	124	245	369	714
SUCURSALES DEL EXTERIOR	5	19	24	23
TOTAL	176	346	522	1.033

TASA DE ROTACIÓN*

TOTAL		2,50%	2019		
		4,22%	2018		
SEXO		RANGO ETARIO			
MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS	AÑOS
2,47%	2,41%	3,61%	0,73%	5,45%	2019
3,57%	4,55%	4,64%	0,56%	10,96%	2018

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

$$\left[\frac{\text{Número de ingresos durante el período considerado} + \text{Personas desvinculadas durante el mismo período}}{2} \right] \times 100 / \left[\frac{\text{Número de trabajadores al comienzo del período considerado} + \text{Número de trabajadores al final del período}}{2} \right]$$

COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA DE OCUPACIONES DIRECTIVAS Y JERÁRQUICAS

PLATAFORMA	2019						2018
	SEXO		RANGO ETARIO			TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS		
DIRECTORIO	1	6		4	3	7	10
GERENTE GENERAL		1			1	1	1
SUBGERENTE GENERAL	4	12		6	10	16	14
GERENTE DEPARTAMENTAL	10	37		20	27	47	37
SUBGERENTE DEPARTAMENTAL	28	76		57	47	104	94
JEFE PRINCIPAL DE DEPARTAMENTO	57	79		72	64	136	107
GERENTE REGIONAL*	2	8		1	9	10	10
GERENTE ZONAL	3	25		7	21	28	29
GERENTE ESPECIAL		25		11	14	25	24
GERENTE DE PRIMERA	21	108		52	77	129	142
GERENTE DE SEGUNDA	82	237	1	170	148	319	344
GERENTE DE TERCERA	69	186	4	181	70	255	275
RESPONSABLE PLATAFORMA COMERCIAL	66	125	10	150	31	191	188
RESPONSABLE PLATAFORMA OPERATIVA	255	370	36	458	131	625	615
RESPONSABLE DE SERVICIO DE CAJA	130	493	38	355	230	623	612
TOTAL BNA	728	1788	89	1544	883	2516	2502

* Gerente Regional también está a cargo de la respectiva Gerencia Zonal.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD POR RANGO ETARIO	2019			2018
	SEXO		TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE		
MENOR A 30 AÑOS	9	15	24	21
DE 31 A 50 AÑOS	7	13	20	18
MAYOR A 51 AÑOS	9	26	35	39
TOTAL BNA	25	54	79	78

PERSONAL SEGMENTADOS POR SEXO



MUJER

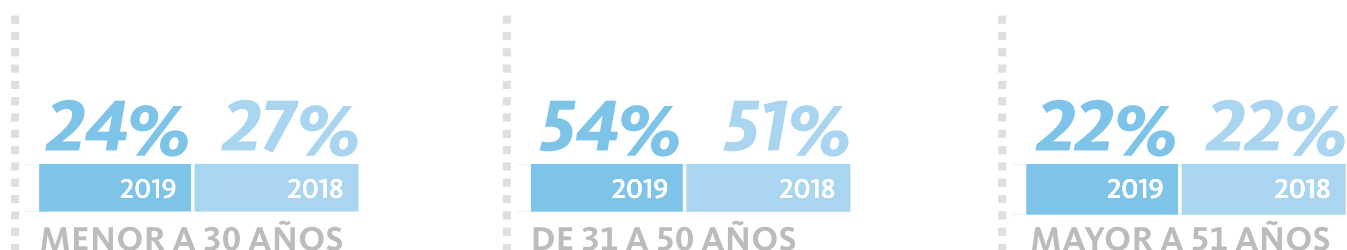
42%



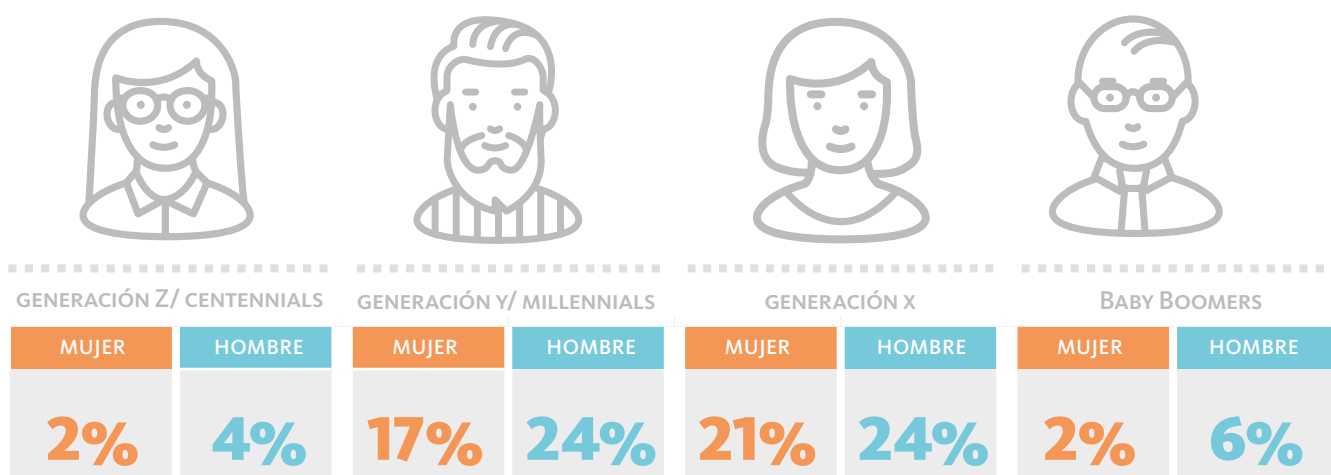
HOMBRE

58%

PERSONAL SEGMENTADO POR EDAD



DISTRIBUCIÓN GENERACIONAL



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 todo su personal. 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 3,41 veces el SMVM al 31/12/2019.

SELECCIÓN DE PERSONAL

Adoptamos y utilizamos diversas políticas, procesos y herramientas que le permiten 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 en la cobertura de las diferentes vacantes existentes de la Institución, creando las condiciones necesarias para dotar a cada puesto con los recursos idóneos que posean las habilidades, competencias y capacidades para desempeñar el cargo vacante con éxito y propiciando y manteniendo la carrera bancaria, como así también, aprovechando el máximo potencial y capacidades existentes del personal del Banco, ofreciendo nuevos desafíos al personal 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 pueden nominar al área de Gestión del Capital Humano aquellos candidatos que a su criterio reúnen el perfil y **búsquedas internas** de selección de RR. HH. tomando como base la información disponible.

MOVILIDAD INTERNA

	2019	2018
CANTIDAD TOTAL DE PROMOCIONES INTERNAS	1.876	2.481
SUCURSAL	1.138	1.744
CASA CENTRAL	738	737
HOMBRES	758	1.439
MUJERES	1.118	1.042
CANTIDAD TOTAL DE MOVIMIENTOS HORIZONTALES	801	804
SUCURSAL	673	702
CASA CENTRAL	128	102
HOMBRES	464	481
MUJERES	337	323

POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GRI 103-2, 103-3, 404-3

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

ENFOQUE DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño anual es producto de la consolidación de las evaluaciones semestrales producidas a tal efecto y su enfoque está basado en el seguimiento individual del agente, en relación al nivel de responsabilidad de la posición ocupada, y en la calificación del nivel de presentación de las competencias necesarias para cumplimentar los objetivos organizacionales. En 2019, del total del personal del BNA, el 96% fue evaluado.

POLÍTICA DE CAPACITACIÓN

GRI 404-2

Enfocamos nuestro esfuerzo en el desarrollo de capacitaciones y entrenamientos que promueven la distribución de la información, los vínculos personales, el aprendizaje continuo, el enfoque multifuncional, la socialización del conocimiento y con ello, el trabajo en equipo.

Desde el Banco Nación acompañamos, fomentamos y fortalecemos el proceso de producción de conocimiento al servicio de la organización rumbo al sostenimiento de los valores culturales claves y al cambio permanente, entendiendo que el volumen de información que circula a diario se transforma en conocimiento, si los canales y datos se procesan, en pos de su puesta en mejores prácticas.

PLAN TRIANUAL DE CAPACITACIÓN 2018-2020

Este Plan presenta como objetivo general aportar al crecimiento organizacional y de negocio del Banco a través del entrenamiento integral y continuo de las personas, basado en el desarrollo de competencias laborales y profesionales, para afrontar con eficiencia la gestión en las Unidades de Negocio y Casa Central.

El Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas, trimestralmente informa a la gerencia general y al área de planeamiento, el estado de ejecución del Plan Trianual 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 Trianual, dando lugar así a la permanente revisión de la gestión académica.



Las capacitaciones se agrupan en dos grandes ejes: formación y actualización.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

Los Programas de Capacitación con foco en la formación de los agentes continúan integrando capacitación y entrenamiento, combinando con prácticas en Sucursales, Gerencias Zonales y áreas de Casa Central, como así también espacios áulicos presenciales y virtuales, donde el conocimiento se construye, transmite y circula, potenciando los tácitos y teóricos.

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.
- > Prácticas en Unidades de Negocio y Gestión del Banco.
- > Mentorado.
- > Programa de inducción y socialización
- > Programa de cuadros de conducción.
- > Programa de mandos medios.
- > Programa de gerentes casas 5 Y 6.
- > Programa de formación de instructores internos.
- > Programa de formación de expertos.

PROGRAMAS DE ACTUALIZACIÓN

La formación y el entrenamiento permanente tienen su continuidad bajo el formato de los Programas de Actualización, destinados a los agentes que ya están en su puesto y requieren perfeccionamiento y conocimientos para profesionalizarse, e integrar temáticas, desarrollo de competencias y habilidades de gestión. Están enfocados a la socialización en el rol. Al igual que en los Programas de Formación, en las actualizaciones, el personal cuenta con espacios de reflexión áulica presencial y virtual enfocados a perfeccionar la práctica en la tarea.

- > Programa de actualización para responsables de Plataforma Comercial.
- > Programa de actualización para el equipo de la Gerencia Zonal.
- > Programa de mejora continua en Sucursal.

CANTIDAD DE PARTICIPACIONES EN CAPACITACIÓN

PROGRAMA	2019			2018
	SEXO		TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE		
FORMACIÓN	801	1.357	2.158	774
ACTUALIZACIÓN	2.040	3.095	5.135	6.272
A REQUERIMIENTO DEL ÁREA	10.552	14.386	24.938	6.268
PROFESIONALIZACIÓN Y POSGRADOS	1	10	11	10
EXTERNOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	658
TOTAL	13.394	18.848	32.242	13.982

CANTIDAD DE PARTICIPACIONES EN CAPACITACIÓN

PROGRAMA	HORAS VIRTUALES				HORAS PRESENCIALES			
	2019			2018	2019			2018
	SEXO		TOTAL	TOTAL	SEXO		TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE			MUJER	HOMBRE		
FORMACIÓN	8.960	11.450	20.410	22.960	27.483	45.278	72.761	75.233
ACTUALIZACIÓN	1.720	2.470	4.190	52.973	18.893	29.280	48.173	8.301
A REQUERIMIENTO DEL ÁREA	23.470	31.457	54.927	8.004	3.787,50	5.440	9.227,50	SIN DATOS
PROFESIONALIZACIÓN Y POSGRADOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	5.365
EXTERNOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	SIN DATOS	9.225
TOTAL	34.150	45.377	79.527	84.453	50.163,50	79.998	130.161,50	98.124

BENEFICIOS AL PERSONAL

GRI 401-2

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

› PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS PARA LA VIVIENDA

Asistimos a nuestro personal 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	2019	2018
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA ÚNICA	1.069	1.403

› BOLSA DE LIBROS

El personal 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 personal 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	2019	2018
CANTIDAD DE EMPLEADAS/OS BENEFICIADAS/OS	2.849	2.890
CANTIDAD DE HIJAS/OS BENEFICIADOS	3.403	3.476
CANTIDAD DE LIBROS	8.351	8.247
INVERSIÓN TOTAL	₡4.829.065	₡3.216.383
CANTIDAD DE LIBROS DONADOS	3.262	-

› 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 a las/os hijas/os del personal del Banco, con edades de entre 4 y 13 años, inclusive. Tanto para la colonia de verano como de invierno se destinó una inversión de \$31.374.149.

En aquellas zonas en las que no es factible realizar la colonia de vacaciones, se realizan campamentos para los niños de entre 8 y 13 años que viajan a lugares como Córdoba, Tandil y Mendoza. Para ello se destinaron \$5.336.465.

Disfrutaron de la colonia **1.871** niños y niñas.

Asistieron a los campamentos más de **300** niños y niñas.

En 2019 disfrutaron de la colonia de verano **1.252** niños y niñas.

y de invierno **619** niños y niñas.

COLONIA DE VACACIONES DE VERANO		
ZONAL	CANTIDAD NIÑAS/OS 2019	CANTIDAD DE NIÑAS/OS 2018
CABA Y GBA NORTE	254	162
CABA Y GBA SUR	247	163
AZUL	21	17
BAHÍA BLANCA	30	30
CÓRDOBA	112	109
CORRIENTES	28	22
JUNÍN	41	44
LA PLATA	-	33
MAR DEL PLATA	38	40
MENDOZA (ESTE Y OESTE)	117	106
POSADAS	34	133
RECONQUISTA	26	21
ROSARIO	73	75
SAN FRANCISCO	18	16
SAN JUAN	57	49
SAN MIGUEL DE TUCUMÁN	67	64
SAN RAFAEL	66	48
GRAL. ALVEAR	23	62
TOTAL	1.252	1.194

COLONIA DE VACACIONES DE INVIERNO

ZONAL	Cantidad Niñas/os 2019	Cantidad de niñas/os 2018
CABA Y GBA NORTE - SEMANA 1	72	71
CABA Y GBA NORTE - SEMANA 2	73	
CABA Y GBA SUR - SEMANA 1	22	54
CABA Y GBA SUR - SEMANA 2	99	
BAHÍA BLANCA	-	25
CÓRDOBA - SEMANA 1	31	164
CÓRDOBA - SEMANA 2	32	-
CORRIENTES	41	21
MENDOZA (ESTE Y OESTE)	24	47
RECONQUISTA	78	23
SAN JUAN	35	33
SAN RAFAEL	54	52
SAN MIGUEL DE TUCUMÁN	12	49
GENERAL ALVEAR	46	-
TOTAL	619	539

> CLUBES DE EMPLEADOS/AS DEL BANCO NACIÓN

Si bien el Banco Nación no posee un club propio, existen 52 clubes creados por grupos de empleados/as 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/as. Es así que colabora, entre otros aportes, en el mantenimiento y mejora de la infraestructura en los casos que así lo soliciten. Durante el año 2019 se ha contribuido con una ayuda económica de \$3.372.413 a seis instituciones para la realización de obras de mantenimiento y/o modificaciones edilicias.

> DEPORTES Y RECREACIÓN

Anualmente, el personal participa 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 \$4.307.504 de inversión para la práctica deportiva.

DEPORTES Y RECREACIÓN	2019	2018
INVERSIÓN TOTAL	\$4.307.504	\$3.045.170
Cantidad de equipos deportivos	8	7
Cantidad total de participaciones de personal BNA	935	769
Cantidad total de hombres que participaron	685	647
Cantidad total de mujeres que participaron	250	122
Equipo de running: cantidad de personal BNA anotado	375	290
Equipo de running: cantidad de carreras	30	25

- **El equipo de running BNA ha recorrido**
- **21.445 km. en todo el país**

El personal que participa de las disciplinas, sin intervención de la Institución, ayuda a establecimientos educacionales que registran carencias, donando libros, juguetes y 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: Infantiles y Mayores.

Categoría Infantiles

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

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.

› 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 hijas/os con discapacidad que asistan a una institución educativa.

SUBSIDIO POR AYUDA ESCOLAR ANUAL (INCLUYENDO HIJAS/OS CON DISCAPACIDAD)	2019	2018
INVERSIÓN	\$13.833.899	\$9.532.639
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS/OS	4.985	4.649

› ASIGNACIÓN POR GUARDERÍA Y SUBSIDIO POR MATRÍCULA

El BNA le otorga a todas las empleadas, empleados (cuando sus cónyuges/convivientes trabajen en relación de dependencia o en forma independiente - trabajador 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) en compensación por gastos de guardería o cuidado en domicilio. Además gozan del pago de un subsidio por matrícula de guardería o jardín de infantes.

ASIGNACIÓN POR GUARDERÍA	2019	2018
INVERSIÓN	\$400.140.513	\$252.142.916
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS/OS	3.362	3.250
MATRÍCULA GUARDERÍA/JARDÍN	2019	2018
INVERSIÓN	\$7.365.926	\$4.712.122
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS/OS	1.396	1.216

► FONDO SOLIDARIO PERMANENTE

El Fondo Solidario Permanente tiene la finalidad de que el personal se encuentre en condiciones de afrontar intervenciones quirúrgicas de alta complejidad y tratamientos que no fueran cubiertos por la obra social a la que se encuentren adheridos, o lo sean en forma parcial. Reviste el carácter de sistema solidario y de distribución, está conformado únicamente por aportes mensuales y voluntarios del personal BNA.

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

FONDO SOLIDARIO PERMANENTE	2019	2018
CANTIDAD DE ASOCIADAS/OS	12.148	9.683
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS HOMBRES	48	-
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS MUJERES	31	-
CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS	79	65
TOTAL ABONADO	\$4.108.840	\$2.261.869

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

► RECONOCIMIENTOS ESPECIALES

Cada año homenajeamos al personal con 25, 40 y 50 años de labor en el Banco y se entregan distinciones a quienes acogieron recientemente la jubilación ordinaria.



► ANIVERSARIOS

En el año 2019, 12 sucursales del BNA cumplieron su aniversario de 50 o 100 años de su creación.

Se trata de un sistema integrado por el personal administrativo, técnico, especializado, 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 y empleada, se canalizan prestaciones sociales y asistenciales para dicho grupo de interés.

17.455 adherentes activos

5.584 adherentes jubilados

538 adherentes pensionados

606 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 **\$48.312.880** en educación, otorgando un total de:

› **4.758 becas** para niveles primario, secundario, técnico, terciario y universitario, por un total de **\$32.612.450**.

› **9.276 kits escolares** por un total de **\$15.700.430**.

› 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 pueden 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, 404-2

Se trata de un beneficio de carácter optativo para el personal de planta permanente en edad jubilatoria y que, hasta el momento, solo había consistió 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 logró 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., y cuyo primer contacto es personal.

SISTEMA DE ADAPTACION PREJUBILATORIO	2019	2018
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS/OS	41	61
HOMBRE	16	35
MUJER	25	26
CANTIDAD DE JUBILACIONES	311	460
HOMBRE	194	313
MUJER	117	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 la empleada y el empleado cuenten al momento de su jubilación, con un ingreso adicional, a través de un mecanismo de ahorro. La adhesión es voluntaria e individual, se descuenta el 1% mensual de sus haberes, mientras que paralelamente el Banco realiza un aporte del 2% sobre el total de las remuneraciones percibidas.

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, la licencia especial para personal con hijos/as con patologías de extrema gravedad y la licencia por maternidad especial.

En 2019 se incorporaron distintas situaciones de excedencia:

› LICENCIA ESPECIAL DONACIÓN DE ÓRGANOS PARA TRASPLANTES

Se otorga licencia especial con goce de haberes para aquellos empleados y empleadas que sean donantes de órganos, para hacer uso desde el momento de la intervención quirúrgica y por el plazo de reposo posterior que requiera, hasta su alta o máximo 90 días desde la fecha de la intervención.

› LICENCIA ESPECIAL TRATAMIENTOS POR FERTILIDAD ASISTIDA

Se otorga una licencia especial con goce de haberes de hasta 15 (quince) días hábiles por año calendario, a aquellas empleadas que realicen tratamientos de Fertilidad Asistida para ser usufructuados en forma continua o discontinua.

› UNIÓN CIVIL CONVIVENCIAL

Se agregó al régimen vigente, una licencia de 1 (un) día para el personal que hayan contraído la Unión Civil para hacer uso el día en que se registre la unión.

Asimismo, han tenido derecho y gozaron de su licencia:

› Paternidad: 262 empleados, con una tasa de regreso al trabajo del 99,61% (teniendo en cuenta que la licencia por paternidad en BNA es de 10 días corridos).

› Maternidad: 416 empleadas, con una tasa de regreso al trabajo de 99,51%.

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, 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 atención, protección, prevención y promoción de la salud y tiene como misión 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

► **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 el personal, 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, 2 equipos DEA en Anexo Bartolomé Mitre y 1 equipo en el ICMA, en cumplimiento de la Ley 27159. Se realiza periódicamente la capacitación teórico-práctica sobre maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP) y uso de DEA a los líderes de evacuación.

■ *Durante 2019 se han instalado **equipos DEA**
■ en **259 Sucursales** y recibieron entrenamiento
■ en uso de DEA y RCP 2.254 agentes.*

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

► **Situaciones traumáticas:** frente a estos acontecimientos (asaltos, accidentes fatales, catástrofes climáticas, etc.) se interviene en forma presencial y a distancia, efectuando contención, orientación y seguimiento médico/psicológico.

► **Consumo problemático:** organizadas por la SGG Gestión de Capital Humano con invitados del Convenio Tripartito, la SEDRONAR y la Asociación Bancaria, se realizaron jornadas de sensibilización en 15 Gerencias Zonales del país y el ICMA, con la asistencia de aproximadamente 400 personas. Estuvieron dirigidas a Gerentes Regionales, Zonales, Sucursales, Coordinadores Regionales, Apoyos Administrativos, Áreas Legales, Sumarios y Delegados Gremiales.

► **Radiología sustentable:** se adquirió equipamiento para digitalizar el equipo de radiología y reemplazar el uso de líquidos reveladores, a fin de otorgar una mejor prestación diagnóstica y generar menor impacto en el ambiente.

► **Curso de lengua de señas:** se capacitó a integrantes del servicio con el objetivo de acercarse y asistir mejor al personal con sordera.

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 todo el personal. 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 normativas; 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 24.557/95 de Riesgos de Trabajo, y de la Ley 20.744/1974 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 2019 se registraron 99 accidentes de trabajo y 105 casos in itinere, lo cual presenta una disminución con respecto al año 2018 en donde se habían registrado 112 accidentes y 119 casos in itinere.

La Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) es de 3,0 por millón de horas, mientras que la Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP) es de 0,42. Para poder mejorar estos indicadores de siniestralidad, junto con el Instituto de Capacitación se estará continuando con el dictado del 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 257 sucursales en todo el territorio nacional, lo cual representa el 34% de todas las locaciones. Asimismo, los inspectores de la Aseguradora de Riesgos de Trabajo Prevención ART han visitado 119 sucursales y, en base un Convenio Institucional, la Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT) ha efectuado relevamientos en 321 sucursales en todo el territorio nacional.

CAPACITACIÓN

- ▶ Se han realizado prácticas de simulacro de evacuación en 58 sucursales, incluyendo al Edificio de Casa Central y Sucursal Plaza de Mayo.
- ▶ En conjunto con el ICMA, se ha dictado el curso práctico de Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar (RCP para los líderes de evacuación del Edificio de Casa Central y Sucursal Plaza de Mayo, con la presencia de 97 agentes sobre 201 convocados.
- ▶ Se dictaron cursos presenciales de Riesgos en Oficinas, Uso de Extintores y Evacuación para 789 agentes. También se desarrolló este curso en modalidad a distancia, a través de la Plataforma Virtual, en las cuales participaron 6.978 agentes.
- ▶ A través de la Plataforma Virtual, en octubre de 2019 se ha dictado el Curso de Plan de Evacuación del Edificio de Casa Central y Sucursal Plaza de Mayo, con la participación de 2.572 agentes.

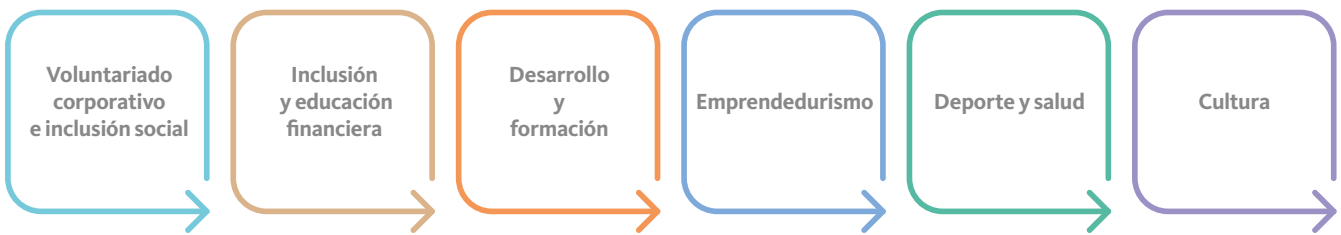
TIPOS Y TASAS DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES	2019	2018
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA)	0,030	3,35
Hombres	0,016	1,82
Mujeres	0,013	1,53
Cantidad de accidentes por tipo	99	112
Hombres	54	51
Mujeres	45	61
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0,42	0,3
Hombres	0,27	0,15
Mujeres	0,15	0,15
Índice de ausentismo o Tasa de absentismo laboral (TAL) excluye licencia ordinaria	4,70%	4,96%
Índice general de ausentismo	9,42%	9,37%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0
CAPACITACIONES (ARGENTINA)	2019	2018
Horas anuales (presencial y virtual)	15.168	95
Cantidad de personal capacitados (presencial y virtual)	7.864	675
Cantidad de sucursales inspeccionadas por Seguridad e Higiene	257	289

CAPÍTULO 6

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 aspectos claves para el crecimiento económico y social en la construcción y desarrollo de una comunidad equitativa y sustentable, donde se incluya a todas las personas.



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.

En línea con la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, 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 los planes establecidos realizando evaluaciones de enfoque, las cuales permiten detectar el impacto sobre el entorno, la efectividad de los programas y la sustentabilidad de los proyectos, detectando desvíos y oportunidades de mejora.

Por su parte, **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, comprometido con su comunidad y con el ambiente, 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 y coordinado por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, que es uno de sus principales órganos. Constituida en el año 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, y orienta sus esfuerzos en tres principales ejes: Educación, Salud e Inclusión Social.

Fundación BNA

37 PROYECTOS

33 PROYECTOS			4 PROYECTOS	
La fundación actuó como una organización de segundo piso, aportando fondos a proyectos gestionados por otras instituciones.			Diseñados y gestionados internamnte.	
EDUCACIÓN	SALUD Y DEPORTES	INCLUSIÓN SOCIAL	PAÍS PRESENTE	EL TRABAJO DEL FUTURO
7	7	19	CAPACITACIÓN FINANCIERA NACIÓN EMPRENDE	HOGARES PARA VIVIR MEJOR

VOLUNTARIADO CORPORATIVO E INCLUSIÓN SOCIAL

Acompañando el importante rol que tiene BNA en el desarrollo de las economías regionales y su compromiso con la comunidad donde opera, el BNA profundiza su impacto a través de programas y acciones de Voluntariado Corporativo y de Inversión Social que tienen por objetivo la inclusión de todas las personas en la sociedad.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Entendemos al voluntariado corporativo como una herramienta de “Ganar Ganar” que trae beneficios para todos los actores implicados: Institución, personal BNA y comunidad. El BNA fomenta el desarrollo del voluntariado corporativo como instrumento de participación solidaria, mediante acciones y programas basados en la inclusión financiera y social. Durante el año 2019 se continuó con la propuesta del programa de voluntariado corporativo denominado Voluntarios Banco Nación, ampliando y federalizando su alcance a más territorios del país. Se desarrollaron tres acciones de voluntariado con diversos ejes y segmentos beneficiarios, centrados en las familias, con foco en la inclusión financiera y en la inclusión social: Tu compromiso transforma, Aprendiendo a Ahorrar y Semana del Voluntariado BNA.



INCLUSIÓN SOCIAL

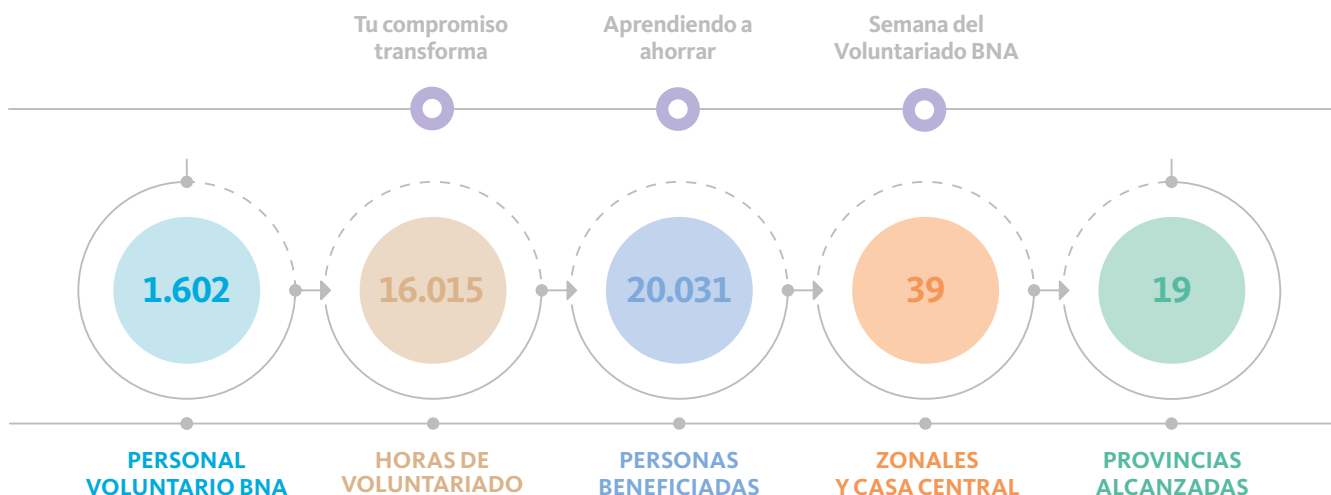
INCLUSIÓN FINANCIERA

VOLUNTARIOS Banco Nación

PROGRAMAS	PERSONAL VOLUNTARIO	HORAS DE CAPACITACIÓN VOLUNTARIADO	HORAS DE VOLUNTARIADO	HORA PROMEDIO POR VOLUNTARIA/O	TIPO DE DURACIÓN DEL PROGRAMA	PERSONAS BENEFICIARIAS	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN	CANTIDAD PROVINCIAS ALCANZADAS	GERENCIAS ZONALES PARTICIPANTES	ARTICULACIÓN EXTERNA
Tu Compromiso Transforma	132	574	2.776	21	Extenso	142	3,91	5	11	Injuve-Conciencia
Aprendiendo a Ahorrar, Mendoza	30	140	428	14	Mediano	1.310	4,08	1	3	BCRA-DGE, Mendoza
Semana del Voluntariado BNA	1.440	0	12.811	9	Corto	18.579	4,07	18	36	
3 PROGRAMAS	1.602	714	16.015			20.031		19*	39 y Casa Central**	

* En algunas provincias se desarrollaron más de un programa.

** Algunas Gerencias Zonales participaron en más de un programa.



Tu Compromiso Transforma

Se realizó la Segunda Edición durante el año 2019, en articulación con la Asociación Civil Conciencia y el Instituto Nacional de Juventud (INJUVE). El programa busca, a partir del acompañamiento de un voluntario, estimular a jóvenes en situación de vulnerabilidad social, en el desarrollo de habilidades socioemocionales que les permitan potenciar su proyecto de vida de manera integral, a través de un sistema de mentoreo. Es un programa de alto impacto en la vida de cada uno de los jóvenes mentoreados, como así también de aprendizaje para cada uno de los voluntarios participantes.

El mentoreo tiene como guía el desarrollo de ocho hitos de la inclusión social: educación, empleabilidad, alfabetización digital, vida saludable, identidad, acceso a programas del Estado, participación comunitaria y desarrollo de un proyecto de vida. Se llevó adelante en 7 localidades de 4 provincias del país: Quilmes, Pilar, Ciudad de Salta, San Miguel de Tucumán, Mar del Plata, Ciudad de Corrientes y Posadas; y contó con la participación de 132 voluntarios que acompañaron durante 6 meses a 142 jóvenes.

Alcance

198 personas voluntarias capacitadas

574 horas de capacitación

132 participantes voluntarios

142 jóvenes beneficiarios

2.776 horas de voluntariado corporativo presencial

ARTICULACIÓN



3,91 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL*

* Resultado de encuesta de satisfacción a participantes del Programa de Voluntariado Corporativo Tu Compromiso Transforma, con valores del 1 al 5, donde uno es Malo y 5 es Excelente.



> Evento de cierre Tu Compromiso Transforma edición 2019, salón de actos del BNA.

Semana del Voluntariado BNA

Se realizó la primera edición de este programa, donde se invitó a todas las sucursales del país a que elaboren en equipo y de manera voluntaria, propuestas solidarias para desarrollarlas en su comunidad local. De esta manera, se dio la posibilidad de participar a todos los empleados y empleadas de sucursales del país, desde las grandes ciudades hasta las pequeñas localidades donde el BNA tiene presencia. Las propuestas eran de libre elección y debían estar orientadas a asistir a personas en situación de vulnerabilidad social.

Como respuesta a la convocatoria y demostrando el gran compromiso de los trabajadores del BNA con la comunidad, más de 140 acciones solidarias se llevaron a cabo en 18 provincias de Argentina potenciando así el valor de la inclusión, la conciencia solidaria, fomentando el trabajo colaborativo y contribuyendo con las personas que más lo necesitan. En dichas propuestas participaron 1.440 voluntarios logrando beneficiar a más de 18.000 personas.

Alcance

140 acciones solidarias
18 provincias del país
1.440 personas voluntarias
12.811 horas de voluntariado
18.579 personas beneficiadas
\$2.800.000 monto directo invertido
36 gerencias zonales participaron

4,07 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



INVERSIÓN SOCIAL

Acompañando los programas de voluntariado corporativo, desde BNA y FBNA se realizaron proyectos de inversión social, continuando con el objetivo de asistir a grupos vulnerables y mejorar su inclusión social.

Inclusión sociolaboral de jóvenes mentoreados/as

Creemos que las oportunidades de valor se construyen a través de la inclusión social, por esa razón al finalizar la primera edición de Tu Compromiso Transforma en 2018, se decidió profundizar el impacto y abrir la posibilidad a las y los jóvenes mentoreados de atravesar el proceso de selección e incorporación a Banco Nación como personal de la institución. El trabajo conjunto de los mentores que acompañaron a sus mentoreados y las Unidades Responsabilidad Social y Gestión del Capital Humano de manera articulada, hizo posible que 12 jóvenes tengan la oportunidad de tener su primera experiencia laboral formal en una banca federal, incorporándose a la gran familia del Banco Nación.

Proyecto Casa Justina - Donación de órganos

Casa Justina se crea con la finalidad de ayudar a las personas a que conozcan la Ley Justina y de brindarles un lugar, especialmente a la población de bajos recursos que espera un trasplante, para facilitar el acceso y cercanía a los centros en donde se realiza el tratamiento y futura intervención. Tiene como objetivo constituirse como un espacio de contención, no solo para las personas trasplantadas sino para sus familiares. El BNA acompaña esta causa a través de una campaña de concientización en materia de donación de órganos, tanto interna como externa. Asimismo, puso a disposición el Programa de Beneficios para que, por primera vez, los clientes del Banco puedan canjear sus puntos y transformarlos en donaciones para las Casas Justina. Así, llegaron a donar más de \$900.000, según se detalla a continuación:



Cantidad de donantes	Total en Pesos donado	Puntaje total donado
2.100	\$974.751	96.519.651

Programas de apoyo a la inclusión social

A través de programas orientados a niños, niñas, adolescentes y adultos, la Fundación del BNA colabora con la inclusión social, apoyando a organizaciones de la sociedad civil y con programas propios.

INCLUSIÓN SOCIAL

PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	CIUDADES/ PROVINCIAS
PRODUCCIÓN DE NATURALEZA	FUNDACIÓN FLORA Y FAUNA	Persigue la transformación de territorios de enorme potencial natural en áreas protegidas para uso público. FBNA colaboró con el desarrollo de los siguientes proyectos: una huerta con el fin de abastecer de alimentos a la comunidad; uniformes y equipamientos de rugby para los niños y el armado de una propuesta similar para las niñas de la comunidad; y señalización de calles y servicios, con el objetivo de orientar al turista y apoyar a la belleza del pueblo.	Colonia Carlos Pellegrini, Corrientes.
COOPERATIVA DE RECICLAJE	FUNDACIÓN ESTUDIOS REGIONALES	El fondo aportado por la FBNA se destinó a aportar los insumos, herramientas y equipamiento necesario para lograr que la Cooperativa Eco-Rebel pudiera incorporar y capacitar a 10 jóvenes en situación de vulnerabilidad social. También se puso en marcha una extrusora y una impresora 3D.	Guernica, Buenos Aires.
LIDERAZGO SOCIAL	FUNDACIÓN CONTEMPORÁNEA	La FBNA colaboró, junto a otras organizaciones, en el programa de Liderazgo Social donde participan 50 jóvenes profesionales del interior del país.	CABA.
DEPORTE Y CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO	FUNDACIÓN ESPARTANOS	Se contribuyó con la construcción de un nuevo espacio en el penal de San Martín, estando en proceso su construcción a fines de 2019.	San Martín, Buenos Aires.
ARTE Y APRENDIZAJE PARA LA TRANSFORMACIÓN	CREAR VALE LA PENA	Busca fortalecer las capacidades socioemocionales de adolescentes y jóvenes para desarrollar el aprendizaje creativo dentro y fuera de la escuela, mejorando la motivación y la convivencia. Durante 2019, se realizaron 165 implementaciones con la participación de 692 jóvenes. Además se realizaron 54 encuentros de Núcleo de Formación Permanente en eventos barriales con la participación 1.327 personas. Este proyecto cuenta con el soporte de la CAF, Banco de Desarrollo de América Latina	Barrios Paloma de la Paz-Ongay, Fray José de la Quintana, Pirayui y 17 de Agosto y Corrientes - Corrientes.
PROGRAMA TALLERES FAMILIARES	HACER CRECER	Son talleres que se llevan adelante en distintas zonas del país en forma presencial y online para acompañar a familias con diferentes situaciones de vulnerabilidad.	CABA, Buenos Aires, Mendoza, Salta y Santa Fe.
INUNDACIONES EN EL NEA	CASCOS BLANCOS	Se donaron 500 pares de botas de lluvia para niños y niñas, que se sumaron a la colecta general, para ayudar a Villa Minetti (Santa Fe), Paso de los Libres (Corrientes) y Resistencia (Chaco). Estas zonas sufrieron inundaciones severas en los primeros meses del año.	Villa Minetti en Santa Fe, Paso de los Libres en Corrientes y Resistencia en Chaco.
FONDO DE CATÁSTROFES NATURALES	FUNDACIÓN SI	Donación para el Fondo de Catástrofes Naturales, que permitió brindar asistencia inmediata a los afectados por las inundaciones.	Paraje Pampa Landriel, Resistencia, Paraje Pampa Ávila, Pampa Gallego, Colonia Aborigen Juan Larrea, Paraje Pampa Moreno, Colonia Necochea y La Matanza, Las Breñas - Chaco.

INCLUSIÓN SOCIAL			
PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	CIUDADES/ PROVINCIAS
DONACIÓN	FUNDACIÓN SI	Colaboración para que los estudiantes becados en sus albergues puedan llevar una caja navideña a sus hogares.	La Rioja y Catamarca
DONACIÓN	COOPERATIVA ESCUELA N°86 PASO IBÁÑEZ	Donación de materiales para que niños y niñas de la escuela puedan practicar otras disciplinas relacionadas al atletismo, como son lanzamiento de jabalinas, disco y bala, y otros elementos.	Luis Piedrabuena, Santa Cruz
DONACIÓN	COMEDOR LOS PIMPOLLOS	Donación de botas de lluvia para las personas que atienden el comedor, afectado por las inundaciones.	Rosario del Tala, Entre Ríos
DONACIÓN	ESCUELA PRIMARIA COMÚN N° 19	Donación para la compra de útiles escolares para los alumnos de esta escuela que provienen de hogares vulnerables.	Ibaté Porá, Entre Ríos
DONACIÓN	ASOCIACIÓN CIVIL PEREGRINACIÓN DE ENFERMOS A LUJÁN	Aporte para colaborar con la Peregrinación a Luján de 2.000 personas con distintas enfermedades.	CABA
DONACIÓN	ASOCIACIÓN CIVIL PATA PILA	Aporte para que las personas con capacidades especiales que asisten a la asociación pudieran participar de la Maratón Hidrofitness Running en San Rafael.	Mendoza
DONACIÓN	FUNDACIÓN MARGARITA BARRIENTOS	Colaboración para la compra de alimentos.	Buenos Aires
DONACIÓN	PARROQUIA SANTA MARÍA DEL PUEBLO BARRIO 1-11-14	Donación para la compra de los materiales necesarios para continuar la construcción de salones para la escuela de la Parroquia Santa María del Pueblo.	CABA
DONACIÓN	FUNDACIÓN TZEDAKA	Colaboración para la compra de pañales y medicamentos para personas en situación de vulnerabilidad.	CABA
DONACIÓN	FUND. ARGENTINA DE SÍNDROME METABÓLICO	Colaboración para detectar posibles enfermedades metabólicas con la sala de diagnóstico y tratamiento de embarazadas, niños y niñas en el Hospital Ramos Mejía y en Casa Cuna.	CABA
DONACIÓN	ASOCIACIÓN CIVIL PLATO LLENO	Aporte para el retiro y distribución de alimentos que entregan en merenderos, comedores y hogares en el período navideño.	Buenos Aires
DONACIÓN	CÁRITAS ARGENTINA	Ayuda a comedores de la zona norte del país en el período navideño.	Santiago del Estero y Salta

País Presente

Este concurso busca apoyar a organizaciones de la sociedad civil de las diferentes provincias del país, con el objetivo de conocer y difundir iniciativas de inclusión social capaces de prevenir, revertir y/o resolver problemáticas específicas que inciden en la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social. País Presente tiene vocación nacional, por lo que se propuso financiar, al menos, una iniciativa por cada una de las regiones en las que está dividido el territorio de acuerdo a la disposición de las sucursales del Banco, (incluyendo la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) y hasta 46 proyectos. Se presentaron 455 proyectos y se otorgaron en total 45 premios y 3 menciones especiales. La Plataforma Potenciar Solidario junto a FBNA organizaron este programa.

Resultados de la convocatoria 2019 PAÍS PRESENTE



PAÍS PRESENTE

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	EJE	PROVINCIAS
ASOCIACIÓN DE PADRES Y AMIGOS LA ESPERANZA	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	BUENOS AIRES
ASOCIACIÓN SÍNDROME DE DOWN MAR DEL PLATA (ADESMAR)	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	BUENOS AIRES
ASOCIACIÓN TANDILENSE DE EQUINOTERAPIA LA PALOMA	DISCAPACIDAD	BUENOS AIRES
BRAGADO CLUB Y BIBLIOTECA PÚBLICA	DEPORTE	BUENOS AIRES
CASA BETANIA	ACCESO Y PROMOCIÓN DE DERECHOS	BUENOS AIRES
FUNDACIÓN FILBA	EDUCACIÓN	BUENOS AIRES
FUNDACIÓN SISTEMA DE ORQUESTAS INFANTILES Y JUVENILES DE ARGENTINA SOJJAR	EDUCACIÓN	BUENOS AIRES
FUNDACIÓN VIVIENDA DIGNA	VIVIENDA	BUENOS AIRES
RED DE INNOVACIÓN LOCAL	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	BUENOS AIRES
ASOCIACIÓN SÍNDROME DE DOWN DE LA REPÚBLICA ARGENTINA	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	CABA
AVANZAR POR EL DESARROLLO HUMANO	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	CABA
FUNDACIÓN PAZ POR LA NO VIOLENCIA FAMILIAR	GÉNERO	CABA
HACIENDO LÍO	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	CABA
ASOCIACIÓN DE MUJERES EN LA AYUDA MUTUA POR LA NO VIOLENCIA	GÉNERO Y EMPLEABILIDAD/GENERACIÓN DE INGRESOS	CATAMARCA
ASOCIACIÓN CIVIL MONTE ADENTRO	DESARROLLO COMUNITARIO	CHACO
ASOCIACIÓN DE BOMBEROS VOLUNTARIOS	AMBIENTAL	CHUBUT
FUNDACIÓN ÁNGELES DE CRISTAL	SALUD - DISCAPACIDAD	CHUBUT
ASOCIACIÓN CIVIL LIGA SOLIDARIA POR EDUCACIÓN Y CULTURA	EDUCACIÓN	CÓRDOBA
ASOCIACIÓN CIVIL SÍNDROME DE DOWN RÍO CUARTO (ASDRIC)	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	CÓRDOBA
ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE LA REGIÓN CENTRO ARGENTINO	SALUD - ACCESO A ALIMENTOS	CÓRDOBA
ASOCIACIÓN DE PADRES Y AMIGOS DEL NIÑO ESPECIAL	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	CÓRDOBA
ASOCIACIÓN CIVIL FE Y ALEGRÍA DE LA ARGENTINA	EDUCACIÓN	CORRIENTES
CASA CLUB GUALEGUAYCHÚ	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	ENTRE RÍOS
CENTRO URDINARRAIN DE AYUDA AL DISCAPACITADO	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	ENTRE RÍOS
HOGAR DE CRISTO NAZARETH	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	ENTRE RÍOS
ASOCIACIÓN CIVIL HOY POR VOS	ACCESO AL AGUA	FORMOSA
ASOCIACIÓN DE PROTECCIÓN AL PARALÍTICO CEREBRAL (APPACE)	EDUCACIÓN Y DISCAPACIDAD	JUJUY
ASOCIACIÓN CENTRO RINCÓN VASCO	DEPORTE - DISCAPACIDAD	LA PAMPA
ASOCIACIÓN CIVIL RESPONDE	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	LA RIOJA
APANDO - ASOCIACIÓN DE PADRES DE NIÑOS DOWN	EDUCACIÓN	MENDOZA
ASOCIACIÓN DE REHABILITACIÓN Y TALLER ESPECIAL LA COLONIA	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	MENDOZA
FUNDACIÓN PEDEMONTE	AMBIENTAL	MENDOZA
FUNDACIÓN SIMAS	DESARROLLO COMUNITARIO	MENDOZA
FUNDACIÓN ESCOLARES	EDUCACIÓN	MISIONES
ASOCIACIÓN CIVIL NUEVAS OLIMPIADAS ESPECIALES ARGENTINAS	DEPORTE - DISCAPACIDAD	NEUQUÉN
FUNDACIÓN CRUZADA PATAGÓNICA (FCP)	ACCESO AL AGUA	NEUQUÉN
LAS TUNAS	EDUCACIÓN	RÍO NEGRO
ENSEÑA POR ARGENTINA	EDUCACIÓN	SALTA
ASOCIACIÓN CIVIL LA HERRADURA RUGBY CLUB	DEPORTE	SAN LUIS
FUNDACIÓN DESAFÍOS	EDUCACIÓN	SAN LUIS
FUNDACIÓN PATAGONIA VIVA	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	SANTA CRUZ
ASOCIACIÓN CIVIL AMBAY	AMBIENTAL - SUSTENTABILIDAD	SANTA FE
ASOCIACIÓN CIVIL MANÁ	DESARROLLO COMUNITARIO	SANTA FE
EQUINOTERAPIA EL CHÚCARO	DEPORTE - DISCAPACIDAD	SANTA FE
FUNDACIÓN HOY POR MAÑANA	SALUD	SANTA FE
FUNDACIÓN DIGNAMENTE	ACCESO AL AGUA	SANTIAGO DEL ESTERO
ALEGRÍA INTENSIVA PAYASOS EN EL HOSPITAL	SALUD	TIERRA DEL FUEGO
COOPERADORA DEL HOSPITAL DE CLÍNICAS DR. N. AVELLANEDA	EMPLEABILIDAD Y/O GENERACIÓN DE INGRESOS	TUCUMÁN

El Trabajo del Futuro

Este proyecto se lleva adelante con la Escuela de Negocios de la UCA y consiste en brindar capacitaciones sobre cuestiones técnicas (tecnología, oficios, emprendedurismo, etc.) y habilidades blandas, a diferentes grupos de personas para que puedan acceder al mercado laboral. De esta manera, se realizaron diversos talleres en la localidad de Escobar (Buenos Aires) y el Barrio Los Piletones (CABA) para mujeres que necesitaban una salida laboral y en el Barrio 31 para pequeños comerciantes y microemprendedores. En la sede de la UCA se llevó adelante un workshop para adolescentes de 3 hogares de niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales, para comenzar a introducirlos en el mundo del trabajo. En los primeros días de diciembre se llevó a cabo el cierre de cursos y se entregó un certificado de la UCA a cada participante.

Hogares para Vivir Mejor

Es un programa de la FBNA dirigido a hogares de niños sin cuidados parentales que busca mejorar la calidad de vida de sus residentes. Se eligió trabajar con 12 hogares, 6 en CABA, 2 en Santa Fe, 2 en Córdoba y 2 en Mendoza, donde residen en total 416 niños, niñas y adolescentes (a principios de 2019). FBNA otorga cuotas mensuales a cada hogar para ayudarlos con su manutención y coordina reuniones trimestrales con sus directivos. Desarrolla capacitaciones, refuerza conocimientos y capacidades del personal de las organizaciones con el apoyo de la Fundación Potenciar Solidario. Cada hogar puede acceder a dos softwares gratuitos para aprender y poder llevar a adelante la administración y otro para aprender a captar donantes privados. También se desarrollaron capacitaciones especiales sobre cómo utilizar energías renovables, gracias al apoyo del Ministerio de Energía, y se proporcionaron fondos adicionales para mejoras edilicias y la compra de iluminación de bajo consumo para todos los edificios, compra de calefones solares, etc. Dentro de este programa también se realiza una donación anual con la Fundación Doncel, colaborando así con los adolescentes que dejan los hogares a partir de los 18 años.

INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

GRI 103-3, 203-2, FS14, FS15, FS16

Entendemos por inclusión financiera al acceso universal a una oferta integral de servicios financieros que resulten útiles para satisfacer necesidades; y que, por lo tanto, se usen activamente y sean provistos de manera sostenible y responsable.

En este sentido, el mayor desafío que BNA asume en materia de inclusión es potenciar el uso de los servicios financieros desde una perspectiva integral, federal y sostenible. Entendemos que las finanzas al servicio de las personas fortalecen la banca pública como motor de inclusión financiera y social, siendo este un factor clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida, robusteciendo la contribución a los ODS.

En este marco, y en línea con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), para lograr una inclusión financiera plena de toda la población, buscamos promover tres componentes claves: Acceso, Uso y Educación Financiera.

Objetivos Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Completar y mejorar el acceso a cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos y seguros.

Potenciar el uso de cuentas, medios de pago electrónicos y otros servicios financieros, como portal de entrada al sistema financiero.

Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección al usuario.

ACCESO Y USO

Infraestructura física y digital

El BNA considera que el acceso a los servicios financieros promueve el crecimiento de la economía y el bienestar de la población. Por ello tiene como objetivo ampliar el acceso y uso a los servicios financieros, disponiendo de infraestructura financiera (física y digital) distribuida a lo largo y ancho el país, siendo la entidad financiera con mayor presencia territorial con 753 unidades distribuidas de la siguiente manera: 648 sucursales (incluye 5 dependencias en empresas clientes y 3 agencias móviles), 16 sucursales electrónicas, 30 puestos de promoción permanente (incluye los Centro de Atención Nación Empresa) y 59 anexos operativos.

Sucursales y Centros de Atención



Características del parque de cajeros automáticos



Con el objetivo de incrementar y potenciar el acceso y el uso integral de los productos y servicios financieros a clientes y no clientes, el BNA se encuentra avanzando en una transformación digital, a fin de brindar un servicio más sencillo y asequible a toda la población.

De esta manera, se dispuso la habilitación de los Canales Electrónicos Digitales para las cuentas que perciben beneficios sociales, provocando una mejora en el servicio financiero a los receptores de prestaciones sociales. Esta medida se acompañó con una campaña de concientización y capacitación destinada a receptores de beneficios sociales, acerca del buen uso de Home Banking y Mobile Banking, con tutoriales disponibles en el canal de YouTube del BNA. Cabe destacar que en este segmento se observó una marcada tendencia hacia los Canales Móviles.

BNA Conecta

Se implementó una prueba piloto durante el año 2019 con el objetivo de acercar el Banco a localidades de menos de 10.000 habitantes, donde no exista ningún Punto de Acceso de entidades financieras, a través de herramientas digitales. Se trata de una acción comercial destinada a ayudar a transformar comunidades con la presencia del BNA a través del establecimiento de Unidades de Bancarización Móviles, prácticas de educación financiera y acciones que propicien el acercamiento a los medios de transacción digital de usuarios y comercios, trabajando de manera conjunta con los municipios. Se desarrolla como un concepto y estrategia basados en la necesidad de estar más cerca, de conectar y conectarse. Las primeras pruebas se ejecutaron en dos localidades: Ugarteche (Mendoza) y Huillapima (Catamarca). Allí, se registraron más de 56.000 transacciones en los ATM móviles. Algunos de los trámites más comunes realizados en las UBM fueron el aumento de límite de tarjetas de crédito, supervivencia, consultas por créditos, reimpresión de tarjeta de débito, alta de Home Banking y asesoramiento en el cajero, entre otros.

República de los niños - Banco Infantil

Por invitación de la Secretaría de Cultura y Educación de la Municipalidad de La Plata, el Banco participa con un stand que simula un Banco Infantil en el parque temático y educativo República de los Niños. En el mismo se desarrollan juegos recreativos y digitales para estudiantes, docentes, niños y público asistente al predio con conceptos vinculados a la actividad bancaria, a los que se sumó en fechas claves, personal de la Gerencia Zonal La Plata asesorando sobre productos/servicios del Banco. Además, se expuso una obra de títeres, creada especialmente para el BNA, relacionada con la familia y los lazos generacionales, la educación y la inclusión, que acercó a los niños a cuestiones financieras y digitales básicas. Se realizó además una acción especial para el día del niño con animadores infantiles. Por otro lado, se organizó la jornada Formadora de Formadores en educación financiera capacitando a 20 referentes del predio, para replicar esa formación a docentes y niños del nivel primario que visitan el stand.

Tecnópolis - Stand BNA

Estuvimos presentes con actividades dirigidas a toda la familia, vinculadas al aprendizaje de conceptos bancarios básicos, de una manera lúdica y entretenida. Así el público pudo disfrutar y aprender sobre ahorro, inversión y consumo responsable, a través de una experiencia de realidad virtual. Niños y adultos con cascos 3D conocieron a Carlos y Ana, dos personajes creados especialmente por y para Banco Nación, quienes les enseñaron un recorrido lleno de diversión y sorpresa, con temáticas muy importantes sobre educación financiera.

En el stand del Banco se contó con asesoramiento sobre productos y aprendizaje de uso de medios electrónicos. Por otro lado, se realizaron talleres lúdicos de educación financiera destinados a la familia, donde a partir de juegos de Trivia Bancaria se enseñó la importancia del ahorro y del consumo responsable.

Alcance

3 talleres de educación financiera

3 horas de formación

65 participantes

+ de 70.000 personas visitaron el stand

+ de 15.000 personas atravesaron la experiencia de realidad virtual

Asimismo, se desarrolló en el stand una Feria de Emprendedores para impulsar la actividad de actores de la economía social mediante un convenio marco de colaboración con el Ministerio de Desarrollo Social, a través de la Dirección de Inclusión Económica, para impulsar el desarrollo del trabajo de los emprendedores de diversos rubros. Se realizaron cuatro ferias con la participación de más de 20 emprendedores seleccionados por el Ministerio, en julio, agosto, septiembre y octubre, siendo la primera vez que se implementaba una acción de estas características en Tecnópolis por parte de nuestra Institución.

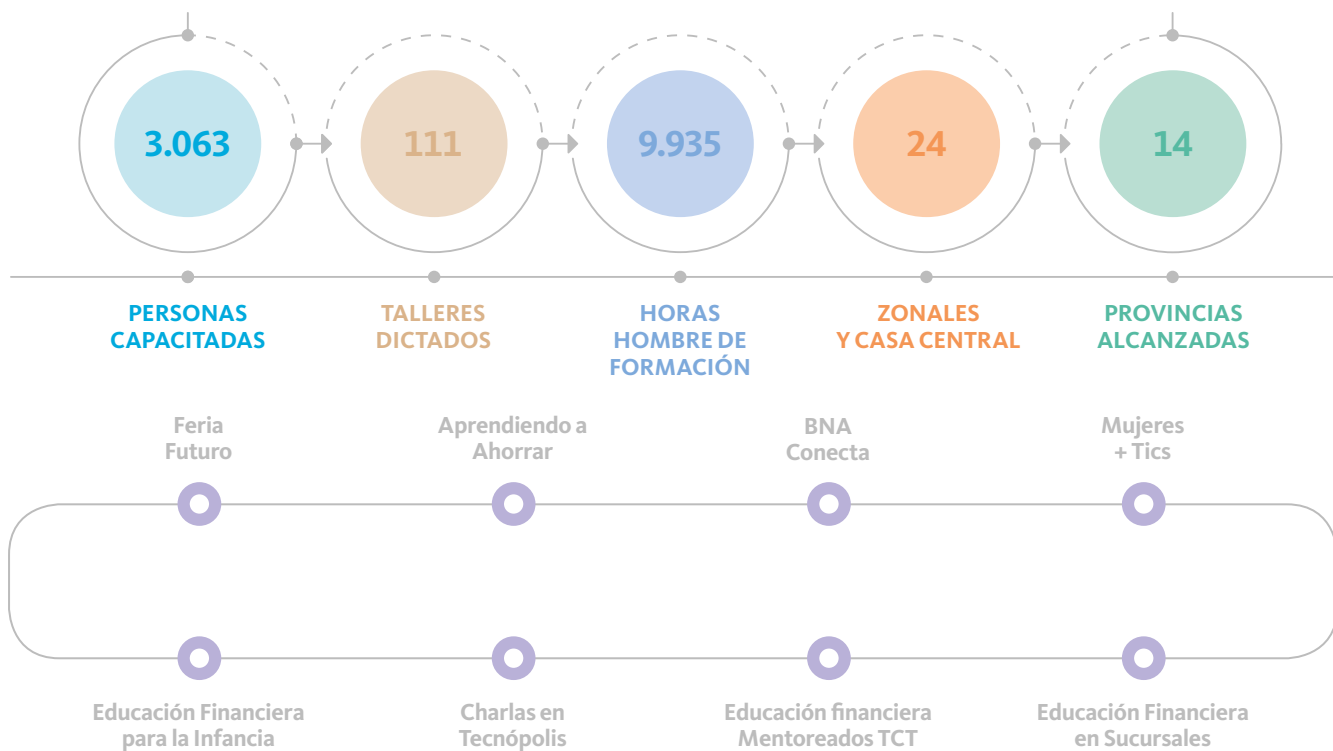
EDUCACIÓN FINANCIERA

Con el compromiso en la educación como eje fundamental del desarrollo humano, se impulsaron una serie de programas educativos en articulación con diversos organismos que tienen como objetivo empoderar a la comunidad en la toma de decisiones económicas y financieras responsables; como así también en la enseñanza de la utilización de los productos financieros, medios digitales y la banca electrónica:

PROGRAMAS	CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS	TALLERES DICTADOS	HORAS DE FORMACIÓN	SEGMENTO BENEFICIARIO	CANTIDAD DE PROVINCIAS ALCANZADAS	GERENCIAS ZONALES PARTICIPANTES	ARTICULACIÓN EXTERNA
FERIA FUTURO	942	13	942	JÓVENES	8	10	INJUVE - BCRA
APRENDIENDO A AHORRAR MENDOZA + PRUEBA PILOTO CORRIENTES	1.360	62	7.631	ESTUDIANTES	2	4	BCRA - DGE MENDOZA
EDUCACIÓN FINANCIERA PARA MENTOREADOS TCT	178	11	193	JÓVENES Y ADULTOS	5	11 y Casa Central	INJUVE - CONCIENCIA
MUJERES + TICS	165	6	330	MUJERES	3	3	SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN
BNA CONECTA	248	11	286	JÓVENES Y ADULTOS	2	2	BCRA Y SECRETARÍA DE MODERNIZACIÓN
EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA INFANCIA	20	1	20	ADULTOS REFERENTES	1	1	MUNICIPALIDAD DE LA PLATA
CHARLAS EN TECNÓPOLIS	65	3	264	FAMILIAS	1	0	BCRA
EDUCACIÓN FINANCIERA EN SUCURSALES	85	4	269	ESTUDIANTES	3	4	-
8 PROGRAMAS	3.063	111	9.935		14*	24 y Casa Central**	-

* En algunas provincias se desarrollaron más de un programa.

** Algunas Gerencias Zonales participaron en más de un programa.



Feria Futuro

Es una feria itinerante convocada desde el Instituto Nacional de Juventud (INJUVE) junto al Ministerio de Trabajo que se realiza en distintos puntos del país. 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. BNA participa con un espacio propio en cada feria brindando Talleres de Educación Financiera y Emprendedorismo, junto al equipo de educación financiera de BCRA.



> Charla Educación Financiera. Feria Futuro. En el marco de la campaña "Global Money Week". Mendoza.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Alcance

13 talleres de educación financiera

10 localidades del país

942 jóvenes participaron de las charlas BNA

Mujeres emprendedoras

En una iniciativa de la Secretaría de Modernización de la Nación, el BNA fue convocado para dar Talleres de Educación Financiera buscando empoderar a las mujeres emprendedoras. En esos espacios, se hizo hincapié en la importancia de la planificación financiera para llevar adelante un proyecto y en la promoción de productos financieros digitales especiales para este segmento. Se logró capacitar a 165 mujeres en 6 talleres y 4 localidades del país.

Aprendiendo a ahorrar

Este programa 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.

BNA participa de este programa desde el año 2016, y por segundo año consecutivo lo realiza a través de Voluntariado Corporativo, en articulación con la Dirección General de Escuelas de Mendoza, el Ministerio de Educación de la Nación y el Banco Central de la República Argentina.

Los voluntarios inscriptos brindan talleres de Educación Financiera a estudiantes del colegio secundario haciendo foco en la planificación financiera y el ahorro, la oferta de productos financieros y su uso digital, como así también en diferentes medios de pago y medidas de seguridad disponibles.

En 2019 participaron 30 voluntarios de 18 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. Asimismo, se realizó una capacitación brindada por especialistas, a modo de prueba piloto, en una escuela de la Ciudad Corrientes junto a la Gerencia Zonal homónima, con la intención de incorporar esa ciudad al programa en el futuro.



> Talleres Educación Financiera. Aprendiendo a Ahorrar. Mendoza. Casa Central BNA.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



DIRECCIÓN GENERAL
DE ESCUELAS
www.mendoza.edu.ar



Ministerio de
Educación
Presidencia de la Nación

Alcance

30 voluntarios y referentes

428 horas de voluntariado

16 escuelas visitadas

61 talleres dictados

1.310 jóvenes capacitados por voluntarios

50 jóvenes capacitados en prueba piloto Corrientes

4,08 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Tu Compromiso Transforma

Dentro de este programa, se dictaron talleres especiales de educación financiera en las 7 localidades donde se desarrolló, destinado a los jóvenes mentoreados y a los voluntarios mentores. A través de una propuesta lúdica y didáctica, los talleres se enfocaron en la promoción del ahorro y el acceso a los principales productos financieros destinados a este segmento etario, con foco en la Banca Digital. Se realizaron 11 talleres en las 7 localidades y se capacitaron 178 participantes.

Talleres en BNA Conecta

Dentro de este programa, se brindaron Talleres de Educación Financiera a los referentes de las localidades de Huillapima (Catamarca) y Ugarteche (Mendoza) donde se realizaron las primeras pruebas piloto. Con foco en la digitalización de la comunidad, se brindaron 11 Talleres de Educación Financiera logrando capacitar a 248 referentes, estudiantes y vecinos de la comunidad.

Videos tutoriales

En nuestro canal de YouTube se encuentran a disposición piezas tutoriales en formatos animados para incentivar el uso de Home Banking, Banca Móvil y Cajeros Automáticos, poniendo de esta manera a disposición de los usuarios más herramientas de educación financiera.

Premio Foro Ecueménico Social

El BNA fue distinguido por el Foro Ecueménico Social en el Premio al Emprendedor Solidario en la categoría Integración en la Comunidad por su labor respecto a la inclusión financiera para la inclusión social.



> Premio Emprendedor Solidario. Foro Ecuménico Social. Centro Cultural Borges

DESARROLLO Y FORMACIÓN

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 empresario. Las temáticas seleccionadas despertaron gran interés en la audiencia, llegando a 725 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 orientados 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 2019 se realizaron 8 cursos con una duración de 4 a 6 horas cada uno, organizados en conjunto con las Gerencias Zonales y la Fundación Empretec, dirigidos a pymes (clientes, no clientes y proveedores) y emprendedores. Se trataron los siguientes temas: Empresas con impacto positivo - Cómo ganar competitividad de manera responsable y Nuevos modelos de negocios.

En estos encuentros dirigidos a nuestra cadena de valor, se profundizó sobre los beneficios de implementar una gestión empresarial de triple impacto (económico, social y ambiental) a fin de ganar competitividad de manera responsable, como así también acercar la visión del Banco Nación en materia de responsabilidad social y sustentabilidad y compartir diversas herramientas disponibles para el análisis de la gestión empresarial y la implementación de cambios concretos.

› 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 y 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 38 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 capacitaciones de excelencia, generar contactos y acrecentar el vínculo. En 2019, realizamos charlas con:

- › Universidad Nacional de la Plata (UNLP)
- › Universidad Nacional del Litoral
- › Universidad Tecnológica Nacional (UTN)
- › Universidad Nacional de Córdoba
- › Universidad Nacional de San Antonio de Areco
- › Universidad Nacional de la Pampa (UNLPAM)
- › Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe
- › Universidad de Belgrano
- › Universidad Católica de Córdoba

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	CIUDADES/PROVINCIAS
PLAN DE INCLUSIÓN EDUCATIVA EMAÚS Y PROGRAMA DE BECAS FAMILIARES	CÁRITAS ARGENTINA	Este programa otorga becas en base a un proceso de discernimiento comunitario. A través de la FBNA se apoya a 452 niños, niñas y adolescentes. Las becas ayudan que todos los hijos e hijas de cada una de las familias accedan a la educación que merecen y a la vez ayudan a sus padres con reuniones semanales para que se inserten laboralmente y colaboren con el espacio educativo.	San Rafael; Posadas, Iguazú y Oberá en Misiones; Bariloche; Orán en Salta; Reconquista; Añatuya y La Banda en Santiago del Estero.
INTEGRACIÓN SOCIAL Y EMPLEABILIDAD A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA	POTRERO DIGITAL	Potrero Digital es una escuela de oficios digitales orientada a la integración social, la capacitación y la obtención de trabajo para personas mayores de 16 años. La FBNA colaboró en un fondo común con otras organizaciones y empresas para beneficiar a los 140 alumnos que participaron de las clases.	Gregorio de la Ferrere, Buenos Aires.
PROGRAMA DE BECAS	VOY CON VOS	Este programa de becas promueve la educación en los jóvenes de 12 a 18 años que completaron sus estudios primarios en escuelas rurales. La mayoría recorre 20 km diarios para llegar a la escuela técnica de Tres Isletas y algunos en El Impenetrable, que residen allí toda la semana y vuelven a sus casas los fines de semana. Cuentan con el apoyo de tutores que los monitorean. El programa beneficia a 80 personas e incluye la residencia, comida, útiles escolares y materiales para los talleres de mecánica o electricidad.	Tres Isletas y el Impenetrable, Chaco.
PROGRAMA DE BECAS UNIVERSITARIAS DE LA PROVINCIA DE LA PAMPA	FUNDACIÓN INTEGRAR	FBNA brinda la beca anual a 5 estudiantes del Programa que acompaña a jóvenes en situación de vulnerabilidad socio-económica para que puedan iniciar, sostener y finalizar sus carreras universitarias o terciarias. El Programa tiene 3 pilares fundamentales: la beca económica, un tutor voluntario, generalmente un profesional con experiencia que acompaña a los estudiantes y Talleres Barriales enfocados en el desarrollo de habilidades socio-emocionales y competencias académicas.	Lonquimay, Catrillo, Quemú Quemú, Santa Rosa y General Pico, La Pampa.
AGENTES DEL CAMBIO, BECAS PARA EXÁMENES INTERNACIONALES, BECAS TOTALES DE ESTUDIO SECUNDARIO	FUNDACIÓN GERMINARE	El Programa Agentes de Cambio está orientado a incluir a familias de bajos recursos socioeconómicos a través del acceso de sus hijos a una educación secundaria de calidad. Les brindan preparación académica y personal para que alcancen el nivel necesario para ingresar becados a una institución de calidad a partir del primer año de secundaria. También se otorgaron becas totales a 3 alumnas y becas para exámenes internacionales de idiomas para adolescentes de diferentes escuelas.	Pilar, Campana, Zárate y Tigre en Pcia. de Buenos Aires y CABA
MIRA BECAS Y MIRA CAPACITA	MISIONES RURALES ARGENTINAS	Mira Becas está orientado a alumnos de nivel secundario provenientes de parajes alejados de los centros urbanos. Tiene 103 beneficiarios directos, de los cuales 60 son mujeres y 43, varones de entre 13 y 27 años. Los becarios cursan actualmente entre 12 y 16 materias, dependiendo del programa de estudio y se les brinda tutorías durante todo el año.	Beltrán, Monte Quemado y Taco Pozo en Santiago del Estero; Bajo Hondo Chico, Miraflores, Hermoso Campo y Santa Sylvia en Chaco; Mayor Villafañe e Ingeniero Juárez en Formosa, Juan Coronel Solá y Apolinario Saravia en Salta; Gral. Alvear en Mendoza, Alberdi en Tucumán, Chamental en La Rioja, Tilisaro en San Luis y San Salvador de Jujuy.

EMPRENDEDURISMO

Taller de desarrollo del comportamiento emprendedor - Empretec

El Taller DCE - Empretec se ha instalado en las 23 provincias argentinas, y CABA, y cuenta con más de 330 ediciones y 9.000 emprendedores capacitados. Bajo una metodología creada en el año 1982 por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), el Taller Empretec busca familiarizar a emprendedores con los patrones de comportamiento asociados al empresario exitoso, con el fin de aplicarlos en la gestión de sus propios negocios.

En 2019 se realizaron 19 talleres en 11 provincias en todo el país, con un total de 476 emprendedores capacitados. Con el objetivo de promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible de emprendedores de todos los niveles socioeconómicos de la Argentina, el plan estratégico que enmarca este taller está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas en la Agenda 2030.

Comunidades con valor (ccv)

Diseñado por la Fundación Empretec con la asistencia del BNA, este programa cuenta con el apoyo de 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 se instruye a los emprendedores sobre conceptos de Responsabilidad Social Empresaria, Economía Circular y Triple Impacto, alineado estratégicamente a los objetivos de desarrollo sostenible. En 2019 se realizaron 11 implementaciones de CCV y el 76% de los emprendedores que participaron del programa indicaron que los contenidos del Módulo de Sustentabilidad les parecieron útiles para el desarrollo de sus respectivos emprendimientos.

Capacitación financiera en el Gran Chaco con Nación Emprende

La FBNA continuó con el programa de capacitaciones desarrollado en la zona del Gran Chaco que incluye enseñar cómo armar un plan de negocios en formato CANVAS y finanzas personales, que se realiza en conjunto con ACADI y Fundación Gran Chaco, en el 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.

Durante 2019 se afianzó la red, brindándose capacitaciones presenciales y virtuales a más de 1.800 productores indígenas y criollos de la región. Asimismo, la FBNA diseñó una plataforma online y una app, para que los residentes de la zona puedan acceder a tutoriales explicativos en forma remota y armar o modificar de forma sencilla sus planes de negocio. Posteriormente, se extendieron las capacitaciones en Chilecito (La Rioja) a través de la cooperativa La Riojana, en Mendoza con la organización Comercio Justo y en Belén (Catamarca) convocado por la sucursal del Banco.

Concurso emprendimientos innovadores Banco Nación 2019

Se llevó a cabo la 11ª Edición del Concurso Emprendimientos Innovadores del Banco Nación organizado por Fundación Empretec y patrocinado por el Banco de la Nación Argentina. 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 750 postulaciones, de los cuales cinco resultaron ganadores y se entregaron \$1.000.000 en premios.

En primer lugar fue elegido el emprendimiento SIGMIND, que desarrolló una herramienta para el diagnóstico psiquiátrico basada en neurociencia e inteligencia artificial que permite medir, en el discurso de los pacientes, los mismos marcadores que utilizan los psiquiatras en el proceso de diagnóstico.

Asimismo, en alianza con la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, se otorgó la mención especial PROESUS a los emprendimientos GBOT, el cual fabrica robots autónomos alimentados por energía solar para el control de malezas, y BIOTA, dedicado al desarrollo de humedales bioelectroquímicos para el manejo urbano de aguas residuales.

Concurso triple impacto emprendedor 2019

Se llevó a cabo la primera edición del Concurso Triple Impacto Emprendedor 2019, destinado a proyectos que tengan incidencia en lo económico, social y ambiental, organizado de forma conjunta por Fundación Empretec, el Banco de la Nación Argentina, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Secretaría de Gobierno de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.

Se seleccionaron 10 emprendimientos finalistas entre 224 proyectos presentados, de los cuales cinco resultaron ganadores. Los premiados tuvieron la oportunidad de participar del Summit 2019 - Global Steering Group For Impact Investment, que se realizó por primera vez en América Latina el 18 y 19 de noviembre en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y se les concedió el sello distintivo de "Emprendimiento Sustentable", otorgado por la Secretaría de Gobierno de Ambiente y Desarrollo Sustentable.

Entrepreneurship World Cup Argentina 2019

Fundación Empretec, junto al Banco Nación y GEN Argentina, organizó la 1ª edición en Argentina de la Entrepreneurship World Cup (EWC), en el marco de la competición internacional que reúne a más de 100.000 emprendedores de todo el mundo. Se seleccionaron 5 finalistas entre más de 80 proyectos presentados. El ganador, escogido por el jurado, fue el emprendimiento Sumado-ID, quien obtuvo la oportunidad de viajar a Arabia Saudita para formar parte de la final global de la Entrepreneurship World Cup, donde consiguió el cuarto lugar.

DEPORTE Y SALUD

Acompañando deportes competitivos

Estuvimos presentes en diversas disciplinas apoyando a través del sponsoreo a Selecciones Nacionales, torneos y otras competencias vinculadas al atletismo:



BÁSQUET

- > Selecciones argentinas femeninas y masculinas.
- > Selecciones juveniles femeninas y masculinas.



HANDBALL

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



ATLETISMO

- > K21 Series y K42 Argentina.
- > Triatlones Olímpicos Series ISS - Mar del Plata (diciembre y marzo).
- > 22ª Duatlón Hombre de Piedra - Tandil.
- > 16ª Maratón Delfor de la Canal de la Universidad de La Plata.
- > 5ª maratón Solidaria "Corremos por Justina".
- > La Primera Vuelta MTB Rural "Soga Gaucha".
- > Maratón MM 42KM de Puerto Madryn.
- > Carrera de la Mujer - Necochea
- > Maratón Solidario - Cooperativa de Usuarios de Electricidad y de Consumo de Castelli Ltda.



GOLF

- > Circuito de Golf "GOLD SUMMER 2019".
- > Edición N° 24 del Circuito de Golf BIRDIE 2019.
- > 13º Torneo de Golf Solidario.

Carrera de la Mujer 2019

El Banco de la Nación Argentina estuvo presente por octavo año consecutivo, en esta oportunidad como Main Sponsor, en la Carrera de la Mujer que se realizó en el mes de marzo 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.

Programas de salud y deporte

La Fundación BNA colabora con diferentes entidades a través de donaciones, 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. Asimismo, acompaña proyectos que fomenten el deporte como inclusión.

SALUD Y DEPORTE

PROGRAMA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	DESCRIPCIÓN	CIUDADES / PROVINCIAS
RESPUESTA SANITARIA A LA EMERGENCIA SOCIOAMBIENTAL	MÉDICOS DEL MUNDO	Se pusieron en funcionamiento durante dos meses en las zonas afectadas, Unidades de Equipos de Respuesta Rápida en Salud, que visitaron los centros de evacuados, para atender e informar sobre la prevención de enfermedades que suelen aparecer después de la inundación. En total se atendieron 265 familias, 492 niños y 611 adultos.	RESISTENCIA, BARRANQUERAS Y SANTA SYLVINA EN CHACO Y PASO DE LOS LIBRES EN CORRIENTES.
DONACIÓN	HOSPITAL GENERAL DE NIÑOS PEDRO DE ELIZALDE	La FBNA junto a otras instituciones colaboró con los fondos que permitieron instalar un Espinógrafo en la División de Diagnóstico por Imágenes. Este equipo permite un diagnóstico por imágenes eficaz y, lo más importante, la reducción de radiación recibida por los niños y niñas que se asisten a la Institución.	CABA.
BECAS	HOSPITAL GARRAHAN	La FBNA colaboró con 5 becas para la formación de médicos/as de la institución.	CABA.
ESCUELA DE ENFERMERÍA	COAS	De este programa que financia la FBNA desde 2018, se benefician de manera directa 15 alumnos, de los cuales 14 son mujeres y 1 varón.	MAR DEL PLATA.
PADRINAZGO	FUNDACIÓN HOSPITAL DE NIÑOS SOR MARÍA LUDOVICA	La Fundación brinda alojamiento a las madres, niños /as y adolescentes que son internados en el Hospital Sor María Ludovica y que vienen del interior de la provincia o que necesitan tratamientos prolongados.	LA PLATA.
DEPORTE	OLIVARES RUGBY	La FBNA colaboró para agrandar las instalaciones del club y así brindar el acceso a más de 800 niños, niñas y adolescente que asisten, una cancha de rugby de mayor calidad y asimismo, fomentar la importancia del hockey en las y los asistentes.	MALVINAS ARGENTINA, BUENOS AIRES.
DEPORTE	FLORESTA RUGBY CLUB	El Club Floresta Rugby cuenta con 700 chicos y adolescentes entre los 6 y los 18 años. En este caso la FBNA ayudó a financiar el 3 ^{er} tiempo.	FLORESTA Y BARRIOS CERCANOS, CABA.

CULTURA

Sucursales declaradas como patrimonio histórico

El BNA cuenta a lo largo del país con bienes inmuebles que cumplen con las pautas y criterios de selección y valoración para integrar el registro de la Comisión Nacional de Museos, Monumentos y Lugares Históricos. 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 de Buenos Aires fue declarada como Monumento Histórico Nacional por el Decreto del Poder Ejecutivo Nacional N° 1055 del 19 de junio de 2002.

Museo histórico y numismático

Ubicado en el primer piso del edificio de la Casa Central, fue creado en el año 1966 y luego reinaugurado en 2016 tras renovar su imagen y su guión museológico, de acuerdo a la nueva museología mundial y los importantes repositorios existentes.

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 la Casa Central y de las sucursales como teléfonos, máquinas de escribir, máquinas de calcular, fotografías antiguas, mapas y todos los elementos propios del quehacer bancario. Se encuentra abierto para todo público y se realizan en forma gratuita visitas guiadas para estudiantes, grupos, historiadores y coleccionistas, previa agenda.

- **Días:** de lunes a viernes.
- **Horario:** 10:30 y 14:30.
- **Tel.:** 4347-6277/6267.
- **Correo electrónico:**
- museohistoricoynumismatico-bna@bna.com.ar

Biblioteca Manuel Belgrano

Biblioteca Manuel Belgrano, con sede en el primer piso de la Casa Central, cuenta con aproximadamente 9 mil volúmenes entre los que se encuentran clásicos de la literatura y temas generales, aunque el núcleo de la colección está compuesto por material que se especializa en Economía, Finanzas y Derecho, comprendiendo también Historia Argentina y Universal.

Está abierta a toda persona que se interese en solicitar a préstamo o consultar los libros existentes. Se atienden pedidos y requerimientos del público de lunes a viernes de 10:00 a 15:00 pudiendo consultar el material dentro de la biblioteca.

- **Tel:** 4347-6278
- **Correo electrónico:**
- biblioteca@bna.com.ar

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, Juan Carlos Castagnino, entre otros. Colección que ha mantenido su vigencia al verse enriquecida regularmente con los premios del Salón Nacional de Pintura, organizado por la Fundación BNA y actualmente por las donaciones de artistas que han pasado por la galería.

Galería de arte “Alejandro Bustillo”

Es un espacio instalado en la planta baja de nuestra Casa Central y ofrece una ventana al extenso panorama del arte contemporáneo argentino y que, pensando en el número de personas que diariamente transitan, se advierte la importancia que adquiere como vidriera del arte.

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. A lo largo de cuatro décadas de trayectoria, la galería Alejandro Bustillo se ha convertido en un sello distintivo dentro de nuestra Casa Central. Su extensa e ininterrumpida actividad le ha hecho ganar peso propio dentro del circuito de galerías de la Ciudad de Buenos Aires.

Durante 2019, la Galería ha llevado a cabo 12 exposiciones de 10 artistas y de la colección del Banco. Se exhibieron allí más de 160 obras.

- **Tel:** 4347-6205
- **Correo electrónico:**
- pinacotecaygaleriadearte@bna.com.ar

Eventos culturales

El BNA abrió sus puertas durante un fin de semana de mayo en el Día Nacional de los Monumentos, convocado por la Comisión Nacional de Monumentos, de Lugares y de Bienes Históricos. A su vez, hizo lo propio durante La Noche de los Museos en noviembre. En ambas ocasiones se realizaron visitas guiadas dentro del edificio, en la Galería de Arte Alejandro Bustillo y en el Museo Histórico y Numismático, además de exponer ejemplares históricos de la Biblioteca Manuel Belgrano.

EL BNA Y SUS PROVEEDORES

COMPRAS Y CONTRATACIONES

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

El BNA, a través de las normas de su Régimen de Contrataciones transparenta la gestión de compras, la cual rige para toda compra-venta, 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 interviniente.

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 se alienta 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 2019, 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. Además, es de uso corriente la modalidad por Concurso de Precios Privado en orden a la menor cuantía de la compra. La Contratación Directa se utiliza como una modalidad de excepción.

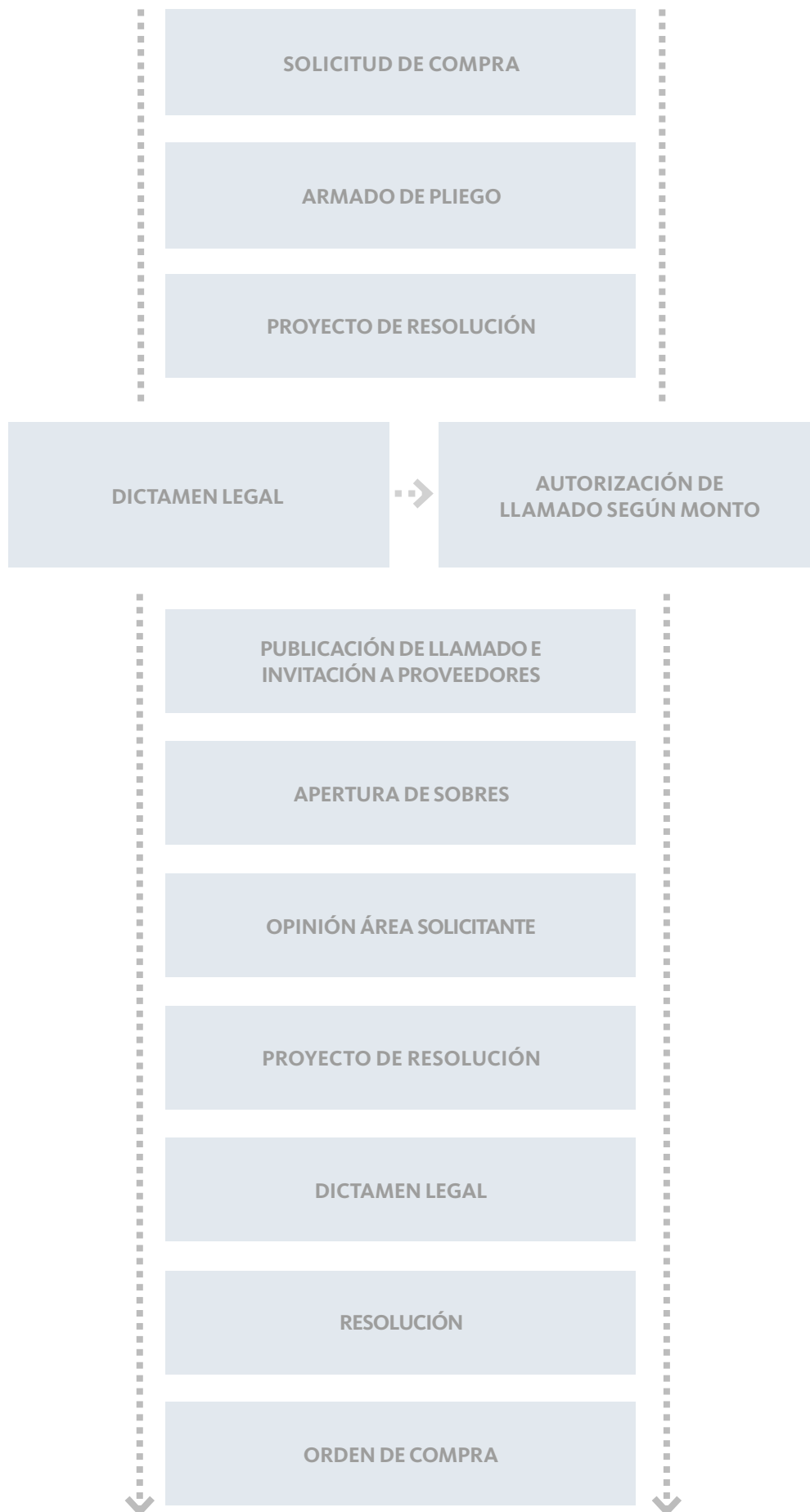
Procedimiento de selección y contratación

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, regirá el llamado.

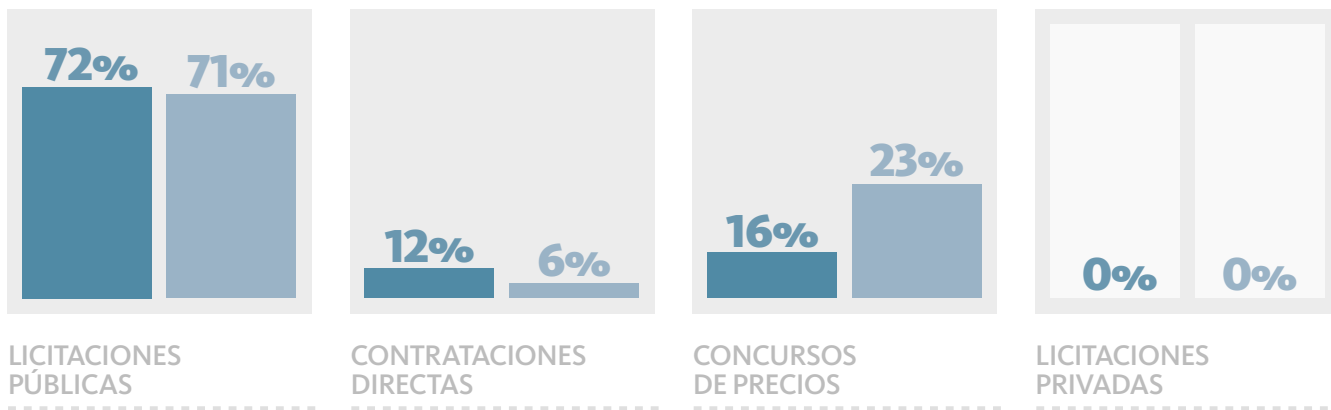
Continúa el proceso de compra confeccionándose un proyecto de resolución para que la jerarquía que corresponda por facultades numéricas, autorice el pertinente llamado, ya sea licitación, concurso de precios o si procede una contratación directa. Dicho proyecto de resolución se gira a la Asesoría Legal 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.

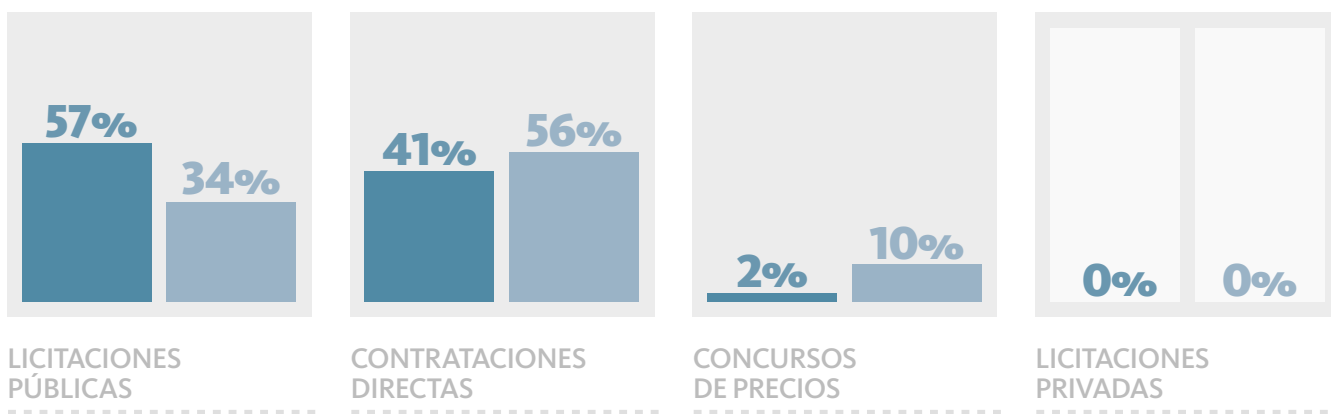


COMPRA DE BIENES POR TIPO DE MODALIDAD

COMPRAS DE BIENES EN PESOS - MONTO 2019 - 2018

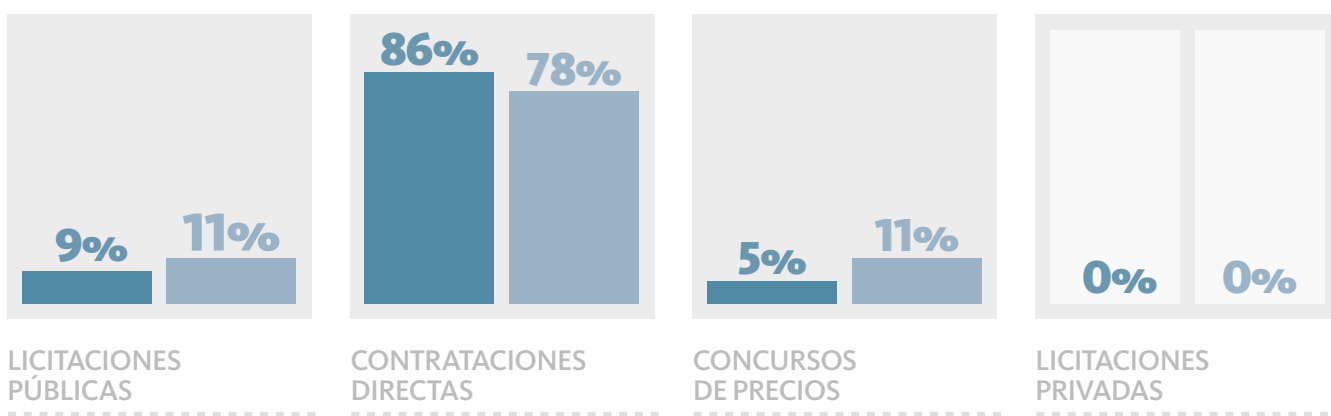


COMPRAS DE BIENES EN DÓLARES* - MONTO 2019 - 2018



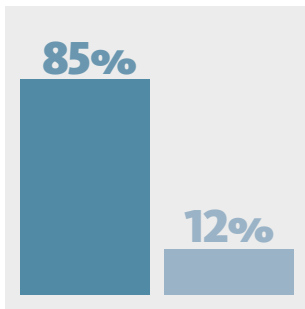
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR TIPO DE MODALIDAD

CONTRATACIONES DE SERVICIOS EN PESOS - MONTO 2019 - 2018

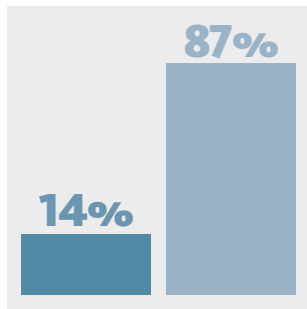


*Tanto en el año 2018 como 2019 se realizó una contratación directa en euros, cuyo importe se convirtió en dólares al tipo de cambio de cada año respectivamente.

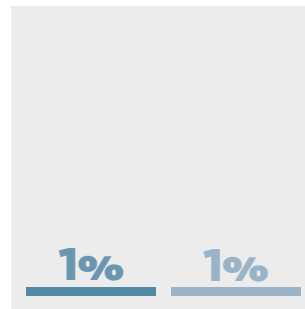
CONTRATACIONES DE SERVICIOS EN DÓLARES - MONTO
2019 - 2018



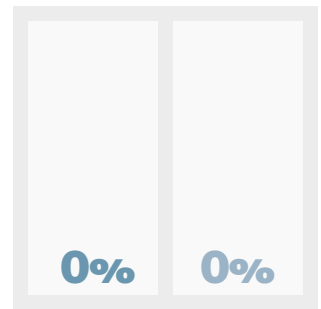
LICITACIONES PÚBLICAS



CONTRATACIONES DIRECTAS



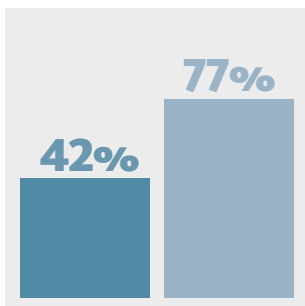
CONCURSOS DE PRECIOS



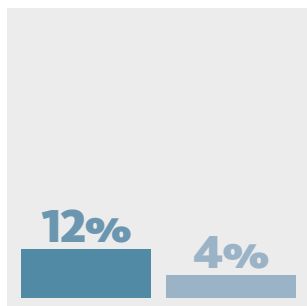
LICITACIONES PRIVADAS

CONTRATACIÓN DE OBRAS POR TIPO DE MODALIDAD

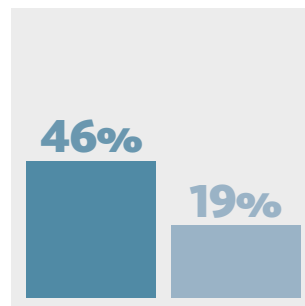
CONTRATACIONES DE OBRAS EN PESOS - MONTO
2019 - 2018



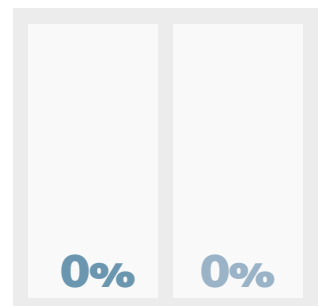
LICITACIONES PÚBLICAS



CONTRATACIONES DIRECTAS

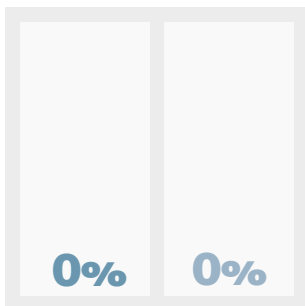


CONCURSOS DE PRECIOS

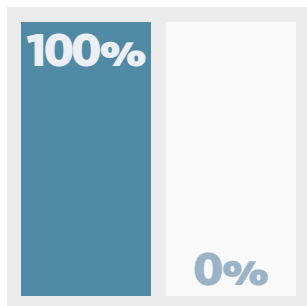


LICITACIONES PRIVADAS

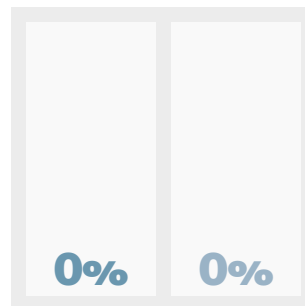
CONTRATACIONES DE OBRAS EN DÓLARES - MONTO
2019 - 2018



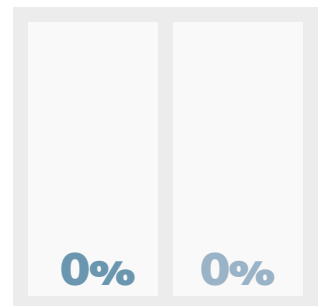
LICITACIONES PÚBLICAS



CONTRATACIONES DIRECTAS



CONCURSOS DE PRECIOS



LICITACIONES PRIVADAS

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.

Compras inclusivas

Durante el año 2019 se continuó con el convenio de colaboración con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, y que a través del Programa de Beneficios, el Banco ofrece a sus clientes la posibilidad de canjear los puntos por productos artesanales realizados por emprendedores de la Economía Social y Popular, dando la posibilidad de favorecer el trabajo de artesanos y pequeños productores de todo el país. El catálogo incorporó 5.740 unidades de 44 variedades de premios, por un monto invertido de más de \$3.730.000 más IVA. Con esta iniciativa de trabajo conjunto, el BNA y el Ministerio continúan reafirmando su propósito de inclusión social y financiera apostando a la generación de empleo genuino.

CAPÍTULO 8

EL BNA

Y EL AMBIENTE

FINANZAS SOSTENIBLES

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

El desafío de generar un desarrollo sustentable ha avanzado sobre la agenda del sistema financiero a través de la aparición de las finanzas sostenibles y es por ello que el BNA inició un proceso que tiene como objetivo de mediano plazo incorporar políticas, procesos, prácticas y estándares de sostenibilidad, tanto en el financiamiento de actividades e inversiones, como en el interior de la entidad.

Es clave el rol del Banco 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. Mitigar los efectos del cambio climático requiere actuar principalmente sobre las fuentes de energía así como implementar medidas de eficiencia energética, acotar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de los principales sectores contaminantes y gestionar adecuadamente los diferentes tipos de residuos.

El BNA se ha comprometido con la integración de las finanzas sustentables a su negocio, tanto en lo estratégico e institucional como en su operación comercial. Desde 2019 suscribe al Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Industria Bancaria en Argentina y, como signatario fundador, se encuentra trabajando bajo cuatro estrategias:

- › Institucionalización de las Políticas de Sostenibilidad.
- › Desarrollo de Productos Financieros Sostenibles.
- › Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales.
- › Promoción de Procesos Internos en Materia de Sostenibilidad.

En 2019, se facilitaron diálogos con actores externos a fin de contribuir al desarrollo de informes e investigaciones en la materia, convirtiendo al BNA en un socio en este ámbito. Se participó activamente de encuentros, mesas de trabajo, talleres, capacitaciones, cumbres, charlas, entre otros, que se detallan a continuación:

- › Encuentros Mensuales sobre Finanzas Sustentables de la CNV.
- › Semana de Acción Climática organizada por la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.
- › Curso de Financiamiento Climático organizado por la Red Argentina de Municipios Frente al Cambio Climático (RAMCC).
- › Encuentros con Bolsa de Comercio de Rosario y la Universidad del Centro Educativo Latinoamericano.
- › Cumbre de Inversión de Impacto 2019 Latinoamérica organizada por el Global Steering Group for Impact Investment.
- › Mesa de Trabajo del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca.
- › Mesa de Trabajo Cuidando el Clima de la Red Argentina de Pacto Global.
- › Mesa Redonda sobre Inversiones en Eficiencia Energética y Energías Renovables a Nivel Local organizado por la RAMCC.
- › Mesa Argentina de Carne Sustentable.
- › Taller de Financiamiento Climático organizado por la RAMCC.
- › Seminario de finanzas sostenibles organizado por ALIDE.
- › Primera Jornada de Finanzas Sustentables en Región Chaqueña organizada por Fundación Vida Silvestre y Banco Nación.

INSTRUMENTOS FINANCIEROS SOSTENIBLES

Durante 2019 se comenzó a trabajar en el diseño del Marco para el Desarrollo de Instrumentos de Deuda y de Crédito Alineados con los ODS (Marco ODS), que estipula los lineamientos y principios para que el BNA gestione instrumentos de deuda y de crédito catalogados como verdes, sociales, sustentables y alineados con los ODS. Dicho Marco se alinea con los Principios de Bonos Verdes y de Bonos Sociales de la Asociación Internacional de Mercado de Capitales (ICMA por sus siglas en inglés), contemplando asimismo, la Taxonomía de Climate Bonds Initiative (CBI por sus siglas en inglés), entre otros, para asegurar un filtro respecto de la mitigación y adaptación al cambio climático. Estará de este modo en sintonía con los Lineamientos para la Emisión de Bonos Sociales, Verdes y Sustentables de la CNV. Se creó un Grupo de Trabajo interáreas a fin de avanzar en los lineamientos del Marco ODS.

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, se diseñaron líneas de financiamiento teniendo en consideración criterios sostenibles.

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

CRITERIOS VERDES EN PORTAFOLIO DE PRÉSTAMOS DEL BNA	
LÍNEAS DE PRÉSTAMO	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 tasade interés presentando factura proforma del bien adquirido.
FINANCIACIÓN A PROVINCIAS, MUNICIPIOS Y/O COMUNAS	Incluye inversiones en obras de infraestructura 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.
PROGRAMA NACIONAL PARA LA TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA (PNTP)	Financia proyectos de inversión dentro del PNTF declarados elegibles por el comité del PNTF y el FONDEP. Esta línea tiene como requisito que los proyectos cumplan con la normativa ambiental nacional, provincial y/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 generadas a partir de energía eólica, solar, fotovoltaica, biomasa, biogas y pequeños aprovechamientos hidroeléctricos.
CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SECTOR TURISMO PARA PYME Y MICROEMPRESA	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 Prov. 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.
FINANCIACIÓN ESPECÍFICA PARA ATENDER A DAMNIFICADOS POR ADVERSIDADES CLIMÁTICAS	El Banco cuenta con diversas líneas con distintas facilidades para atender a personas humanas o jurídicas ante la sucesión de desastres climáticos.

ASISTENCIA ESPECIAL A DAMNIFICADOS

GRI 201-2

El BNA forma parte de la Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios²⁰. 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 2019 se dio un fuerte apoyo a damnificados, con foco especial en productores agropecuarios, y con los siguientes resultados:

DAMNIFICADOS POR DESASTRES AGROPECUARIOS	2019	2018	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD OTORGADA	476	265	+180%
MONTO OTORGADO	\$630.066.088	\$250.154.287	

20. Ley 26.509 Emergencia Agropecuaria.

ANÁLISIS DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

El BNA se encuentra evaluando la aplicación de buenas prácticas y de estándares de sostenibilidad reconocidos internacionalmente para la incorporación del análisis de riesgos sociales y ambientales.

En este sentido, 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. Entre diversas instancias de formación se participó en los siguientes encuentros:

- ▶ Bonos Soberanos y Capital Natural (London School of Economics y BCRA): abordaje sobre la evaluación de los impactos sociales y ambientales de la actividad productiva. Relación entre el financiamiento nacional y la actividad agrícola-ganadera.
- ▶ Desarrollo de la Nota Conceptual sobre implementación de Planes Locales de Adaptación al Cambio Climático (Red Argentina de Municipios frente al Cambio Climático y Dirección Nacional de Cambio Climático): intercambiar puntos de vista y verificar el cumplimiento de criterios de evaluación propuestos por el Fondo Verde del Clima para el financiamiento de proyectos.
- ▶ Finanzas Sostenibles y Riesgo Agropecuario.
(Corporación Financiera Internacional -IFC- de Banco Mundial, Secretaría de Agricultura y Pesca y BAPRO):
 - 1) Estándares de desempeño socioambiental.
 - 2) Fondo Verde para el Clima.
 - 3) Modelo Dinámico de Evaluación de Impacto Socioambiental y Económico de Proyectos de Inversión.

Exposición al Riesgo Socioambiental

Formando parte del Informe de Autoevaluación del Capital por Riesgo de Concentración de Crédito -elaborado trimestralmente- se realiza una aproximación a la medición de Exposición al Riesgo Socioambiental de la Entidad. La metodología utilizada se encuentra basada en la Categorización de Riesgos Socioambientales Publicada por el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo (EBRD).

CONCIENTIZACIÓN EN EL CUIDADO DEL AMBIENTE

Con el objetivo de sensibilizar y capacitar a las personas que trabajan en el BNA en temáticas ambientales y de consumo responsable, en conjunto con la Asociación Civil Cascos Verdes se desarrollaron capacitaciones al personal ingresante, en el marco de los cursos de Inducción/Socialización. Asimismo, se realizó un spot entre ambas organizaciones, destinado a todo el personal, a fin de sensibilizar a las personas empleadas sobre la importancia de adoptar hábitos sostenibles y responsables con el ambiente.

Cascos Verdes es una Asociación Civil que trabaja por la inclusión de personas con discapacidad intelectual a través de la educación ambiental, brindándoles la posibilidad de estudiar en el ámbito universitario de manera gratuita y formarse como educadores ambientales. Mediante estas acciones, además de concientizar sobre la importancia del cuidado del ambiente, se promueve la inclusión laboral de este segmento.

Alcance de los talleres

250 personas capacitadas

250 horas de capacitación

10 talleres

Alcance del spot

665 reproducciones

391 reproducciones el primer día de publicación



EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

Medición de Huella de Carbono Corporativa

La Huella de Carbono se define como la cantidad total de Gases de Efecto Invernadero causados directa o indirectamente por una organización. En 2019 se realizó la medición de la Huella de Carbono de todo el Banco Nación en suelo argentino.

El BNA define el alcance de sus emisiones directas e indirectas para las operaciones realizadas dentro de los límites de la organización a nivel país siguiendo la Norma ISO 14064-1: 2018. Con este propósito, se analizó la cadena de valor del Banco de la Nación Argentina y los diferentes procesos que se realizan en simultáneo conformando la totalidad del negocio. Para la determinación de los límites operativos del inventario GEI se consideró la disponibilidad y la factibilidad de obtención de los datos y también se priorizaron las fuentes de emisión que pertenecen al proceso núcleo de la organización. En respuesta a este criterio de selección, los límites operacionales están definidos y categorizados de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE EMISIONES: ALCANCE 1, 2 Y 3

Emisiones de GEI provenientes de fuentes que pertenecen o son controladas por la organización:

Emisiones directas estacionarias

- > Gas natural para calefacción y/o cocina de sucursales.
- > Gas envasado para calefacción y/o cocina de sucursales.
- > Combustible fósil de generadores eléctricos de emergencia disponibles en las sucursales.
- > Combustible utilizado en calderas del edificio de Casa Central y sucursales.

ALCANCE I:
EMISIONES Y REMOCIONES
DIRECTAS DE GEIs

Emisiones directas móviles

- > Combustible fósil (nafta o diésel) utilizado por los autos que se encuentran a disposición del personal del BNA.
- > Combustible fósil (nafta o diésel) utilizado por los camiones de caudales que distribuyen el dinero en las cajeros y sucursales BNA.

ALCANCE II:
EMISIONES INDIRECTAS
DE GEIs POR ENERGÍA

Emisiones de GEI provenientes de la generación de electricidad de origen externo consumidos por la organización.

- > Energía eléctrica.

Emisiones de GEI diferentes de la emisión indirecta de GEI por energía, que es consecuencia de las actividades de la organización, pero que se origina en fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por otras organizaciones.

ALCANCE III:
OTRAS EMISIONES
INDIRECTAS DE GEIs

Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte

- > Combustible utilizado en los aviones destinados a viajes de negocio.

Emisiones indirectas de GEI causadas por los servicios contratados por la organización

- > Energía consumida para la provisión de agua potable a las instalaciones de la organización.
- > Descomposición de residuos sólidos urbanos y su tratamiento.
- > Energía consumida como consecuencia del vertido de líquidos cloacales y su tratamiento.

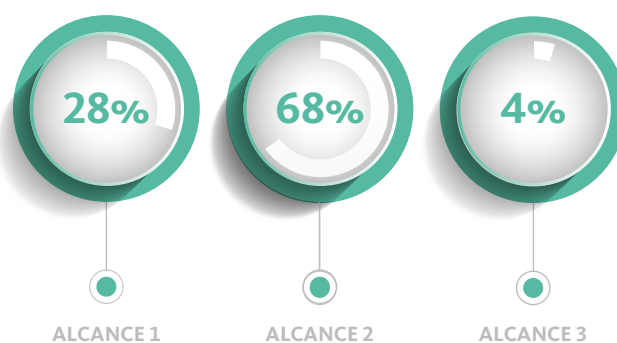
Identificados los principales combustibles consumidos y las fuentes de energía más significativas, se llevó a adelante un inventario de los consumos de las 732 sucursales en Argentina y de la Casa Central.

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 14064.

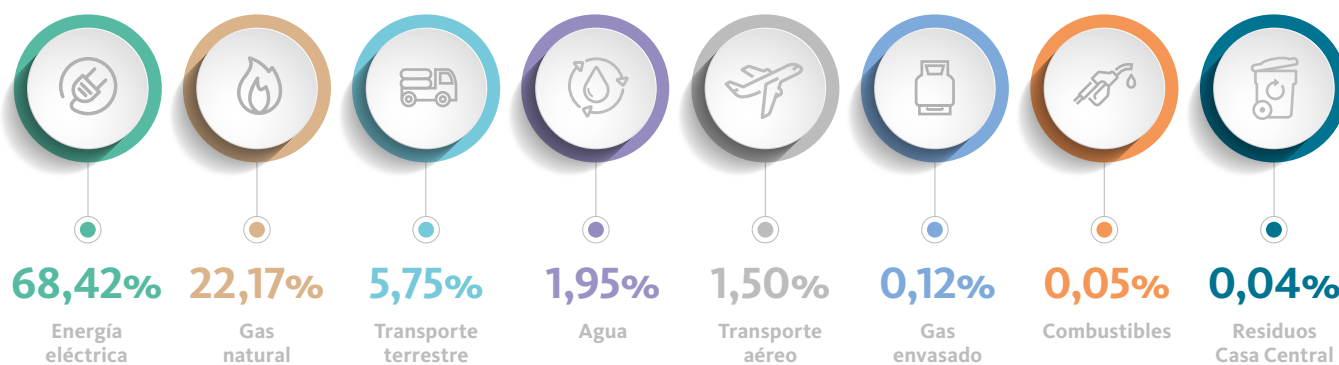
INVENTARIO DE EMISIONES DE GEI 2019 - TABLA I – INVENTARIO GEI 2019

CATEGORIA	FUENTE DE EMISIÓN	ACTIVIDAD	CONSUMO	UNIDAD	EMISIONES tCO2	PARTICIPACIÓN TOTAL DE EMISIONES
CATEGORIA 1: EMISIONES DIRECTAS- COMBUSTIÓN ESTACIONARIA	Gas Natural	Calefacción y cocina	4.741.064,04	m³	10.384,85	22,17%
	Propano/Butano	Calefacción y cocina	19.110,27	kg	57,18	0,12%
	Gasoil	Generadores eléctricos y calderas	8.914,62	Lt	24	0,05%
CATEGORIA 1: EMISIONES DIRECTAS - COMBUSTIÓN MÓVIL	Nafta	Autos BNA	80.238,01	Lt	201,63	0,43%
	Gasoil	Autos BNA	12.764,82	Lt	34,75	0,07%
	GNC	Autos BNA	2.462,00	Lt	5,39	0,01%
	Nafta	Camiones de caudales	110.995,15	Lt	278,91	0,60%
	Gasoil	Camiones de caudales	798.663,23	Lt	2.173,96	4,64%
	GNC	Camiones de caudales	-	Lt	-	0,00%
TOTAL ALCANCE 1			5.774.212,14		13.160,66	28%
CATEGORIA 2: EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA IMPORTADA	Electricidad	Electricidad	94.247.093,25	KWh	32.044,01	68,41%
TOTAL ALCANCE 2			94.247.093,25		32.044,01	68%
CATEGORÍA 3: EMISIONES INDIRECTAS POR TRANSPORTE	Combustible fósil de transporte aéreo	Viajes de negocio	703.084,08	k g CO2 eq	703,08	1,50%
CATEGORÍA 4: EMISIONES INDIRECTAS POR SERVICIOS CONTRATADOS	Descomposición de desechos	Disposición final de residuos sólidos	22.643,00	kg	16,98	0,04%
	Provisión de agua potable	Provisión de agua potable	6.050.711,58	m³	592,97	1,27%
	Agua residual	Tratamiento de líquidos cloacales	6.050.711,58	m³	320,69	0,68%
TOTAL ALCANCE 3			12.827.150,24		1.633,72	3%
TOTAL DE EMISIONES GEI 2019					46.838,39	TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE

DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES POR TIPO DE ALCANCE



DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES DE GEI POR TIPO DE CONSUMO



EMISIONES DE GEI - TABLA II - COMPARATIVA ANUAL*

ALCANCE	FUENTE DE EMISIÓN	2019		2018		VARIACIÓN ANUAL
ALCANCE 1 EMISIONES DIRECTAS- COMBUSTIÓN ESTACIONARIA Y MÓVIL	Gas Natural	10.384,85	tCO ₂ eq	8.623,24	tCO ₂ eq	16,96%
	Propáno/Butano	57,18	tCO ₂ eq	81,28	tCO ₂ eq	-42,16%
	Gasoil	24,00	tCO ₂ eq	32,79	tCO ₂ eq	-36,64%
	Nafta	480,54	tCO ₂ eq	230,16	tCO ₂ eq	52,10%
	Gasoil	2.208,70	tCO ₂ eq	2.322,12	tCO ₂ eq	-5,14%
	GNC	5,39	tCO ₂ eq	0,00	tCO ₂ eq	-
	Total Alcance 1	13.160,66	tCO ₂ eq	11.289,60	tCO ₂ eq	14,22%
ALCANCE 2 EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA IMPORTADA	Electricidad	32.044,01	tCO ₂ eq	26.742,64	tCO ₂ eq	16,54%
TOTAL EMISIONES ALCANCE 1 Y 2		45.204,67	TCO₂EQ	38.032,24	TCO₂EQ	15,87%

*Esta tabla presenta los datos correspondientes a las fuentes de energía disponibles en 2018. En 2019 se amplió el alcance del relevamiento de fuentes de energía que generan emisiones de GEI, presentadas en la tabla superior.

Se implementaron diversas iniciativas tendientes a la reducción y eficiencia en el consumo de energía que se prevén profundizar en 2020:

- › Cambio de equipos de aire acondicionado y calderas obsoletos de gran antigüedad por equipamiento de bajo consumo. Nivel de avance: 50%.
- › Reemplazo de sistema de iluminación tradicional por tecnología LED. Nivel de avance: 15%.
- › Se realizó una evaluación de los consumos de la totalidad de las sucursales que tenían consumos elevados para detectar las anomalías y corregirlas.

Banca Digital

El BNA continúa con el proceso de transformación digital y la utilización de nuevas tecnologías para avanzar hacia una banca virtual y sostenible. En este sentido, profundiza la incorporación de mejoras en los productos y servicios financieros buscando ser más eficiente en los procesos y brindando mayor simplicidad y comodidad a los clientes para que puedan resolver más trámites bancarios desde sus casas. Además, a través de estas mejoras se busca reducir emisiones que impacten en el calentamiento global y minimizar costos.

A continuación se detallan las principales adecuaciones de mejora:

- › Envío de Comprobante y Términos y Condiciones del Préstamo Preaprobado al correo electrónico del cliente (HB-MHB).
- › Incentivo al uso de Plazo Fijo Electrónico ofreciendo mayor tasa y evitando impresión de certificado.
- › Cheque Electrónico – ECHEQ (Consulta, Depósito, Endoso) (HB).
- › E-Resumen. Los clientes eligen su canal de preferencia para la recepción de notificaciones por parte del banco. A través de esta nueva funcionalidad, se promueve el envío de resúmenes de cuenta de tarjeta de crédito por vía electrónica mejorando su efectividad para llegar al cliente y reduciendo el uso de papel.
- › Se incorporó la Firma Digital para ciertas operaciones críticas.
- › Se consolidó la implementación del Ticket Electrónico en los ATM, pudiendo el cliente elegir si imprime el comprobante o lo recibe por correo electrónico. Se enviaron 188.438 tickets por e-mail, evitando su impresión.
- › Se discontinuó el envío de claves de PIN de tarjetas de débito en sobre cerrado evitando su impresión en papel.
- › Se profundizó la comunicación con el cliente a través de envíos digitales, enfocados a ofrecer productos y servicios a medida. Se efectuaron 514 campañas en 2019, procesando más de 98 millones de mensajes y llegando a más de un millón de clientes.

Asimismo, se continuó con el programa Impresión Cero con el objetivo de reducir a la mínima expresión las impresiones locales. En este sentido, se avanzó en la implementación de nuevos sistemas de digitalización de procesos internos tendientes a disponer en línea la información de los clientes y avanzar hacia una banca digital integral.

En este marco, continuamos por tercer año consecutivo con la medición de hojas utilizadas en las impresoras en red de todas las sucursales, Casa Central y Plaza de Mayo, con el compromiso de trabajar para su reducción. Se cuantificaron más de 244 millones de hojas impresas, detalladas en el siguiente cuadro:

USO DE MATERIAL: PAPEL	UM	2019	2018
CANTIDAD DE HOJAS IMPRESAS EN SUCURSALES	CANTIDAD	230.392.337	241.675.104
CANTIDAD DE HOJAS IMPRESAS EN CASA CENTRAL Y PLAZA DE MAYO	CANTIDAD	13.660.509	13.855.730
CANTIDAD TOTAL DE HOJAS IMPRESAS	CANTIDAD	244.052.846	255.530.834

*Gracias al esfuerzo continuo con el objetivo de reducir el consumo de papel, en 2019 se imprimieron **11 millones de hojas** menos que en el año anterior, que equivalen a 22000 resmas.*

Gestión de residuos

GRI 103-2, 103-3, 306-2, 306-4, 301-1, 301,2

Como en todas las actividades, y en la banca 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 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 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 2019, se utilizaron 22.643 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 limpios y secos, son retirados por una empresa cooperativa para su reciclado, mientras que los Residuos Sólidos Urbanos (RSU), generados principalmente por las cantinas, los sanitarios y las oficinas, son enviados al relleno sanitario del CEAMSE.

De los residuos peligrosos que se generan en diferentes áreas del BNA se pueden distinguir aceites, pinturas y tubos fluorescentes en los Talleres Especializados de Casa Central, 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 a 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 el Ministerio de Ambiente.

En la tabla precedente se puede ver que en total se entregaron 10.260 kg de residuos peligrosos a Operadores autorizados para tratamiento y disposición final.

RESIDUOS TOTALES CASA CENTRAL Y SUCURSALES DEL MACROCENTRO	
TRATAMIENTO	2019
REUTILIZACIÓN	0
RECICLAJE	6.254
ENTREGADO A OPERADORES AUTORIZADOS PARA TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL	6.129
RESIDUOS PELIGROSOS ENTREGADOS A OPERADORES AUTORIZADOS PARA TRATAMIENTO FINAL	10.260
TOTALES	22.643

Los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

En lo que respecta a la disposición del equipamiento tecnológico, se han realizado donaciones de equipamientos en desuso a diversas instituciones a través de la Fundación BNA. En particular, durante 2019 se donaron 80 computadoras personales, 80 monitores, 4 impresoras de escritorio, 15 impresoras de red y equipamiento en desuso, entre los cuales se encontraban servidores, validadoras de cajas, contadoras de billetes y equipamiento de networking.

Por otra parte, si bien el BNA no realiza explícitamente la reutilización, entrega el tóner 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 la cantidad aproximada de residuos tecnológicos entregada durante los últimos tres años.

RESIDUOS TECNOLÓGICOS PELIGROSOS	UM	2019	2018	2017
TÓNER Y TAMBOR DE TRANSFERENCIA.	Tonelada	1	2,88	2,45
BATERÍAS UPS	Tonelada	6,5	0	18,38
EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO EN DESUSO	Tonelada	1,7	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 2019

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	27				
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	29				
102-3	Ubicación de la sede	27				
102-4	Ubicación de las operaciones	27, 28				
102-5	Propiedad y forma jurídica	27				
102-6	Mercados servidos	27				
102-7	Tamaño de la organización	30				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	78		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	116				
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	44				6.2 Gobernanza de la Organización
102-12	Iniciativas externas	9, 11, 46				6.2 Gobernanza de la Organización
102-13	Afiliación a asociaciones	46				6.2 Gobernanza de la Organización
2. ESTRATEGIA						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2				6.2 Gobernanza de la Organización
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	44				6.2 Gobernanza de la Organización
3. ÉTICA E INTEGRIDAD						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	4, 5, 38		Principio N° 10	#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	39, 42		Principio N° 10	#16 Paz y Justicia	
4. GOBERNANZA						
102-18	Estructura de gobernanza	34, 35				6.2 Gobernanza de la Organización
102-19	Delegación de autoridad	35, 36				
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	5, 37				
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	21			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	34, 35			#5 Igualdad de género #16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	34			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	34, 36			#5 Igualdad de género #16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-25	Conflictos de intereses	38			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	35, 36				
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	9, 121			#4 Educación de Calidad	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	36, 44				6.2 Gobernanza de la Organización
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	5, 10, 21, 121			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	44				
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	4, 5, 44, 121				6.2 Gobernanza de la Organización
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	4, 24				
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	5, 35, 44				6.2 Gobernanza de la Organización
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	44				
102-35	Políticas de remuneración	37, 78				6.2 Gobernanza de la Organización
102-36	Proceso para determinar la remuneración	37, 78				
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	78			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	11				
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
102-40	Lista de grupos de interés	20				6.2 Gobernanza de la Organización
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	78		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	20				6.2 Gobernanza de la Organización
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	21				6.2 Gobernanza de la Organización
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	21				6.2 Gobernanza de la Organización
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4, 29				6.2 Gobernanza de la Organización
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	24				
102-47	Lista de temas materiales	24				
102-48	Reexpresión de la información	4				
102-49	Cambios en la elaboración de informes	4				
102-50	Periodo objeto del informe	4				
102-51	Fecha del último informe	4				
102-52	Ciclo de elaboración de informes	4				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	contratapa				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	4				
102-55	Índice de contenidos GRI	130				
102-56	Verificación externa	4				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	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Estados Contables del Banco de la Nación Argentina al 31-12-2019				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Estados Contables del Banco de la Nación Argentina al 31-12-2019				
GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO -2016						
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	30			#2 Lucha contra el Hambre #5 Igualdad de género #7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #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	121, 122		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	91				
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	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78			#1 Erradicación de la Pobreza #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78				
GRI 202 PRESENCIA EN EL MERCADO 2016						
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	78		Principio N° 6	#1 Erradicación de la Pobreza #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	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
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	34		Principio N° 6	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	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

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS - 2016						
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios respaldados	73				
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	73, 102				
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	116				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	116				
GRI 204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	116			#12 Consumo y Producción 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	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	41, 42, 44				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42, 44				
GRI 205 ANTICORRUPCIÓN 2016						
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	41, 42, 44			#16 Paz y Justicia	6.6 Prácticas Justas de Operación 6.6.3 Anticorrupción
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	41, 42, 44			#16 Paz y Justicia	6.6 Prácticas Justas de Operación 6.6.3 Anticorrupción
TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES						
MATERIALES						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	128				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	128				
GRI 301 - MATERIALES - 2016						
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	128				
301-2	Insumos reciclados utilizados	128				
ENERGÍA						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	125				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	125				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 302 ENERGIA - 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	125		Principio N° 7 y 8	#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima	6.5 El Medio Ambiente 6.5.4 Uso Sostenible de Recursos
302-2	Consumo de energía fuera de la organización	125		Principio N° 7 y 8	#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima	6.5 El Medio Ambiente 6.5.4 Uso Sostenible de Recursos
302-3	Intensidad energética	11		Principio N° 8	#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima	6.5 El Medio Ambiente 6.5.4 Uso Sostenible de Recursos
EFLUENTES Y RESIDUOS						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	128			#12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	128				
GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS 2016						
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Vertido de agua en el sistema cloacal		Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar #6 Agua limpia y saneamiento #12 Consumo y Producción Responsable #14 Vida Submarina	6.5 El Medio Ambiente 6.5.3 Prevención de la Contaminación
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	128		Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar #6 Agua limpia y saneamiento #12 Consumo y Producción Responsable	6.5 El Medio Ambiente 6.5.3 Prevención de la Contaminación
306-4	Transporte de residuos peligrosos	128		Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Producción Responsable	6.5 El Medio Ambiente 6.5.3 Prevención de la Contaminación
TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTANDÁRES SOCIALES						
EMPLEO						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78				
GRI 401 EMPLEO 2016						
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	78		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	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	85			#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

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 401 EMPLEO 2016						
401-3	Permiso parental	91		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas laborales 6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
RELACION TRABAJADOR-EMPRESA						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78				
GRI 402 RELACIÓN TRABAJADOR - EMPRESA 2016						
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	78		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 GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78, 92				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78, 92				
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016						
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	11, 92			#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	92			#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
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	83				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83				
GRI 404 FORMACION Y ENSEÑANZA 2016						
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	83, 91			#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	83		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
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	78				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016						
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	78		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	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	11		Principio N° 6	#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #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
LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8				
GRI 407 LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA 2016						
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	8, 10, 121		Principio N° 3	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Debida Diligencia 6.3.4 Situación de riesgo de los DD. HH. 6.3.5 Evitar la complicidad 6.3.8 Derechos Civiles y políticos 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 GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8				
GRI 408 TRABAJO INFANTIL 2016						
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	8,10		Principio N° 5	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #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
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8				

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016						
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	8,10		Principio N° 4	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Devida 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
EVALUACION DE DERECHOS HUMANOS						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7, 8, 10				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7, 8, 10				
GRI 412 EVALUACION DE DERECHOS HUMANOS 2016						
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	8, 10		Principio N° 1		6.3 Derechos Humanos 6.3.3 Devida 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	7, 10		Principio N° 1		6.3 Derechos Humanos 6.3.5 Evitar la complicidad
COMUNIDADES LOCALES						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	94				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94				
GRI 413 COMUNIDADES LOCALES 2016						
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	94		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.	102				

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 GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69				
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	69				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	69			#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 GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69				
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 encuentran cumplimentados de acuerdo a las regulaciones del BCRA			#12 Consumo y Producción 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	69			#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.	102				
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	102				

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 CLIENTES						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69				
GRI 418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016						
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	69			#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 GESTION - 2016						
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24				
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	121				
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	63, 102, 121				
FS - CARTERA DE PRODUCTOS						
FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	121				
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	121				
FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	121				
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.	121				
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	121				
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	63				
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	63				

ÍNDICE

02 | Carta del Presidente

03 | Autoridades

CAPÍTULO 1

DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

04 | SOBRE ESTE INFORME

| VALORES INSTITUCIONALES

05 | NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SUSTENTABLE

20 | GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

24 | DEFINICIÓN DE CONTENIDOS Y MATERIALIDAD

CAPÍTULO 2

SOBRE EL BNA

27 | SOBRE EL BNA

28 | EL BNA EN EL MUNDO

29 | SOCIEDADES CONTROLADAS POR EL BNA

30 | EL BNA EN NÚMEROS

CAPÍTULO 3

GOBIERNO CORPORATIVO

34 | ESTRUCTURA DE GOBIERNO

35 | COMISIONES Y COMITÉS

36 | ALTA GERENCIA

| FISCALIZACIÓN

37 | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA GENERAL 2019

| POLÍTICA DE INCENTIVOS ECONÓMICOS AL PERSONAL

38 | POLÍTICA DE CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS Y CÓDIGO DE ÉTICA

39 | INTEGRIDAD INSTITUCIONAL

42 | PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

44 | AUDITORÍA GENERAL

| GERENCIAMIENTO DE RIESGOS

46 | CUMPLIMIENTO

| RELACIÓN CON ASOCIACIONES Y ORGANISMOS

CAPÍTULO 4

EL BNA Y SUS CLIENTES

51 | BANCA PERSONAS

61 | BANCA CORPORATIVA

67 | FILIALES DEL EXTERIOR

68 | COMERCIO EXTERIOR

69 | SECTOR PÚBLICO

| SEGURIDAD DEL CLIENTE

70 | ASISTENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

73 | TRANSFORMACIÓN DIGITAL

CAPÍTULO 5

CAPITAL HUMANO

77 | HACIA LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

| HACIA UNA GESTIÓN POR COMPETENCIAS

78 | PERSONAL BNA

82 | SELECCIÓN DE PERSONAL

83 | POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

| POLÍTICA DE CAPACITACIÓN

CAPÍTULO 6

EL BNA Y LA COMUNIDAD

95 | VOLUNTARIADO CORPORATIVO E INCLUSIÓN SOCIAL

102 | INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

110 | DESARROLLO Y FORMACIÓN

112 | EMPRENDEDURISMO

113 | DEPORTE Y SALUD

115 | CULTURA

CAPÍTULO 7

EL BNA Y SUS PROVEEDORES

116 | COMPRAS Y CONTRATACIONES

CAPÍTULO 8

EL BNA Y EL AMBIENTE

121 | FINANZAS SOSTENIBLES

121 | ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

TU OPINIÓN NOS INTERESA
GRI 102-53

Te invitamos a enviar tus comentarios y sugerencias sobre
nuestro 4^{to} Reporte de Sustentabilidad.
Podés escribirnos un correo electrónico a la siguiente casilla:

responsabilidadsocial@bna.com.ar

> Reporte de Sustentabilidad 2019
Fecha de Publicación | Noviembre 2020



Banco Nación

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