

# >RS2020

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



Banco Nación

## CONTENIDO

- 3 | CARTA PRESIDENTE
- 5 | MENSAJE GERENTA GENERAL
- 6 | AUTORIDADES

### CAPÍTULO 1

## INTRODUCCIÓN

- 7 | SOBRE EL BNA

### CAPÍTULO 2

## ACTUACIÓN RESPONSABLE

- 15 | SOBRE ESTE INFORME
- 16 | GESTIÓN RESPONSABLE
- 36 | GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN
- 40 | DEFINICIÓN DE CONTENIDOS Y MATERIALIDAD

### CAPÍTULO 3

## GOBIERNO CORPORATIVO

- 43 | ESTRUCTURA DE GOBIERNO
- 44 | COMISIONES Y COMITÉS
- 45 | ALTA GERENCIA  
FISCALIZACIÓN
- 46 | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA GENERAL 2020
- 47 | INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA
- 51 | PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS
- 53 | AUDITORÍA GENERAL  
GERENCIAMIENTO DE RIESGOS
- 55 | CUMPLIMIENTO  
RELACIÓN CON ASOCIACIONES Y ORGANISMOS

### CAPÍTULO 4

## IMPULSANDO EL DESARROLLO

- 56 | NUESTROS CLIENTES
- 59 | CERCA DE LAS PERSONAS
- 66 | DESARROLLO PRODUCTIVO Y REGIONAL
- 74 | EXPERIENCIA BNA

### CAPÍTULO 5

## INCLUSIÓN FINANCIERA

- 78 | ACCESO
- 81 | USO
- 84 | EDUCACIÓN FINANCIERA

### CAPÍTULO 6

## CREANDO VALOR

- 87 | CAPITAL HUMANO
- 101 | COMUNIDAD
- 109 | PROVEEDORES
- 113 | GESTIÓN AMBIENTAL
  
- 120 | ÍNDICE DE CONTENIDO GRI



# CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 102-14, 102-15

Por **EDUARDO HECKER**  
Presidente del Banco de la Nación Argentina

*El 2020 fue un año que tuvo características realmente excepcionales.*

*Nuestro país se encontraba haciendo frente a una profunda crisis económica y social. Dos meses después, el mundo enfrentaría una pandemia con consecuencias sanitarias, económicas y sociales sin precedentes. Este contexto nos sometió a prueba porque los desafíos se presentaron -y aún continúan- de forma urgente e imprevista.*

*A partir de la declaración de la actividad bancaria como “esencial” todos los integrantes del BNA asumimos con orgullo la responsabilidad de reabrir nuestras puertas a pesar de los contratiempos y la amenaza latente del virus, pero con la convicción de que debíamos priorizar a nuestros clientes.*

*También hubo aprendizajes y avances muy importantes desde lo tecnológico y operativo. La pandemia nos obligó a modificar todo nuestro esquema de trabajo, a cambiar hábitos, a distanciarnos, a extremar medidas de prevención sanitaria, a convertir una pantalla en la única ventana de comunicación con el resto del mundo. Así adaptamos mecanismos y optimizamos las plataformas de acceso virtual a fin de sostener nuestra presencia y asistencia ante las necesidades de cada uno de nuestros clientes, aún desde la virtualidad.*

*Continuamos avanzando en la modernización y la transformación digital del Banco, la omnicanalidad, y la mejora de la experiencia de los clientes. Lanzamos la billetera digital BNA+, herramienta que llega a todos los rincones de la Argentina y tiene como objetivo que más personas puedan ser clientes plenos con todos los derechos de un banco y acceder a los beneficios y descuentos. Estamos pensando en que esta billetera llegue a gente, que en sus pueblos, necesita de instrumentos para comprar, vender y transferir dinero. De hecho, hemos registrado operaciones con BNA+ en la Antártida. Estamos trabajando con el Ministerio de Cultura para hacer tutoriales en lengua nativa para comunidades de pueblos originarios que hoy operan con BNA+ y venden sus productos o reciben subsidios a través del celular.*

*El BNA es un actor fundamental en el proceso de inclusión financiera y nuestro mayor desafío es potenciar el uso de los servicios financieros desde una perspectiva integral, federal y sostenible, promoviendo su acceso a todas las personas, con el objetivo de reducir las brechas sociales, territoriales y de género. En este sentido impulsamos el desarrollo de programas de inclusión y educación financiera, pensando en que todos los mecanismos de inclusión son un proceso de democratización del sistema financiero, para sectores que habitualmente están excluidos del mismo.*

*Acompañamos orgullosamente al Estado Nacional en la efectivización de políticas de transferencia de ingresos como la IFE (Ingreso Familiar de Emergencia), y recreamos alternativas para atender las múltiples demandas socio-económicas generadas por la pandemia. Para clientes de Banca Empresas otorgamos más de \$63 mil millones de pesos en líneas de financiamiento específicas COVID.*

*Aún en tiempos difíciles, con mucho trabajo, con vocación y decisión política, el Banco recuperó su capacidad, recuperamos buena parte del Patrimonio Neto perdido y lo asignamos a oferta crediticia, impulsando la recuperación productiva.*

*Estoy convencido de que Argentina tiene que tener un modelo de desarrollo económico con base sólida en las Pymes, no con la idea de que sean siempre pequeñas, o medianas, sino que crezcan, se gradúen y lleguen a ser grandes. En este sentido se otorgaron más de \$91 mil millones en préstamos de asistencia a Pymes y microempresas.*

*Alienar las estrategias de negocio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible nos desafía a fortalecer las capacidades del sector empresarial como impulsor de empleo genuino y a motorizar una recuperación con un enfoque basado en derechos humanos y que contemple el impacto ambiental y social. Es así que el desarrollo sostenible forma parte de nuestra estrategia organizacional y por ello, afianzamos el compromiso asumido con los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas relacionados a Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, un plan integral, inclusivo y sostenible, en línea con los preceptos y fundamentos de la Agenda 2030.*

*Nos propusimos acompañar el desarrollo de un Banco más inclusivo liderando la aplicación de las políticas de igualdad, valoración de la diversidad y permanente actualización para el abordaje de problemáticas sociales de alto impacto nacional. Es así que nos convertimos en la primera institución financiera del mundo con un cupo laboral de personas que integran el colectivo trans.*

*Ninguno de los logros alcanzados durante este año hubiera sido posible sin los trabajadores y trabajadoras del Banco Nación. Sin todas y cada una de las sucursales. Sin el acompañamiento de las autoridades del Gobierno Nacional, y el respaldo del sindicato. Hemos hecho un gran trabajo, con un extraordinario esfuerzo, acompañando a todos los argentinos y argentinas; y por esa senda seguiremos transitando juntos.*

*Con gran satisfacción los invito, a través del 5° Reporte de Sustentabilidad, a conocer nuestra gestión económica, social y ambiental correspondiente al período 2020 y anhelo que todos y todas nos sigan acompañando en los nuevos desafíos.*



# MENSAJE GERENTA GENERAL

GRI 102-14, 102-15

Por **MARÍA BARROS**  
Gerenta General

*Ser la primera Gerenta General en la historia del Banco de la Nación Argentina me genera una gran alegría y gran desafío a la vez.*

*El año 2020 ha sido sumamente desafiante y nos ha obligado a desarrollar capacidades extraordinarias en pos de mitigar los efectos de la pandemia. Como todas las empresas debieron reconvertir sus estrategias y políticas, este, el Banco más grande del país de todas y todos los argentinos, hizo lo propio para estar a la altura de las circunstancias.*

*Así, reabrir las sucursales fue una de las dificultades que afrontamos en nuestras más de 700 filiales en todo el país. Con protocolos exhaustivos para asegurar la salud de funcionarios, empleados y clientes, y gracias al esfuerzo conjunto, ello fue posible. Nos acoplamos rápidamente a la evolución de la tecnología, a través del sistema de turnos Web y el incremento de gestiones mediante los canales digitales, acercamos soluciones rápidas, evitando en su mayoría la gestión presencial. En esta línea poder iniciar el trámite de apertura de cuentas a través de la WEB, utilizar la plataforma Nación Empresa 24 para descontar E-Cheq, se suman entre otras, al éxito rotundo de nuestra billetera digital BNA+.*

*Convencidos del rol estratégico que esta Institución posee desde sus objetivos fundacionales, pusimos foco en el diseño de herramientas crediticias específicas destinadas primariamente a la contención de los efectos no deseados de la pandemia, y en acompañar apalancando las actividades de aquellos sectores que, por sus productos y servicios finales, habían sido considerados como esenciales, específicamente atendiendo no solo a sectores productivos sino también a los sectores sociales más vulnerables, a través del IFE y la Tarjeta ALIMENTAR, y a los trabajadores en general, a través del ATP, REPRO y líneas de crédito para monotributistas y autónomos.*

*Contabilizamos más de \$63.000 millones en concepto de créditos comerciales en líneas de emergencia y \$7600 millones en desembolsos correspondientes a líneas de tasa cero para autónomos y monotributistas. Asimismo, contamos con la mejor oferta crediticia en materia de inversiones productivas y sobresaliendo en plazo y tasa de interés, otorgando más de \$91 mil millones en préstamos de asistencia a Pymes y microempresas.*

*Acompañamos estas medidas con la conformación de 37 Consejos Consultivos MiPyMEs, coordinados por los 23 Centros de Atención Pymes Nación a fin de consolidar el vínculo, asistir y acompañar a las unidades económicas de menor tamaño durante la emergencia sanitaria y proyectar en conjunto la salida de la crisis.*

*Nos propusimos fomentar y potenciar las políticas de género, diversidad y derechos humanos. Creamos la Gerencia de Diversidad de Género y Derechos Humanos, abordamos la acción y prevención de las violencias mediante la actualización de un protocolo, medidas de acompañamiento en violencia de género y realizamos la 2º capacitación de la Ley Micaela para más de 228 personas. Impulsamos políticas internas como la creación de lactarios y el cupo laboral para personas trans y en relación a la comunidad hemos llegado a más de 700 empresas lideradas por mujeres con nuestras alternativas de crédito específicas para capital de trabajo destinadas a MiPyMEs cuyos puestos de conducción cuenten con mujeres. Por esa senda seguiremos marcando tendencia.*

*Nuestro objetivo es llevar adelante una agenda dinámica basada en temáticas que permitan consolidar el rol de liderazgo, responsable e inclusivo de nuestro Banco, promoviendo el desarrollo nacional, confirmando que el Estado puede gestionar bien para millones de personas y eso no significa que tenga que fundirse perdiendo plata. El objetivo del Banco Nación no es ganar dinero pero sí lograr rentabilidad para seguir generando.*

*Gracias a todas y todos los funcionarios/as y empleados/as que hacen al Banco de la Nación Argentina, sin su esfuerzo y compromiso la gestión de este año no hubiera sido posible. Tengo total confianza que estaremos a la altura de lo que nuestra realidad demanda.*

*Por último, gracias por elegir al Banco donde cada argentina y argentino cuenta.*



# AUTORIDADES

GRI 102-18, 102-22, 102-23

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

**DIRECTORA** | Julia Strada

**DIRECTOR** | Claudio Raúl Lozano

**DIRECTOR** | Guillermo Bernardo Wierzba

**SÍNDICO** | Marcelo Costa

# INTRODUCCIÓN

## SOBRE EL BNA

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

El Banco de la Nación Argentina (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.

Contamos con una amplia cobertura geográfica en el ámbito nacional e internacional. A través de 751 filiales de atención en el país promovemos el desarrollo de las economías regionales, y asimismo, contamos 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 la cual dependen las subagencias de Concepción, Encarnación y Villarrica (Paraguay), y una oficina de representación en Pekín (China).

## 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, 15 sucursales electrónicas, 29 puestos permanentes de promoción y 59 anexos operativos, lo que hace un total de 751 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	193	5	9	14	221
CABA***	66	1	5	6	78
CATAMARCA	14	2	1	3	20
CHACO	19	0	0	0	19
CHUBUT	8	0	0	1	9
CÓRDOBA	76	2	6	1	85
CORRIENTES	16	0	0	2	18
ENTRE RÍOS	26	1	0	1	28
FORMOSA	5	0	0	1	6
JUJUY	5	0	0	1	6
LA PAMPA	14	0	0	0	14
LA RIOJA	12	0	0	1	13
MENDOZA	36	1	1	13	51
MISIONES	14	1	1	1	17
NEUQUÉN	7	1	2	1	11
RÍO NEGRO	15	0	0	3	18
SANTIAGO DEL ESTERO	9	0	2	3	14
SALTA	6	0	0	1	7
SAN JUAN	6	0	0	2	8
SAN LUIS	12	0	0	0	12
SANTA CRUZ	67	1	2	3	73
SANTA FE	8	0	0	0	8
TIERRA DEL FUEGO	2	0	0	0	2
TUCUMÁN	12	0	0	1	13
<b>TOTAL</b>	<b>648</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>59</b>	<b>751</b>

\* Incluye 1 sucursal sin contabilidad propia, 5 oficinas de banco en planta, 1 oficina administrativa y 3 sucursales móviles.

\*\* Incluye 23 Centros de Atención PymeNación (CAPN).

\*\*\* No se incluye a casa central.

## 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 “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, solicitudes 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 las 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 online (operan solo por internet, sin oficinas) y “*shell banks*” (bancos sin presencia física en jurisdicciones 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.

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

ACTIVO*	UM	2020*	2019*
DISPONIBILIDADES - EFECTIVO Y DEPÓSITOS EN BANCOS**	MILES DE PESOS	240.549.189	309.209.480
TÍTULOS PÚBLICOS Y PRIVADOS	MILES DE PESOS	917.694.590	442.249.457
PRÉSTAMOS	MILES DE PESOS	626.785.843	473.702.296
PRÉSTAMOS AL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	MILES DE PESOS	78.667.969	83.022.139
PRÉSTAMOS AL SECTOR FINANCIERO	MILES DE PESOS	2.104.518	3.574.923
PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO Y RESIDENTES DEL EXTERIOR	MILES DE PESOS	594.340.730	422.532.420
MENOS: PREVISIONES	MILES DE PESOS	-48.327.374	-35.427.186
OTROS CRÉDITOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	MILES DE PESOS	267.198.190	77.736.892
PARTICIPACIÓN EN OTRAS SOCIEDADES	MILES DE PESOS	15.351.059	7.572.836
EN ENTIDADES FINANCIERAS	MILES DE PESOS	15.351.059	7.572.661
OTROS	MILES DE PESOS	-	175
MENOS: PREVISIONES	MILES DE PESOS	-	-
CRÉDITOS DIVERSOS	MILES DE PESOS	51.054.593	70.636.869
BIENES DE USO - PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO**	MILES DE PESOS	73.949.959	22.589.696
BIENES DIVERSOS	MILES DE PESOS	2.299.160	1.088.685
BIENES INTANGIBLES	MILES DE PESOS	436.139	319.511
PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	MILES DE PESOS	-	-
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>MILES DE PESOS</b>	<b>2.195.318.722</b>	<b>1.405.105.722</b>

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

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

PASIVO	UM	2020	2019
DEPÓSITOS	MILES DE PESOS	1.751.827.752	1.148.879.692
AL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	MILES DE PESOS	605.182.189	344.429.911
AL SECTOR FINANCIERO	MILES DE PESOS	8.995.929	12.281.897
AL SECTOR PRIVADO NO FINANCIERO Y RESIDENTES EN EL EXTERIOR	MILES DE PESOS	1.137.649.634	792.167.884
OTRAS OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	MILES DE PESOS	18.361.988	17.322.277
OBLIGACIONES DIVERSAS	MILES DE PESOS	94.775.677	80.021.498
PREVISIONES - PROVISIONES**	MILES DE PESOS	41.237.336	31.130.727
PARTIDAS PENDIENTES DE IMPUTACIÓN	MILES DE PESOS	-	-
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>MILES DE PESOS</b>	<b>1.906.202.753</b>	<b>1.277.354.194</b>

PATRIMONIO NETO	UM	2020	2019
PATRIMONIO NETO	MILES DE PESOS	287.878.929	126.432.715
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO NETO</b>	<b>MILES DE PESOS</b>	<b>287.878.929</b>	<b>126.432.715</b>
PART. DE TERCEROS EN ENTIDADES O EMP. CONSOLIDADAS***	MILES DE PESOS	1.237.040	1.318.813
<b>TOTAL DEL PASIVO + PATRIMONIO NETO</b>	<b>MILES DE PESOS</b>	<b>2.195.318.722</b>	<b>1.405.105.722</b>

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

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

## INDICADORES FINANCIEROS Y DE NEGOCIO

FS14

INDICADORES DE RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ	UM	2020	2019
RENDIMIENTO ANUAL DEL PATRIMONIO (ROE) DICIEMBRE	PORCENTAJE	30,61%	8,31%
RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA) DICIEMBRE	PORCENTAJE	3,62%	0,81%
ÍNDICE DE LIQUIDEZ CON TÍTULOS C/COTIZACIÓN + POSICIÓN DE CALL Y LELIQ DICIEMBRE	PORCENTAJE	31,17%	30,92%

PARTICIPACIÓN DEL MERCADO	UM	2020	2019
DEPÓSITOS TOTALES	PORCENTAJE	21,4%	23,1%
DEPÓSITOS DEL SECTOR FINANCIERO	PORCENTAJE	8,7%	45,5%
DEPÓSITOS DEL SECTOR PRIVADO	PORCENTAJE	16,8%	18,7%
DEPÓSITOS DEL SECTOR PÚBLICO	PORCENTAJE	42,4%	45,7%
PRÉSTAMOS TOTALES	PORCENTAJE	17,6%	17,4%
PRÉSTAMOS DEL SECTOR FINANCIERO	PORCENTAJE	2,3%	3,4%
PRÉSTAMOS AL SECTOR PRIVADO	PORCENTAJE	16,3%	15,3%
PRÉSTAMOS DEL SECTOR PÚBLICO	PORCENTAJE	78,9%	78,6%

PLATAFORMA DE DISTRIBUCIÓN	UM	2020	2019
SUCURSALES	CANTIDAD	648	648
SUCURSALES ELECTRÓNICAS	CANTIDAD	15	16
GBA Y CABA	CANTIDAD	265	259
INTERIOR	CANTIDAD	398	389

CANALES ALTERNATIVOS	UM	2020	2019
CAJEROS AUTOMÁTICOS	CANTIDAD	2.769	2.735
CAJEROS AUTOMÁTICOS HABILITADOS P/PERSONAS NO VIDENTES	CANTIDAD	692	648
TERMINALES DE AUTOSERVICIO	CANTIDAD	600	600
PARTICIPACIÓN RED LINK	PORCENTAJE	27,9%	27,4%

		2020	2019
<b>TOTAL DE TRANSACCIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>2.044.756.866</b>	<b>1.469.448.718</b>
<b>INDIVIDUOS</b>			
TRANSACCIONES DE HOME BANKING	CANTIDAD	909.395.241	728.199.694
TRANSACCIONES DE BANCA TELEFÓNICA	CANTIDAD	525.743	574.402
TRANSACCIONES DE LINK CELULAR	CANTIDAD	288.031.672	180.378.012
TRANSACCIONES DE HB MOBILE	CANTIDAD	605.626.239	385.789.596
TRANSACCIONES DE BNA+	CANTIDAD	56.456.705	4.012
<b>EMPRESAS</b>			
TRANSACCIONES DE NACIÓN EMPRESAS	CANTIDAD	182.387.905	172.002.989
TRANSACCIONES DE INTERPYME-DATANET*	CANTIDAD	2.333.361	2.504.025

\* Transferencias.

IMPUESTOS ABONADOS NACIONALES, PROVINCIALES Y MUNICIPALES		2020	2019
IMPUESTOS NACIONALES	MILES DE PESOS	7.572.168	9.206.833
IMPUESTOS PROVINCIALES	MILES DE PESOS	10.300.110	9.114.546
TASAS MUNICIPALES	MILES DE PESOS	881.218	577.360
TOTALES ABONADOS	MILES DE PESOS	18.753.496	18.898.739

## VEGD

GRI 103-2, 103-3, 201-1

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO (VEGD) (CIFRAS EXPRESADAS EN MILES DE PESOS)			
		2020	2019
VALOR ECONÓMICO GENERADO	A- INGRESOS FINANCIEROS	464.001.475	373.399.631
	<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	<b>464.001.475</b>	<b>373.399.631</b>
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	B- GASTOS DE OPERACIONES	22.142.774	10.664.828
	C- SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	68.608.066	43.481.840
	D- PAGOS AL GOBIERNO	24.152.752	241.360
	E- INVERSIONES EN LA COMUNIDAD	122.451	102.572
	<b>TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>	<b>115.026.043</b>	<b>54.490.600</b>
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	<b>SALDO NETO</b>	<b>348.975.432</b>	<b>318.909.031</b>

## EL BNA EN EL MUNDO

GRI 102-4, 102-6

El Banco desarrolla 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 perfil de actuación y de su ubicación geográfica, se distribuye en dos grupos:

#### › **Filiales Financieras**

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 financiero 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.

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

#### › **Filiales Comerciales**

Las sucursales comerciales en Sudamérica: San Pablo, Montevideo, Santa Cruz de la Sierra y Asunción y las subagencias Concepción, Encarnación y Villarrica, tienen por misión, principalmente, asumir el riesgo de crédito inherente para financiar a los importadores locales y efectuar pagos a la vista a los exportadores argentinos, de manera tal de fomentar las exportaciones de nuestro país. Por otro lado, atienden la operatoria doméstica y de comercio exterior intrarregional, constituyéndose en 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.

## **SOCIEDADES CONTROLADAS POR EL BNA**

**GRI 102-2, 102-6, 102-7, 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).

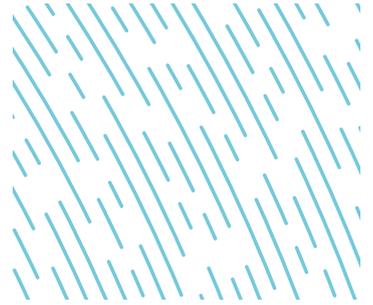
Es de destacar, que a pesar de poseer el BNA la mayoría de las acciones del Banco de Inversión y Comercio Exterior S.A. (B.I.C.E.), no ejerce el control de la entidad sino influencia significativa, ya que ni las acciones recibidas en nuda propiedad ni las acciones preferidas le otorgan derecho a voto.



**648\***  
SUCURSALES



**1** CASA CENTRAL



**15** SUCURSALES ELECTRÓNICAS

**59** ANEXOS OPERATIVOS



**29**  
PUESTOS DE PROMOCIÓN

**751** UNIDADES DE ATENCIÓN EN EL PAÍS



**10** FILIALES OPERATIVAS EN EL EXTERIOR  
**1** UNIDAD DE REPRESENTACIÓN EN EL EXTERIOR



\*Incluye los bancos en planta y las agencias móviles.

CAJAS DE AHORRO  
PREVISIONALES

2.634.054



2.769

CAJEROS  
AUTOMÁTICOS

37 CONSEJOS  
CONSULTIVOS PYME



17.508

EMPLEADOS EN EL  
ÁMBITO NACIONAL

183 EMPLEADOS EN EL EXTERIOR



12.482.390

CLIENTES



23.511.383

USUARIOS

# ACTUACIÓN RESPONSABLE

## SOBRE ESTE INFORME

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

Presentamos nuestro 5º 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 2020. El alcance de la información proporcionada comprende las operaciones del BNA, su casa central y sus sucursales.

Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción esencial de los estándares GRI, los 10 principios del Pacto Global y utiliza la ISO 26000 como documento de referencia. 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 2019 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.

## ISO 26000 GUÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

GRI 102-29, 408-1, 409-1

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.

# GESTIÓN RESPONSABLE

GRI 102-16, 102-31, 102-33, FS1, FS2

Promovemos 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 la actividad a las personas a través de préstamos personales e hipotecarios para la vivienda y los productos interrelacionados.

## MODELO DE GESTIÓN ESTRATÉGICO DE RS/SUSTENTABILIDAD

### Política de sustentabilidad

Alineamos nuestra gestión al logro de los ODS implementando prácticas que promuevan una integración entre los factores económicos, éticos, sociales y ambientales, tanto en el financiamiento de actividades y en las inversiones, como hacia el interior de la organización.

Nuestra Política de Sustentabilidad integra los compromisos asumidos, sustentándolos en seis pilares con ejes de acción trazables a toda la organización a fin de promover una Banca Responsable: Integridad, Inclusión Financiera, Desarrollo Regional, Cadena de Valor, Finanzas Sostenibles, Cadena de Valor y Gestión Ambiental. 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.

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.



## Comité de Directorio Sustentabilidad e Inclusión

GRI 102-16, 102-27, 102-31, 102-33

Este comité es el 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 sostenibilidad en su negocio.

## Pilares de Sustentabilidad y Gestión 2020

A continuación se presentan las principales iniciativas y acciones en curso durante 2020 en relación con los Pilares de Sustentabilidad:

PILAR	PRINCIPALES INICIATIVAS	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Creación de la Gerencia de Género, Diversidad y DD. HH.</li> <li>&gt; Actualización de protocolo contra la violencia laboral, de género y laboral sobre la base del género.</li> <li>&gt; Creación de lactarios "Espacios amigos de la Lactancia".</li> <li>&gt; Suscripción de la Iniciativa Paridad de Género (IPG).</li> <li>&gt; Elaboración del 5° Reporte de Sustentabilidad.</li> <li>&gt; Actualización de Comité de Sustentabilidad e Inclusión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Actualización de Política de Sustentabilidad.</li> <li>&gt; Modelo de Gestión Estratégico de RS y Sustentabilidad.</li> <li>&gt; Compromiso con Pacto Global de Naciones Unidas.</li> <li>&gt; Medición de contribución a ODS nacionales.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Implementación de criterios sostenibles en líneas de crédito.</li> <li>&gt; Diseño y aprobación de Marco ODS.</li> <li>&gt; Piloto Marco ODS - Asistencia técnica.</li> <li>&gt; Coordinación y participación de Comisiones de trabajo de Protocolo de Finanzas Sostenibles.</li> <li>&gt; Participación en la Mesa Técnica Transversal de Finanzas Sostenibles MECON.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Capacitaciones en Análisis de Riesgo Socio Ambiental y Bonos Verdes.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ampliación de puntos de acceso físicos.</li> <li>&gt; Mejoras en canales digitales.</li> <li>&gt; Lanzamiento de Billetera Virtual BNA+.</li> <li>&gt; Cobertura de programas sociales.</li> <li>&gt; Inclusión financiera a agricultores familiares.</li> <li>&gt; Inclusión financiera para personas no binarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Plan Integral de educación financiera BNA.</li> <li>&gt; Convenio BNA - CAF de Educación Financiera.</li> <li>&gt; Educación financiera en TV Pública.</li> <li>&gt; Tutoriales sobre uso de productos financieros BNA.</li> <li>&gt; Taller Educación Financiera para Red Mercados de Cercanía.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 10 Líneas de crédito especiales atención COVID-19.</li> <li>&gt; Bonificación de tasa para Pymes lideradas por mujeres.</li> <li>&gt; Nueva línea de crédito para microempresas.</li> <li>&gt; Créditos a Tasa Cero para Monotributistas y Cultura.</li> <li>&gt; Implementación de refinanciamientos.</li> <li>&gt; Foco en la atención financiera de MiPyMEs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Financiamiento especial a cooperativas.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Adaptación de modalidad de Compras y Contrataciones según situación sanitaria.</li> <li>&gt; Capacitaciones a MiPyMEs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Compras y contrataciones 100% a empresas nacionales.</li> <li>&gt; 3.217 canjes para compras inclusivas.</li> <li>&gt; 3.450 donaciones de clientes para organizaciones sociales a través del programa de beneficios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Participación en Grupo de trabajo "Cuidando el Clima" - Pacto Global.</li> <li>&gt; Medición de Huella de Carbono.</li> <li>&gt; Campaña #YoCuidoElAmbiente.</li> <li>&gt; Reducción en el consumo de papel.</li> <li>&gt; Digitalización de resúmenes.</li> </ul>	

## Adhesiones a Iniciativas Nacionales e Internacionales

GRI 102-12, 102-27, FS1, FS2

Con el objetivo de generar espacios de intercambio de buenas prácticas, formación y actualización permanente en materia de sustentabilidad y rendición de cuentas, alineamos nuestra estrategia y operaciones a iniciativas y membresías nacionales e internacionales, tales como el Pacto Global de Naciones Unidas, el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria y el Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Industria Bancaria.



### Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Industria Bancaria en Argentina

El mismo consiste en un acuerdo marco de acción para las entidades financieras argentinas en el ámbito de la sustentabilidad, 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 Sostenible (ODS) en el marco de la Agenda 2030. Cabe mencionar que se cuenta con la participación de BID Invest<sup>1</sup> y Fundación Vida Silvestre como Instituciones promotoras.

En el marco del Protocolo se trabaja en el desarrollo de cuatro estrategias que se interrelacionan entre sí:



El BNA lidera y participa activamente del Protocolo de Finanzas Sostenibles de la industria Bancaria en Argentina e integra la Mesa de Sustentabilidad siendo representante -junto con BICE- de la Banca Pública. En este marco, se han creado Comisiones de trabajo a fin de avanzar en 4 estrategias principales y 17 lineamientos de acción. El banco además es coordinador de la Comisión Ambiental y Social y participante de la Comisión de Género.

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 sustentabilidad tanto en el financiamiento de actividades y en las inversiones, como hacia el interior de la entidad.

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

## EL BNA Y LOS ODS

GRI 102-12, 102-15, 203-2, 302-3, 403-2, 403-9, 403-10, 405-2, 412-2, FS14

Comprometidos con la consecución de la Agenda 2030 el BNA forma parte de espacios de articulación y realiza anualmente su alineación a los ODS.

Adherimos 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

Tras dos años de gestión se cumplió el mandato del BNA como miembro titular de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global en categoría Grandes Empresas para el período 2018-2020. Durante 2020 se participó de manera activa con el objetivo de seguir consolidando el trabajo en materia de sustentabilidad y desarrollo sostenible en Argentina.

### > Grupos de trabajo de la Red Argentina Pacto Global

GRI 103-2, 103-3, 412-1

Participamos de los siguientes grupos de trabajo:



### Alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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 Metadatos 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. Metadatos. Primera versión" (CNCPS, 2018).

Anualmente realizamos un análisis de nuestra 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 60 indicadores de seguimiento.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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* Cantidad de beneficios de cobertura social para la niñez otorgados a través del BNA.	sin datos	sin datos	3.046.526	a* A través del BNA se perciben 3.046.526 de beneficios de cobertura social para la niñez <sup>2</sup> .
	b* Participación del BNA en la efectivización del pago de beneficios de jubilación y pensión de ANSES.	27,59	27,53	27,79	b* El 27,79% de los beneficios de jubilaciones y pensiones que paga ANSES, se hacen a través del BNA.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
Meta 2.1. Para 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones vulnerables, incluidos los lactantes, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.	a* Cantidad de altas de Tarjetas del programa Alimentar.	Sin datos	Sin datos	790.000	En 2020 se otorgaron 790.000 tarjetas del programa Alimentar para adquisición de productos alimenticios, según lo dispuesto por el Gobierno Nacional en el marco del programa "Argentina contra el Hambre".
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	4.673	a* 4.673 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	\$25.915.493.789	b* \$25.915.493.789 monto de préstamos otorgados destinados al financiamiento del sector Alimentos y Bebidas.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
Meta 4.a. Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos.	a* Cantidad de altas de préstamos otorgados a docentes para adquisición de PC.	Sin datos	Sin datos	23.408	a* Durante 2020 se otorgaron 23.408 préstamos a docentes para adquisición de PC.
	b* Monto otorgado en el financiamiento de préstamos a docentes para la adquisición de PC.	Sin datos	Sin datos	\$2.030.041.064	b* Se otorgó un monto de \$2.030.041.064 en concepto de financiamiento para adquisición de PC para docentes.

\*Indicador adaptado al BNA

2. Cobertura social para la niñez incluye los siguientes programas: AUH, AUE, SUAF, CUNA, Tarjeta alimentaria prepaga, PEUN y Programa de Desarrollo Infantil-Primeros Años.



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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* Cantidad de iniciativas promulgadas por el BNA a fin de abordar la problemática social de violencia de género.	4	5	8	A continuación se detallan las 8 iniciativas: Creación de la Gerencia de Género, Diversidad y DD.HH. Aprobación de nuevo Protocolo contra la violencia laboral, violencia de género y violencia laboral sobre la base del género. Creación de la Comisión de Género, Diversidad y DD. HH. Segunda capacitación "Ley Micaela" para Directores, Alta Gerencia, Gerentas y Gerentes del interior del País Encuentro de Formación para abogados y abogadas de la Asesoría Legal y Representaciones Legales de todo el país. Charlas de prevención y sensibilización sobre violencia de género en Red de Sucursales. Creación del Registro único de medidas cautelares de empleadas de la Institución. Difusión de canales de comunicación para denuncias por Violencia de Género.
	b* Cantidad de mujeres que recibieron, por parte del BNA, atención y acompañamiento por formas de violencia de género.	55	29	35	b* Se recibieron 35 consultas por violencia laboral y de género.
	c* Cantidad de horas de formación al personal en materia de género.	2.217	2.968	3.185	c* 3.185 horas de formación en materia de género.
	d* Porcentaje de personal capacitado en materia de género sobre el total de la dotación.	-	0,65	1,4	d* 1,40% de personal capacitado en materia de género sobre el total de la dotación BNA.
	e* Porcentaje de ocupaciones directivas y jerárquicas capacitadas en materia de género sobre el total del personal en esos cargos.	Sin datos	4,53	9,71	e* 9,71 de ocupaciones directivas y jerárquicas capacitadas en materia de género sobre el total del personal en esos cargos.
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	0,11	a* 0,11 mujeres ocupan posiciones directivas por cada hombre en ocupaciones directivas.
	b* Razón de mujeres a hombres en posiciones jerárquicas.	0,40	0,41	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	0,63	c. 0,63 mujeres ascendieron por cada hombre que ascendió.
	d* Razón de mujeres a hombres que tuvieron movimientos horizontales internos.	0,66	0,73	0,71	d. 0,71 mujeres tuvieron movimientos horizontales por cada hombre que tuvo un movimiento horizontal.

\*Indicador adaptado al BNA

**7** ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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	0,00025240	0,00020240	Intensidad energética medida en términos de Valor Económico Generado es de 0,00020240 Kw.
	b* Intensidad energética medida en términos de Valor Económico Generado y per cápita.	5,08	4,41	3,53	Intensidad energética medida en términos de Valor Económico Generado y per cápita es de 3,53 Kw.

**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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%	-9,94%	a* En 2020 la tasa de crecimiento anual del Valor Económico Generado del BNA sufrió un retraimiento del 9,94% a precios constantes.
	b* Tasa de crecimiento anual del Valor Económico Generado a precios constantes per cápita.	153,30	-10,25%	-9,87%	b* En 2020 la tasa de crecimiento anual del Valor Económico Generado del BNA sufrió un retraimiento del 9,87% per cápita a precios constantes.
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%	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%	0,15%	0,15% Participación del BNA en la tasa de ocupación Registrada.
	8.5.1.3* Salario real.	0,49	-0,49%	-1,05%	El salario real disminuyó un 1,05% a precios constantes en relación al año anterior.
	8.5.1.4* Brecha de género en los ingresos laborales.	5,76	6,67	6,71	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 6,71%. Es decir que de cada \$100 que gana un empleado, una empleada gana \$93,29 en promedio.
	8.5.1.5* Producto Bruto Interno por puesto de trabajo ocupado.	\$15.483.085	\$21.372.539	\$26.217.938	El Valor Económico Generado por puesto de trabajo ocupado BNA es \$26.217.938.

\*Indicador adaptado al BNA

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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	3,26	a* 3,26 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	1,40	1,92	b* 1,92 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	1,60	1,34	c* 1,34 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 de los trabajadores.	0	0	1	Durante 2020 se produjo un fallecimiento por accidente laboral.
	8.8.1.3. * Porcentaje de trabajadores cubiertos por el Sistema de Riesgos de Trabajo.	100	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	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	2,44	El BNA cuenta con 2,44 sucursales por cada 100.000 adultos (sucursales = filiales).
	8.10.1.b. Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.	7,96	8,95	8,98	El BNA cuenta con 8,98 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.
	8.10.1.b. * Cajeros automáticos por cada 10.000 Km <sup>2</sup> .	8,56	9,75	9,92	El BNA cuenta con 9,92 cajeros automáticos por cada 10.000 km <sup>2</sup> .
	8.10.2.* Porcentaje de depósitos del sector privado en el sistema financiero (como porcentaje del PIB).	3,75	3,69%	4,21%	Los depósitos del sector privado en el BNA representaron el 4,21% del PIB 2020.
	8.10.2.4* Crédito al sector privado no financiero como porcentaje del PIB nominal.	2,48	1,97%	2,20%	El crédito otorgado al Sector Privado No Financiero por el BNA representa el 2,20% del PIB a precios corrientes.
	8.10.2.5* Crédito hipotecario al Sector Privado No Financiero como porcentaje del PIB.	0,76	0,53	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	8.839	7.746	El BNA cuenta con 7.746 tarjeta habientes por cada 100.000 adultos.

\*Indicador adaptado al BNA

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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	\$26.217.938	Valor Económico Generado por persona empleada BNA es igual a \$26.217.938.
	9.2.2.* Tasa de empleo no registrado.	0	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.	54.621	28.710	42.061	a* 42.061 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.	\$42.328.644.767	\$17.209.073.200	\$91.317.908.617	b* \$91.317.908.617 monto otorgado de préstamos destinados a la asistencia de pymes y microempresas.
	9.2.2.5 Número de empresas exportadoras.	Sin datos	Sin datos	931	Durante 2020 se asistió financieramente a 931 empresas que realizaron al menos una exportación.
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%	17,32%	17,32% fue la participación de las MiPyMEs en el crédito bancario del BNA en 2020.
	9.3.2.* Costo de endeudamiento de las pymes. a* Costo de endeudamiento de pymes para proyectos de inversión.	95,50	71,67	92,60	92,60% es el costo de endeudamiento de las pymes para proyectos de inversión en comparación a grandes empresas.
	b* Costo de endeudamiento de pymes para capital de trabajo.	95,51	66,90	79,51	79,51% es el costo de endeudamiento de las pymes para capital de trabajo en comparación a las grandes empresas.
	c* Costo de endeudamiento de pymes para descuento de cheques a 60 días.	91,80	86,12	81,84	81,84% es el costo de endeudamiento de las pymes para descuento de cheques a 60 días en comparación a las grandes empresas.
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	0,00000009	a* El BNA emite 0,00000009 tco2eq en relación al Valor Económico Generado.
	b* Emisiones de gases de efecto invernadero en relación a la dotación BNA.	2,16	2,68	2,43	b*El BNA emite 2,43 tco2eq por persona empleada en el ámbito nacional.
	c* Emisiones de CO2 eq en relación a las filiales BNA.	52,00	62,20	56,37	c*El BNA emite 56,37 tco2eq por filial en el ámbito nacional.

\*Indicador adaptado al BNA

**11** CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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	824	824 altas registradas de préstamos hipotecarios en 2020.
	b* Monto otorgado de altas registradas de préstamos hipotecarios.	\$46.554.529.334	\$15.665.807.986	\$2.243.776.492	\$2.243.776.492 es el monto otorgado de altas registradas de préstamos hipotecarios durante 2020.
	c* Participación del BNA en el crédito hipotecario del sistema financiero.	38,09	37,35	33,95	El BNA tiene un 33,95% 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.	2	2	2	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.	100%	100%	100%	La totalidad de los RSU generados en casa central y sucursales del macrocentro tienen un tratamiento final adecuado.

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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.	50,50	50,50	50,50	El 50,50% de los RSU de casa central y sucursales del macrocentro se envían a reciclado.

**13** ACCIÓN POR EL CLIMA



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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	46.838,39	42.334	42.334 tco2eq.

\*Indicador adaptado al BNA



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
Meta 16.1. Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo.	a* Cantidad de Iniciativas promulgadas por el BNA a fin de abordar la problemática social de violencia de género.	Ver Meta 5.2. a*			



META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2018	DATOS 2019	DATOS 2020	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2020
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Participación en Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</li> <li>b. Adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</li> <li>c. Incorporación a la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Mundial.</li> <li>d. Convenio de Cooperación y capacitaciones con Fundación Vida Silvestre.</li> <li>e. Participación en World Savings Banks Institute.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Participación en Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</li> <li>b. Adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas.</li> <li>c. Miembro de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Mundial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Miembro de la Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas.</li> <li>b. Miembro de la Mesa Directiva de la Red Argentina de Pacto Global.</li> <li>c. Adhesión a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG).</li> <li>d. Participación en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</li> <li>e. Suscripción de convenio de cooperación técnica con Banco de Desarrollo Latinoamericano para fortalecer programas de educación financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Miembro de la Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas.</li> <li>b. Miembro de la Mesa Directiva de la Red Argentina de Pacto Global.</li> <li>c. Adhesión a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG).</li> <li>d. Participación en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).</li> <li>e. Suscripción de convenio de cooperación técnica con Banco de Desarrollo Latinoamericano para fortalecer programas de educación financiera.</li> </ul>
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.	a. Adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	El BNA contribuye a este indicador mediante los siguientes proyectos: - Emprendedores Sociales registrados en el Ministerio de Desarrollo Social. - Feria Futuro.	El BNA contribuye a este indicador mediante los siguientes proyectos: a. Emprendedores Sociales registrados en el Ministerio de Desarrollo Social b. Jornada de Capacitación en Educación Financiera para la Red de Mercados de Cercanía del Ministerio de Desarrollo Social.	El BNA contribuye a este indicador mediante los siguientes proyectos: a. Emprendedores Sociales registrados en el Ministerio de Desarrollo Social. b. Jornada de Capacitación en Educación Financiera para la Red de Mercados de Cercanía del Ministerio de Desarrollo Social.

\*Indicador adaptado al BNA

## GÉNERO, DIVERSIDAD Y DD. HH.

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

Lideramos la aplicación de las políticas públicas respecto a la igualdad y la valoración de la diversidad y la permanente actualización para el abordaje de problemáticas sociales de alto impacto nacional, en especial, la lucha contra la violencia de género.

### Creación de la Gerencia de Género, Diversidad y DD. HH.

En el marco de la línea de trabajo a nivel nacional con la creación del Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad del año 2019 y la promulgación del PLAN NACIONAL DE ACCIÓN contra las violencias por motivos de género del año 2020, y con la prioridad de otorgar a los derechos humanos, en general, y a los derechos de las mujeres y disidencias, en particular, un rol protagónico de respeto e inclusión en la sociedad, se creó en el BNA la Gerencia de Género, Diversidad y DD. HH.

Para la creación de esta nueva área, de manera previa se llevó a cabo un relevamiento en la temática con análisis de evidencias, fundamentos y estrategias; luego, se produjo un documento integral fundacional.



Asimismo, comenzó a funcionar la Comisión de Directorio Género, Diversidad y Derechos Humanos donde el área presenta, trata y pone a aprobación o consideración los proyectos trabajados.

## PRINCIPALES EJES DE ACCIÓN

### ACCIÓN Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS

- > PROTOCOLO.
- > ACOMPAÑAMIENTO EN VIOLENCIA DE GÉNERO.
- > CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

### RELACIONES CON LA COMUNIDAD PARA LA DIVERSIDAD

- > PRODUCTOS FINANCIEROS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO.
- > DIVULGACIÓN Y ARTICULACIÓN CON ORGANISMOS.

### POLÍTICAS INTERNAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

- > ESPACIOS AMIGOS DE LA LACTANCIA.
- > CUPO LABORAL PARA PERSONAS TRANS.
- > LA PANDEMIA Y LOS DD. HH.

## ACCIÓN Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS

### Protocolo

Se aprobó un nuevo protocolo contra la violencia laboral, violencia de género y violencia laboral sobre la base del género. El mismo prevé:

- › El diseño, ejecución y evaluación en materia de prevención y erradicación de las violencias de género en todos sus tipos y modalidades.
- › Desarrollo de campañas y programas de formación y capacitación a todo el personal respecto de las políticas públicas nacionales destinadas a igualdad y diversidad con el objetivo de impulsar la autonomía de las mujeres y las personas LGTBI+.

Este protocolo busca la adopción de nuevos mecanismos para el tratamiento de las denuncias que se reciban en el sentido amplio de Violencia Laboral, Violencia de Género y Violencia Laboral sobre la Base del Género, reemplazando el tradicional abordaje administrativo, por una consideración profesional y especializada, tratando de generar los espacios seguros y confidenciales, y reduciendo instancias que tiendan a la revictimización de las personas denunciadas.

La Comisión de Directorio de Género, Diversidad y Derechos Humanos es la autoridad de aplicación de dicho protocolo.

Como resultado de la implementación del total de las denuncias recibidas que han derivado en la activación del protocolo, el 54% corresponden a Violencia Laboral mientras que el 46% fueron encuadradas como Violencia de Género. Por otro lado, se recibieron alrededor de 35 consultas mediante distintos canales. Cabe destacar que de cada caso se brinda una atención y seguimiento personalizado y profesional con asesoramiento y acompañamiento durante todo el proceso.

### Acompañamiento en Violencia de Género

#### Creación de registro único de medidas cautelares

En abril de 2020, se realizó un relevamiento de medidas cautelares que hubieran presentado empleadas de nuestra institución en todo el país, donde se consultó si tenían restricciones perimetrales o botones antipánico antes de la pandemia con personas que no fueran del banco; las y los gerentes de cada sucursal y responsables de áreas realizaron el relevamiento de la información.

Se decidió realizar este relevamiento, dado que, en este contexto de pandemia, se vio a nivel mundial un significativo aumento de los casos de violencia de género, razón por la cual fue muy importante contar con la información respecto a si alguna empleada se encontraba en situación de peligro dentro o fuera de su ámbito laboral. Se involucró a las y los funcionarios responsables a nivel laboral en velar por el cumplimiento de dichas medidas cautelares dentro de las instalaciones del Banco, a favor de proteger la integridad física y/o psíquica de algunas empleadas de nuestra institución.

#### Difusión de canales de comunicación para denuncias por violencia de género

Dado que durante la cuarentena las llamadas a la Línea 144<sup>3</sup> manifestaron un crecimiento considerable, se difundieron mediante los canales internos de comunicación del Banco:

- › A nivel nacional, las distintas formas de contacto existentes para denuncias de situaciones de violencia por razones de género.
- › En el ámbito laboral, el contacto de la gerencia para el caso de requerir alguna consulta, orientación o denuncias sobre cualquier violencia de género.

### Capacitación y Sensibilización

#### › Ley Micaela

En el mes de marzo se realizó de forma presencial, la segunda capacitación Ley Micaela para el directorio, alta gerencia, gerentas y gerentes del interior del país a cargo de las capacitadoras del Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidades. En dicha jornada participaron el presidente de la Entidad, Eduardo Hecker; el vicepresidente del BNA, Matías Tombolini; el vicepresidente segundo, Federico Sánchez; la directora Cecilia Fernández Bugna, autoridades y 228 gerentes y gerentas del interior del país.

3

Línea 144: atención, asesoramiento y contención para situaciones de violencias por motivos de género, las 24 horas, de manera gratuita y en todo el país.



El presidente del BNA Eduardo Hecker, junto a la directora Cecilia Fernández Bugna, la diputada nacional y secretaria de Derechos Humanos, Género y Diversidad de la Asociación Bancaria, Claudia Ormachea y autoridades del MMGyD.

### **Encuentros de Formación y Sensibilización en Género, Diversidades y DD. HH.**

- › Una charla destinada a abogados y abogadas de la Asesoría Legal y Representaciones Legales de todo el país articulada con representantes del Ministerio de Mujeres, Género y Diversidades.
- › Tres charlas conjuntamente con la Subgerencia General de Red de Sucursales para equipos de Gerencias Zonales de distintos puntos del país, previendo seguir durante 2021 con estas instancias de formación para fortalecer las acciones sobre la prevención de violencias y sensibilizar a las personas participantes en diversos temas.

### **Campañas de Comunicación**

Se han realizado campañas de comunicación en el marco de fechas especiales y relevantes para las temáticas de género y diversidad con enfoque en derechos humanos, alcanzando así a todo el personal del BNA por medio de Intranet, Correos Electrónicos y WhatsApp interno, y a la clientela, a través de redes sociales, ATMs, Home Banking y mailings. Algunas fechas destacadas fueron: Día Internacional de la Mujer, Día de las Personas con Discapacidad, Día de la Diversidad Cultural, Día Nacional de la Memoria, Día Internacional de los Derechos Humanos y de la Democracia.

## **RELACIONES CON LA COMUNIDAD PARA LA DIVERSIDAD**

### **Asistencia Financiera con Perspectiva de Género**

**GRI FS14**

Sobre la base de una propuesta del área de Investigación de Mercado, se comenzó a delinear un estudio sobre el comportamiento de las mujeres en entidades financieras argentinas a nivel federal (clientas, no clientas, bancarizadas y no bancarizadas). Desde la presidencia del Banco se dispuso un incentivo financiero para las MiPyMEs conducidas o que cuentan con participación mayoritaria de mujeres en su órgano decisorio. En función de ello, se incorporó una bonificación en la tasa de la línea de la reglamentación N° 700 con destino capital de trabajo y/o gastos de evolución.

Esta asistencia financiera tiene como objetivo promover la participación, el liderazgo y la inclusión financiera de las mujeres en puestos de conducción.

## Divulgación y Articulación con Organismos

### Encuentros de Formación y Sensibilización en Género

Para contribuir con la sensibilización y formación respecto a estas herramientas, participamos en diversas charlas y capacitaciones:

- > Conversatorio sobre “Herramientas financieras con una mirada igualitaria”: Garantizar, CF (competitividad y financiamiento Pyme) y MECAME (Mujeres empresarias).
- > Evento virtual “19N Día de la mujer emprendedora”: organizado juntamente con GARANTIZAR, siendo expositora Graciela Navarro, Gerenta de Género, Diversidad y DD. HH.
- > Woman Economic Forum de Argentina sobre “Mujeres en la Banca Pública y Privada”: encuentro donde disertó la directora Cecilia Fernández Bugna.

### > Convenios suscriptos



#### Convenio Marco con el Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad.

Tiene como objetivo el continuo intercambio de información y asistencia en diversos temas, así como la articulación para capacitaciones que se prevén desarrollar en 2021.



#### El BNA adhirió a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) que busca cerrar las brechas de género en participación laboral, remuneración y liderazgo.

Bajo la consigna "Sin brecha no hay límite", se inició un proceso de auto-diagnóstico sobre las brechas de género existentes en nuestra entidad, el cual permitirá trazar líneas de acción y criterios sobre los cuales profundizar con enfoque transversal dentro de la entidad.

### > Campaña #estamos

En acuerdo con el Ministerio de las Mujeres, Género y Diversidad, están disponibles en la web del Banco las vías de contacto directo para denuncias por situaciones de violencia de género. Esta incorporación resulta fundamental en la lucha contra la violencia de género, ya que nuestro sitio oficial es consultado más de un millón de veces cada día.

## POLÍTICAS INTERNAS CON PERSPECTIVA DE GÉNERO Y DIVERSIDAD

### Espacios Amigos de la Lactancia

En el marco de la Ley 20744 de Contrato de Trabajo que protege a las mujeres durante el embarazo y la lactancia, otorgando dos descansos de media hora luego del año de nacimiento, el Ministerio de Salud recomienda que toda mujer cuente con espacios habilitados para tal fin. Por otro lado, la Ley 26873 de Promoción y Concientización Pública de la Lactancia Materna y la Ley 2958 de la Ciudad de Buenos Aires, promueven el establecimiento de Lactarios en los lugares de trabajo y las instituciones del sector público; es con este marco normativo que se comenzó a llevar adelante un proyecto de diseño y creación de Lactarios “Espacios Amigos de la Lactancia” en casa central y sucursales de todo el país, el cual se aprobó en marzo de 2021 y que tiene como su característica más relevante el alcance íntegramente federal.

Este proyecto consiste en espacios para madres en etapa de lactancia con acondicionamiento de espacios cerrados, privados e higiénicos. Se trabajó con distintas áreas del Banco para la creación de lactarios de tipos permanentes o móviles, un sistema de turnos online y el trabajo de sensibilización respecto a la importancia de la lactancia.



Lactario - casa central.

Además, se creó una mesa interáreas para comenzar a trabajar en revisión y ampliación de licencias en el marco de la corresponsabilidad y de otras en materia de inclusión.

## Cupo Laboral para Personas Trans

Firmamos un convenio con la Asociación Bancaria, que posibilitará el ingreso gradual y progresivo al BNA de personas que integran el colectivo trans.

Las personas travestis, transexuales y transgénero de la Argentina se encuentran históricamente entre las poblaciones más vulneradas, por lo que padecen persecución, exclusión y marginación sistemáticas. Esto se traduce en enormes dificultades para la igualdad de oportunidades y de trato, y para el efectivo goce de sus derechos humanos. Es por esto que, la celebración del Acta Acuerdo y la posterior creación del Comité, posicionan al BNA como pionero en términos de inclusión.

### ¿Qué significa Cupo Laboral?

El cupo establece que un 1% de la planta del Banco tenderá a ser ocupado por personas trans. Esto implica que de cada 100 ingresos, 1 deberá ser para una persona trans que cumpla con los requisitos de admisibilidad, como el resto del personal bancario.

Además, el cupo establece la sensibilización y formación de todos los que integramos el Banco, así como de las personas usuarias de nuestros productos y servicios. Desde el Banco, junto al Gobierno Nacional y la Asociación Bancaria trabajamos para aportar herramientas para fomentar la igualdad y la no discriminación, con el fin de contribuir a la construcción de una sociedad más justa.



Ornella infante, Directora Nacional de INADI, en la firma del Acta Acuerdo junto con Eduardo Hecker, Santiago Cafiero, Sergio Palazzo y Claudio Moroni.

## La Pandemia y los DD. HH.: Concursos Artísticos

Con el aporte de la Fundación BNA, anualmente realizamos concursos de arte con enfoque en Derechos Humanos para el personal y sus familias. Durante este año, las consignas se orientaron al contexto de pandemia y de aislamiento preventivo con el objetivo de concientizar y sensibilizar a través de disciplinas artísticas.

### CONCURSOS

#### MI APRENDIZAJE EN ESTA PANDEMIA

Concurso de dibujos para niñez.

243

Participantes de 6 a 12 años.

#### CUENTOS DE UNA PANDEMIA

Concurso literario para adolescencia.

51

Participantes de 13 a 18 años.

#### LA PANDEMIA A TRAVÉS DE MILENTE

Concurso de fotografía para personal BNA.

42

Participantes personal BNA.



Concurso "La pandemia a través de mi lente". Algunas de las obras presentadas por personal del BNA.

## FINANZAS SUSTENTABLES

GRI 103-2, 103-3, 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4

Nuestro sector cumple un rol clave a la hora de financiar la transición hacia una economía baja en carbono y especialmente en línea con los ODS, mediante la oferta de líneas de crédito e instrumentos de inversión que incorporen los principios de sostenibilidad. 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.

Comprometidos con la integración de las finanzas sustentables en nuestro negocio, tanto en lo estratégico e institucional como en la operación comercial, en 2020 hemos avanzado en los siguientes aspectos:

# 1

## Desarrollo de mercado

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, y se participó activamente de encuentros, mesas de trabajo, talleres, capacitaciones, cumbres, charlas, entre otros, que se detallan a continuación:

- › Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Industria Bancaria Argentina.
- › Mesa de Trabajo Cuidando el Clima, de la Red Argentina de Pacto Global.
- › Diálogo sobre “Finanzas Sustentables: deuda soberana, capital natural y el sector agropecuario”.
- › Mesa Técnica Transversal de Finanzas Sostenibles: relanzada en el mes de julio de 2020, tiene como objetivo principal desarrollar una Estrategia Nacional de Finanzas Sostenibles. Se encuentra articulada dentro del marco del Gabinete Nacional de Cambio Climático y es coordinada por la Unidad de Asuntos Internacionales del Ministerio de Economía (UAI-MECON).

# 2

## Estrategias de inversión y finanzas sustentables

### Marco para el Desarrollo de Instrumentos Financieros Alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (“Marco ODS”).

Tras un año y medio de trabajo con un grupo interáreas y la asistencia de Climate Bond Initiative (“CBI”), nuestro directorio aprobó el Marco ODS que estipula los lineamientos y principios para que BNA desarrolle, lance y gestione instrumentos de deuda y de crédito catalogados como verdes, sociales, sustentables, y alineados con los ODS. El mismo identifica tres temáticas principales de impacto (“áreas de elegibilidad”), a saber:

- › La producción sostenible en la industria y servicios: buscando la generación de empleo, principalmente a través del efecto potencial de la financiación de las MiPyMEs, cooperativas y microfinanzas, asistiendo en la transformación sostenible a través de la implementación de proyectos para promover la adaptación a la economía circular; tecnologías y procesos de prevención y control de la contaminación; gestión sostenible del agua y de las aguas residuales; construcción verde; energía renovable y eficiencia energética.
- › La vivienda sostenible: buscando el desarrollo y acceso a vivienda asequible y apoyando el despliegue de infraestructura básica asequible que acompañe el desarrollo de vivienda sostenible; procurando que tanto dicha vivienda como la infraestructura complementaria procure resiliencia y adaptación al cambio climático y/o contribuya a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero mediante la instalación de fuentes de energía renovable.
- › La alimentación sostenible: buscando contribuir a la seguridad alimentaria, especialmente mediante la gestión sostenible del uso de los recursos naturales y el uso de la tierra; la conservación de la biodiversidad terrestre y acuática y la adaptación al cambio climático.

Cabe destacar que el Marco ODS fue desarrollado siguiendo los últimos avances del mercado, resultando así en su alineamiento con:

- › Green Bond Principles, Social Bond Principles y Sustainability Bond Guidelines de International Capital Market Association (ICMA).
- › Green Loan Principles y Sustainability-Linked Loans de LMA.
- › Taxonomía de Climate Bonds Initiative.
- › Lineamientos para la Emisión de Bonos Sociales, Verdes y Sustentables de la CNV.



Asimismo, se inició el proceso de contratación de un revisor externo calificado para realizar la Opinión de Segundas Partes sobre dicho Marco ODS.

Tras la finalización del desarrollo del Marco ODS, se convocó nuevamente al Grupo de Trabajo de Finanzas Sustentables del BNA a fin de avanzar con las acciones de implementación y posterior operación del Marco:

#### **Implementación del Marco ODS**

A través de un “Piloto ODS”, durante 2020 se enmarcaron las siguientes líneas de acción:

1. Delineamiento de adaptaciones a procesos, procedimientos y sistemas.  
Participación en el testeado de los Estándares de Impacto para Bonos ODS (SDG Impact). Se participó en el piloto con instituciones líderes del Mercado Latinoamericano para los Estándares de buenas prácticas para Bonos ODS.
2. Planificación de la generación de datos e indicadores.  
Asistencia Técnica corta (A.T.) del PNUD. Surge del trabajo con SDG Impact. La misma se enfocó en profundizar y avanzar en el desarrollo de indicadores e identificar necesidades de acción para la integración de la medición de impacto.

#### **Operación y aplicación del Marco ODS**

Desarrollo de capacidades e instancias de formación.

Incorporación de un Módulo de Finanzas Sustentables en el Programa de Formación de Cuadros de Conducción dictado en el ICMA.

# 3

## **Desarrollo de productos y servicios**

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

Durante el 2020 se trabajó en el diseño de nuevas líneas de crédito bajo el área de elegibilidad “producción sostenible en la industria y servicios” para financiar la implementación de planes de adecuación ambiental en MiPyMEs en el marco de las políticas nacionales de desarrollo productivo sostenible.

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

## CRITERIOS SOSTENIBLES EN PORTFOLIO DE PRÉSTAMOS DEL BNA

LÍNEAS DE PRÉSTAMO	DESCRIPCIÓN
ASISTENCIA A MIPYMES FABRICANTES DE ARTÍCULOS ESENCIALES	Bonificación en la tasa de interés para MiPyMEs fabricantes de productos esenciales como alimentos, insumos y servicios médicos y artículos de higiene.
NACIÓN A LA DISTANCIA - FOMENTO DE MODALIDAD TELETRABAJO	Financiamiento especial para MiPyMEs, que tengan que adaptar su funcionamiento al teletrabajo, para la compra de insumos tecnológicos.
ASISTENCIA A MIPYMES DE TODOS LOS SECTORES ECONÓMICOS PARA FINANCIAR CAPITAL DE TRABAJO-COVID19	Financiamiento especial para MiPyMEs de todos los sectores económicos para hacer frente a gastos de capital de trabajo en el marco del COVID-19.
ASISTENCIA A MIPYMES PARA EL PAGO DE SALARIOS	Financiamiento especial para empresas clientas BNA con convenio de haberes - para el pago de la nómina salarial, en el marco del COVID-19.
ASISTENCIA A COOPERATIVAS DE TRABAJO	Financiamiento especial para Cooperativas de Trabajo, para Capital de Trabajo, con tasa de interés bonificada a cargo de FONDEP, en el marco del COVID-19.
ASISTENCIA CREDITICIA A MIPYMES QUE NO CUENTEN CON DEUDA EN EL SISTEMA FINANCIERO	Financiamiento especial para micro y pequeñas empresas que no cuenten con deuda en el sistema financiero, según Com. A 7006 BCRA - con aval de FOGAR.
CRÉDITOS A MIPYMES DEL SECTOR MINERO PARA CAPITAL DE TRABAJO	Financiamiento especial para MiPyMEs del sector minero para capital de trabajo, con bonificación de tasa de interés a cargo de FONDEP, en el marco del COVID-19.
CRÉDITOS A TASA CERO - CULTURA	Asistencia crediticia a tasa cero para el sector Cultura, bonificación a cargo de FONDEP.
ASISTENCIA A MIPYMES SECTOR CULTURA	Financiamiento especial a MiPyMEs sector Cultura para capital de trabajo, con tasa de interés bonificada a cargo de FONDEP.
CRÉDITOS A MIPYMES DEL SECTOR TURISMO	Financiamiento especial a MiPyMEs del sector Turismo, para capital de trabajo y gastos de evolución, en el marco del COVID-19. Tasa de interés bonificada a cargo de FONDEP.
CRÉDITOS MI HOGAR	Adquisición de productos de línea blanca con eficiencia energética, con tasa de interés bonificada.
FINANCIAMIENTO PARA ADQUISICIÓN DE PANELES SOLARES DE USO DOMÉSTICO Y OTROS ARTÍCULOS DEL HOGAR VINCULADOS CON EL USO DE ENERGÍAS RENOVABLES	Dentro de la línea Préstamo Personal Nación Sueldos con una bonificación del 2% en la tasa de interés, presentando factura proforma del bien adquirido.
FINANCIACIÓN A DOCENTES PARA LA ADQUISICIÓN DE PC	Condiciones especiales para docentes y personal no docente de universidades, con tasa de interés bonificada por el Ministerio de Educación de la Nación y 36 meses de plazo.
FINANCIACIÓN A PROVINCIAS, MUNICIPIOS Y/O COMUNAS	Incluye inversiones en obras de infraestructuras a los organismos estatales descriptos. Las inversiones en infraestructura hacen al desarrollo sustentable de los lugares y mejoran la calidad de vida de los que allí habitan.
FINANCIACIÓN A MUNICIPIOS Y COMUNAS	Incluye inversiones en obras de infraestructuras y compra de bienes de origen nacional 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.
FINANCIAMIENTO A MIPYMES CUYOS PUESTOS DE CONDUCCIÓN SEAN EJERCIDOS POR MUJERES	Bonificación del 2% en la tasa de interés para MiPyMEs en los que los puestos de conducción se encuentren ocupados por mujeres.
FINANCIACIÓN DE PROYECTOS DESTINADOS AL USO DE FUENTES RENOVABLES DE ENERGÍA PARA LA PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Financiación de proyectos de inversión destinados a la autogeneración de energías eléctricas generada a partir de energía eólica, solar, fotovoltaica, biomasa, biogás y pequeños aprovechamientos hidroeléctricos.
CONDICIONES ESPECIALES PARA EL SECTOR TURISMO PARA 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.
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.

# GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

GRI 102-21, 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 AA1000SES<sup>4</sup>. Cuales son los principales logros y los desafíos para el futuro.

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"> <li>&gt; REVISTA MENSUAL VÍA DIRECTA</li> <li>&gt; INTRANET</li> <li>&gt; REUNIONES DE INTERCAMBIO POR EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</li> <li>&gt; PLATAFORMA E-LEARNING</li> <li>&gt; ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CAPACITACIONES</li> <li>&gt; ENCUENTRO ANUAL DE GERENTES</li> <li>&gt; CLIPPING DE NOTICIAS</li> </ul>
DIRECTORIO	Autoridades de Directorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; REUNIONES DE COMISIONES Y COMITÉS</li> </ul>
CLIENTES	Todos los clientes de nuestros servicios financieros, incluyendo banca de individuos y banca de empresas (grandes empresas, Pymes, y otras organizaciones).	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; ASISTENCIA Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS</li> <li>&gt; CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</li> <li>&gt; PARTICIPACIÓN EN FERIAS, EXPOSICIONES Y CONGRESOS</li> <li>&gt; CHARLAS Y ENCUENTROS DE CAPACITACIÓN PARA PYMES</li> <li>&gt; DESAYUNOS EMPRESARIALES</li> <li>&gt; REVISTA PYMENACIÓN. NEGOCIOS Y NOVEDADES</li> <li>&gt; ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</li> <li>&gt; WEBSITE: CHAT ONLINE Y TUTORIALES</li> <li>&gt; REDES SOCIALES: FB / INSTAGRAM / YOUTUBE</li> <li>&gt; NEWSLETTER DIGITAL TRIMESTRAL</li> <li>&gt; RESUMEN DE TARJETAS</li> <li>&gt; EMAIL MARKETING</li> </ul>
PROVEEDORES	Las empresas que integran nuestra cadena de suministros y nos proveen insumos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; REUNIONES PERIÓDICAS</li> <li>&gt; REGISTRO DE PROVEEDORES</li> </ul>
COMUNIDAD	Las organizaciones y personas que se relacionan e interactúan con nuestras operaciones diarias, en forma indirecta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; PARTICIPACIÓN EN FERIAS, EXPOSICIONES Y CONGRESOS</li> <li>&gt; REUNIONES Y ALIANZAS CON ORGANIZACIONES</li> <li>&gt; VOLUNTARIDO CORPORATIVO</li> <li>&gt; TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA</li> <li>&gt; REVISTA BANCARIZADOS (EDUCACIÓN FINANCIERA DESDE LO LÚDICO)</li> </ul>

4. "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
CÁMARAS Y ASOCIACIONES	Organizaciones con las cuales articulamos para potenciar nuestro desempeño, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas.</li> <li>&gt; Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPRA).</li> <li>&gt; Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).</li> <li>&gt; Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).</li> <li>&gt; Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).</li> <li>&gt; Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Industria Bancaria en Argentina.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; DESAYUNOS EMPRESARIALES</li> <li>&gt; REUNIONES PERIÓDICAS</li> <li>&gt; PARTICIPACIÓN EN COMISIONES TÉCNICAS</li> </ul>
GOBIERNO Y ENTES DE CONTRALOR	Las autoridades estatales, a nivel nacional, provincial y municipal. Asimismo, las autoridades que regulan la operación de nuestra actividad, incluyendo las actividades de los grupos sindicales: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gobierno Nacional.</li> <li>&gt; Gobiernos Provinciales.</li> <li>&gt; Gobiernos Municipales.</li> <li>&gt; UIF (Unidad de Inteligencia Financiera).</li> <li>&gt; BCRA.</li> <li>&gt; SIGEN.</li> <li>&gt; CNV.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; REUNIONES PERIÓDICAS</li> <li>&gt; PARTICIPACIÓN EN FOROS</li> </ul>

## 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, en 2019 hemos realizado encuestas de valoración de los temas por incluir en el presente Reporte de Sustentabilidad. Las conclusiones de dichas valoraciones se reflejan en el capítulo 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 cuales 483 son exclusivos BNA y 157 clientes compartidos con otros bancos), además de 317 clientes de otros bancos, y 110 personas no bancarizadas, distribuidos en una muestra aleatoria estratificada por conglomerados de población, tomando como unidad de muestra a las sucursales.

## Canales de Comunicación con 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. Los canales actuales son:

- > PORTAL DIGITAL (INTRANET)
- > WHATSAPP BUSINESS
- > CANAL DE CARTELERAS LED
- > CORREO MASIVO DE COMUNICACIÓN INTERNA
- > REVISTA VÍA DIRECTA
- > NOVEDADES POR E-MAIL E INTRANET

## Canales de Comunicación con Nuestros Clientes

En el marco de la emergencia impuesta por la pandemia COVID-19 se abordaron desafíos significativos a nivel comunicacional, en el contexto del distanciamiento social, preventivo y obligatorio establecido por el Gobierno Nacional como medida excepcional y de índole sanitaria, que produjo la adopción masiva de los canales alternativos de atención -no presenciales- por parte de la clientela bancaria, en especial los adultos mayores y beneficiarios de prestaciones sociales, segmentos históricamente rezagados en la incorporación de nuevas tecnologías.

En este sentido, se asignaron recursos humanos internos de la entidad, en forma provisoria, para reforzar la atención y focalizar los contenidos con información útil, instructiva y didáctica.

## Redes Sociales

Las redes sociales fueron, en muchas ocasiones, el primer punto de contacto de los clientes, como vía de comunicación rápida, simple e inmediata. En especial entre los meses de marzo a junio del 2020. Las mismas nos permitieron acompañar a los sectores más vulnerables de una concepción humana en todo el territorio nacional.

Centrados en la nueva realidad, las necesidades de los usuarios, los avances implementados por la entidad para la gestión digital de solicitudes y distintas gestiones, se llevaron a cabo la producción de contenido audiovisual (tutoriales) y la difusión de mensajes de forma asertiva.

## Asistente Virtual

El Banco posee un chatbot llamado ANA (Asistente Nativo Automatizado) implementado en nuestra página oficial en Facebook, que se activa al enviar un mensaje privado mediante la plataforma de messenger. El mismo permite brindar asistencia automática con respuestas sencillas a las consultas recurrentes de los clientes, es un servicio disponible 7x24. Cuando el cliente desea atención personalizada, tiene la posibilidad de solicitar hablar con un operador disponible en días hábiles de 10:00 a 17:00 horas.

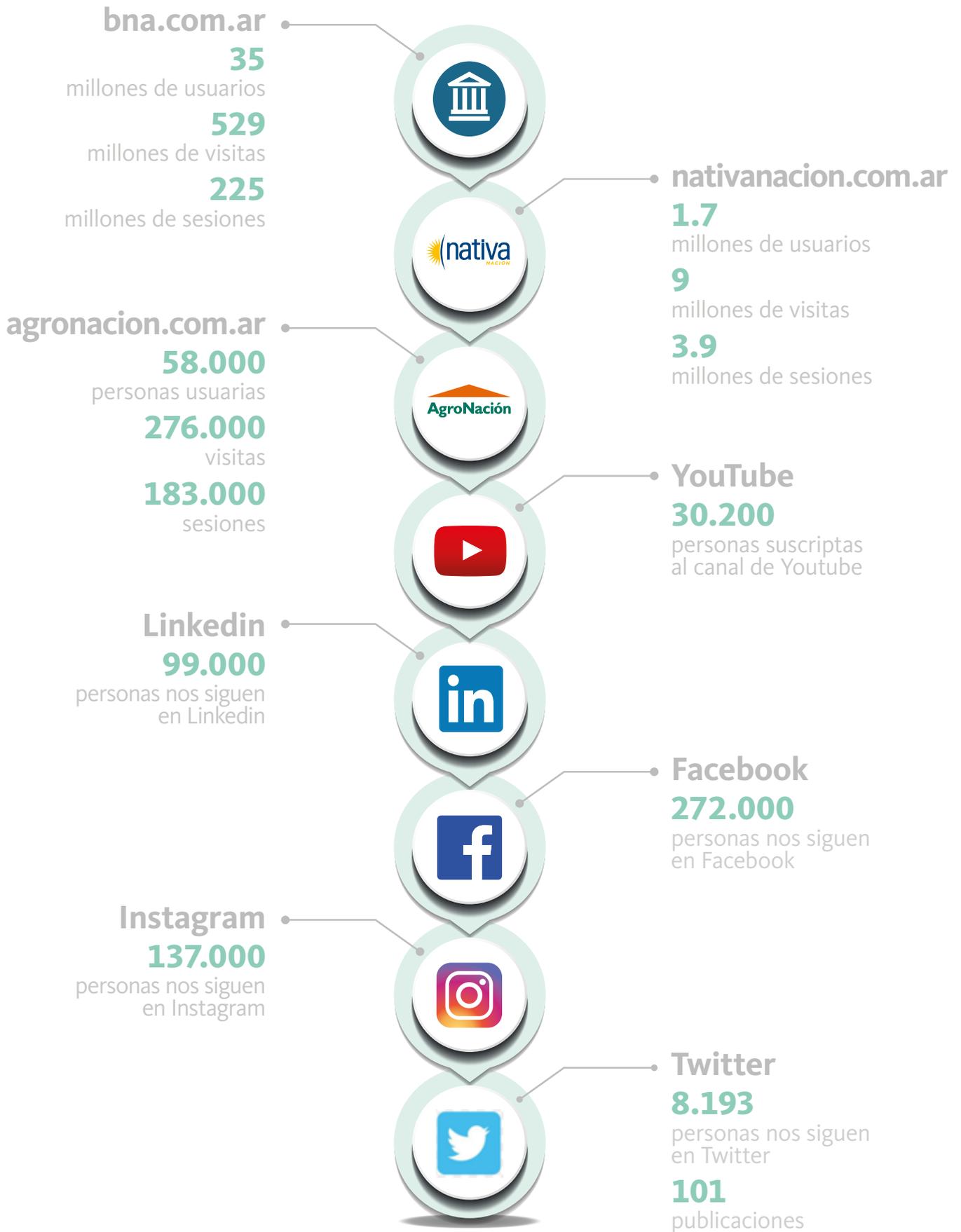
## Sitio Web

El canal principal transaccional para el cliente fue el Sitio Web Institucional. En ese contexto, muchos procedimientos propios de las sucursales tuvieron que ser digitalizados y adaptados a la operación vía web. Nuestros clientes ahora pueden acceder a:

- > Solicitud de turnos online para la atención en sucursales.
- > Renovación de Plazos Fijos en sucursales vía web.
- > Solicitud de entrega de tarjeta de débito a domicilio y desbloqueo de la misma.
- > Solicitud de tarjeta de crédito Nativa 100% online.
- > Solicitud de baja, stop debit o reversión de débitos automáticos 100% online.
- > Lanzamiento de los Créditos para la Emergencia.
- > Landing page exclusiva de BNA+, la billetera de Banco Nación.

A su vez, hubo una constante actualización de la información institucional y de los productos que ofrece el Banco Nación.

## Presencia digital 2020



# DEFINICIÓN DE CONTENIDOS Y MATERIALIDAD

GRI 102-15, 102-21, 102-29, 102-32, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

A fin de elaborar el Reporte de Sustentabilidad según los GRI Estándares, 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 GRI Estándares y los considerados por 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.

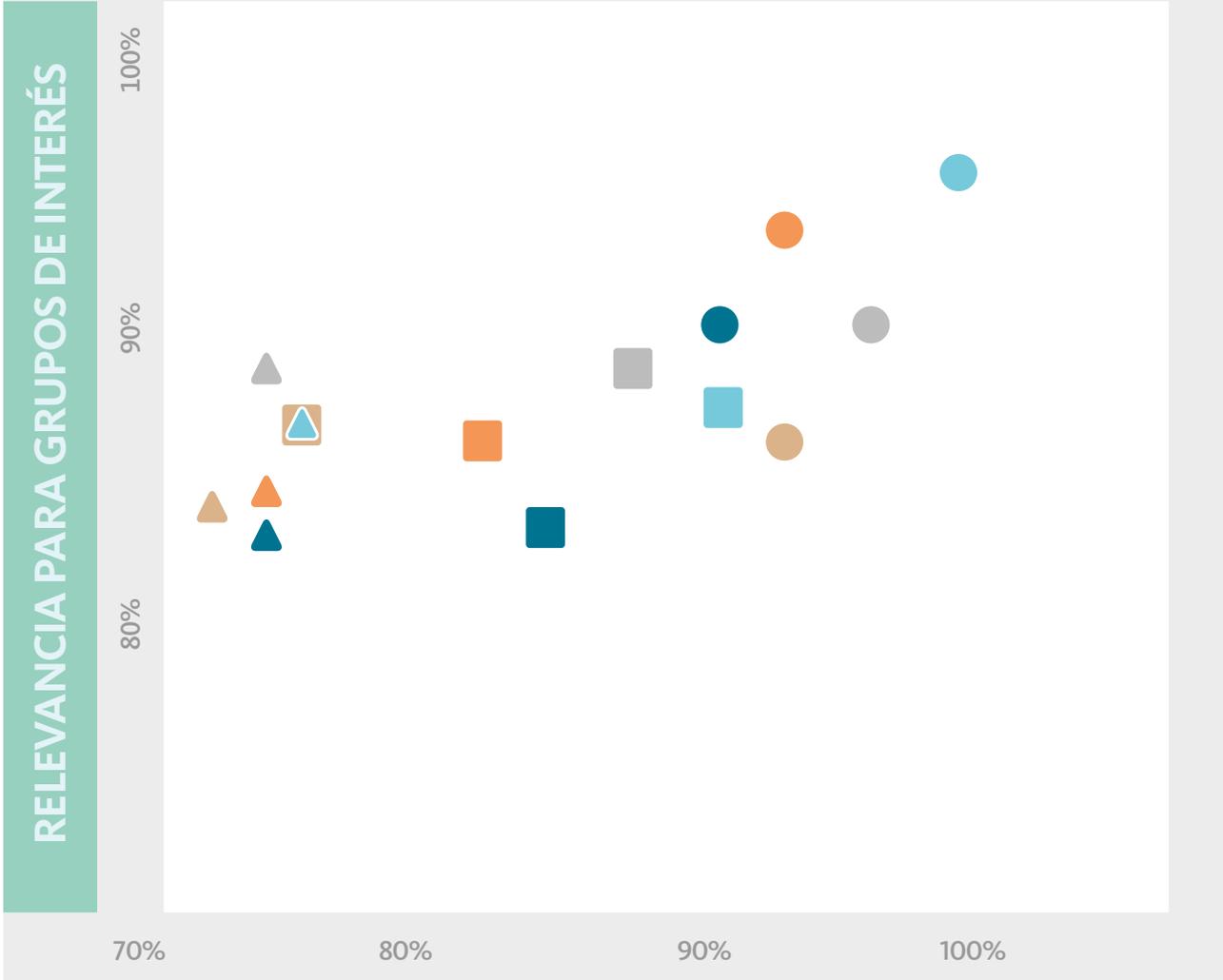
Para este reporte se realizó un ejercicio de valorización de los temas definidos para el reporte anterior, según el principio de materialidad propuesto por GRI Estándares, el cual propone considerar los temas en función de las siguientes dos dimensiones:

- › 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 NACIÓN ARGENTINA - MATRIZ DE MATERIALIDAD  
 REPORTE SUSTENTABILIDAD 2018



IMPACTO DEL BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA

- 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.	Gobierno Corporativo. Desarrollo del país.
2	INCLUSIÓN FINANCIERA	Externo	Crear herramientas que faciliten el acceso a 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).	Inclusión Financiera.
3	SERVICIO AL CLIENTE	Externo	La calidad de atención, trato, propuestas de experiencia del cliente y promociones.	Desarrollo del país.
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.	Desarrollo del país.
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.	Gobierno Corporativo.
6	GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO	Interno	Gestionar y controlar los riesgos (crediticio, de capital, etc.) que afectan a la Entidad para la continuidad del negocio.	Gobierno Corporativo.
7	DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	Externo	Acompañar el desarrollo de la economía regional, impulsar el emprendedurismo, crear herramientas financieras destinadas a sectores vulnerables y programas vinculados a inversión social.	Gestión Responsable. Desarrollo del país. Creando Valor.
8	DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Interno	Diseñar programas de capacitación al personal, que permitan garantizar un servicio adecuado y potenciar sus competencias profesionales.	Creando Valor.
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).	Gestión Responsable.
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).	Creando Valor.
11	DESEMPEÑO ECONÓMICO	Interno	Resultados económicos que hacen al patrimonio del BNA.	Sobre el BNA.
12	EMPLEO DE CALIDAD	Interno	Garantizar condiciones de empleo de calidad.	Creando Valor.
13	RELACIÓN EMPRESA/EMPLEADOS	Interno	La construcción de la relación con sus empleados y el vínculo con la entidad gremial.	Creando Valor.
14	GESTIÓN DE PROVEEDORES	Interno y externo	Desarrollar prácticas transparentes en compras y contrataciones; e incorporar compras inclusivas.	Creando Valor.
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).	Gestión Responsable.

# GOBIERNO CORPORATIVO

## ESTRUCTURA DE GOBIERNO

GRI 102-18, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 202-2

El BNA 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><b>El presidente ejerce la representación legal de la Institución</b></p>	<p><b>El directorio establece las normas para la gestión económica y financiera del Banco</b></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>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 31/12/2020

#### > 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).

#### > Vicepresidente 2<sup>do</sup>

Lic. Federico Maximiliano Sánchez (Designado por Decreto N° 102/2019 de fecha 30/12/2019 y con funciones de Vicepresidente 2<sup>do</sup> desde el 16/01/2020).-

#### > 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).

Sr. Ángel Francisco Mercado (Designado por Decreto N° 38/2020 de fecha 07/01/2020).

Dr. Raúl Alberto Garré (Designado por Decreto N° 38/2020 de fecha 07/01/2020).

Lic. Claudio Raúl Lozano (Designado por Decreto N° 60/2020 de fecha 14/01/2020).

#### > Síndico<sup>5</sup>

Cont. Marcelo Fabián Costa (Designado por Decreto N° 262/2020 de fecha 12/03/2020).

5. Mediante Decreto N° 262/2020 de fecha 12.03.2020 se acepta renuncia de Contador Alejandro Fabián Díaz.



# COMISIONES Y COMITÉS

GRI 102-18, 102-19, 102-20, 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.

Las comisiones son las siguientes:

- › ADMINISTRACIÓN
- › SISTEMAS Y ORGANIZACIÓN  
Comité de Tecnología Informática
- › FINANZAS
- › ESTRATEGIA, PLANEAMIENTO Y CONTROL
- › GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS  
Comité de Gestión Integral de Riesgos
- › BANCA PERSONAS
- › BANCA EMPRESAS
- › MARKETING Y PRENSA Y RELACIONES PÚBLICAS
- › SUCURSALES Y OTROS CANALES Y OPERACIONES Y TESORERÍA
- › RIESGO Y POLÍTICA DE CRÉDITO
- › GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
- › ASUNTOS DEL DIRECTORIO
- › AUDITORÍA GENERAL  
Comité de Auditoría
- › INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO  
Comité de Protección de Usuarios de Servicios Financieros  
Comité de Sustentabilidad e Inclusión  
Comité de Ética  
Comité de Seguridad
- › ASUNTOS LEGALES
- › COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, DEL FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO Y OTRAS ACTIVIDADES ILÍCITAS
- › GÉNERO, DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS

Otros comités:

- › COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)
- › COMITÉ DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL DE LAS SOCIEDADES CONTROLADAS POR EL BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA

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 3 (tres) miembros del directorio, que actuarán como presidente, vicepresidente y vocal. Participan en las reuniones el gerente general, el síndico y los funcionarios de las distintas áreas, según la competencia de cada comisión.

## COMITÉS DE DIRECTORIO

Con la finalidad de implementar las políticas definidas por el directorio, la Entidad ha conformado los siguientes comités:

- > COMITÉ DE AUDITORÍA
- > COMITÉ DE CONTROL Y PREVENCIÓN DEL 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 SEGURIDAD
- > COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)
- > COMITÉ DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL DE LAS SOCIEDADES CONTROLADAS

## 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 mencionados, tanto de directorio como de gerencia general, se encuentran disponibles en el documento institucional **Código de Gobierno Corporativo**<sup>6</sup>.

## 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.

El presidente le propone al directorio la designación del gerente general, los subgerentes generales y los gerentes departamentales. El gerente general y los subgerentes generales 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 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional, se encuentra auditado por la Auditoría General de la Nación (AGN) como ente de control externo del sector público nacional, dependiente del Congreso Nacional.

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

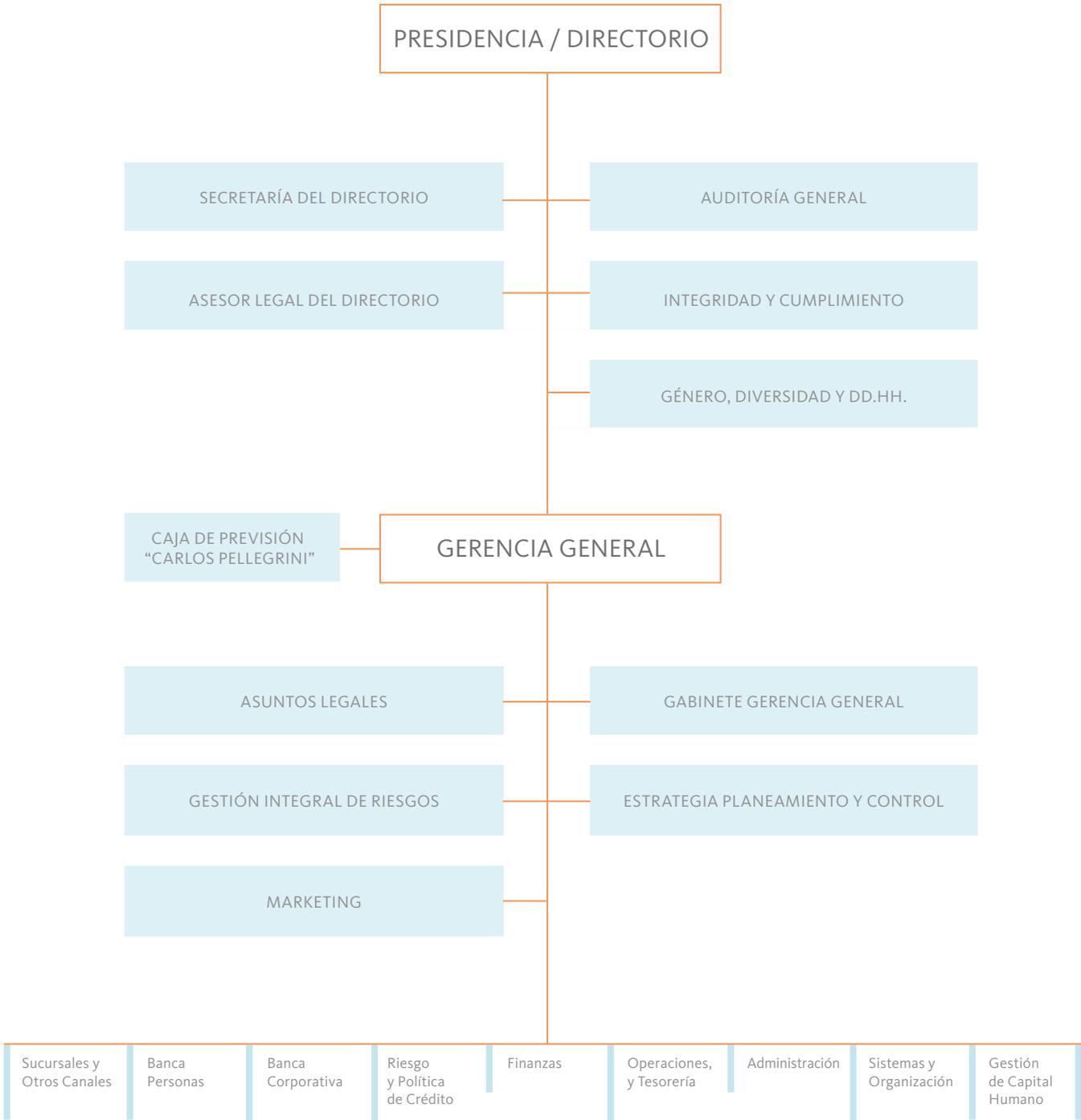
El síndico, que ejercerá los controles de legitimidad y régimen contable, debe ser abogado, doctor en ciencias económicas o contador público nacional y reunir las demás condiciones exigidas para los directores. Durará dos años en sus funciones, pudiendo ser nuevamente designado.

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

6. Disponible en:

# ESTRUCTURA ORGANIZATIVA GENERAL 2020

GRI 102-20



# INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

GRI 103-2

## POLÍTICA DE INCENTIVOS ECONÓMICOS AL PERSONAL

GRI 102-35, 102-36

Como instrumento para el enfoque en los lineamientos comerciales del Banco, se implementó una Asignación Extraordinaria por Programa Estímulo y Motivación de alcance a la totalidad del personal de la Institución –a excepción de los contratados de Seguridad, los Asesores de Presidencia y/o Directorio y el personal argentino destacado en el exterior–. 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.

## CONDUCTA EN LOS NEGOCIOS Y CÓDIGO DE ÉTICA

GRI 102-16, 102-25

### › NORMAS DE CONDUCTA Y ÉTICA PROFESIONAL

Los valores éticos de la organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional constituyen principios básicos en los que el BNA compromete activa y responsablemente el desempeño de todas las personas empleadas.

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, plasmado en:

- › La Ley 25188 de Ética en el Ejercicio de la Función Pública.
- › El Decreto Poder Ejecutivo Nacional 41/99, 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 persona empleada, 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 cuenta con:

- › **Declaración Jurada de Intereses en Operaciones de Préstamos - Personas Jurídicas**, 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/a Público/a del Poder Ejecutivo Nacional (PEN). Para brindar transparencia en la gestión de las operaciones crediticias que realicen los sujetos que declaren el conflicto de intereses, se realizará un monitoreo de las condiciones crediticias otorgadas y su ajuste a la normativa vigente.
- › **Declaración de Integridad y Estándares Mínimos de Cumplimiento - Condiciones Especiales para Clientes Grandes Empresas**, constituye un instrumento mediante el cual la persona jurídica solicitante del financiamiento manifiesta los mecanismos de autorregulación implementados en materia de gobierno corporativo (que incluyan la instrumentación de controles internos) y manifiesta si la persona jurídica o algún integrante de la misma (órgano de administración, alta gerencia, representante legal, apoderado/a y/o personal en general) ha estado vinculado a hechos de corrupción.
- › **Régimen de Relacionamiento con Sociedades Vinculadas**, a través del cual se establecieron lineamientos mínimos que permiten una relación clara entre la Entidad y las Empresas del Grupo Banco Nación, 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 de la misma forma el síndico y los miembros de la gerencia general, cuando no hubiesen manifestado su oposición o disidencia en el acta de la sesión respectiva o mediante los informes a que hubiere lugar en el caso de no haber asistido.

#### > MARCO PARA LA TRANSPARENCIA

Brindamos al público en general y en especial a nuestra clientela toda información de libre acceso en su sitio web [www.bna.com.ar](http://www.bna.com.ar), el cual es actualizado constantemente. Asimismo, publicamos las comisiones correspondientes a la Banca Empresas y a la Banca Personas, la información referida a la Memoria y Balance y, con periodicidad anual, el Reporte de Sustentabilidad y demás datos de interés, en el cual se informa el impacto económico, social, ambiental y ético de la Institución.

Reforzando los lazos entre los proveedores de servicios y la comunidad, el BNA pone a disposición de todas las personas interesadas en su sitio web, un apartado “Compras y Licitaciones”, donde se detallan todas 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 departamentos de Compra de Bienes, Contratación de Servicios e Inmuebles), e información relativa al **Registro de proveedores de bienes y servicios** y al **Registro de contratistas para obras y mobiliario**.

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

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

La publicación de información contable de la Entidad facilita el proceso de transparencia, es por ello que, tal como se ha mencionado anteriormente, se exponen también a través de los sitios web del Banco Central de la República Argentina (BCRA) y de la Comisión Nacional de Valores (CNV), pudiendo consultarse indicadores financieros y detalles de los productos ofrecidos, entre otra información relacionada con el BNA.

## TRANSPARENCIA

### 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, el Banco se encuentra trabajando en el diseño y la formalización del Programa de Integridad Institucional BNA. El mismo está realizado en base a cinco pilares de integridad:

## PILARES 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 Banco, 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 adecuados como el establecimiento de políticas de actuación en determinadas materias, detectar y gestionar los riesgos de incumplimiento de las obligaciones regulatorias, mitigar los riesgos de sanciones y las pérdidas que deriven de tales incumplimientos.	Este pilar monitorea los principales aspectos que inciden en el proceso de protección de los usuarios de servicios financieros promoviendo su análisis con el objeto de generar acciones preventivas con carácter general y sistémico.	Verifica la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la Institución en materia de control y prevención del lavado de activos, de acuerdo con la Ley 25246 y sus modificatorias, su decreto reglamentario y disposiciones emanadas de la Unidad de Información Financiera (UIF) y el BCRA.
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 del 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" 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 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 Debida Diligencia Reforzada- Prevención de Lavado de Activos - Línea de Crédito Especial a Grandes Empresas", con el propósito de reforzar el conocimiento de aquellos clientes que, por su actividad o condición, sean considerados expuestos al lavado de activos, dando cumplimiento a la política "Conozca a su Cliente".

## 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 comprometiéndose con los principios que establece, entre los que se encuentra el número 10: "Las empresas deberán 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 N° 41/99 del Poder Ejecutivo Nacional, deben observar los agentes de esta Institución y también los miembros del Directorio.

### > CAPACITACIÓN

Promovemos la capacitación y el desarrollo del personal implementando procesos y herramientas de gestión que aseguren la formación y el aprendizaje continuo, ofreciendo oportunidades de crecimiento equánimes en relación al potencial y capacidades de su personal.

Con respecto a la capacitación del Directorio y de la Alta Gerencia, realizamos actividades de capacitación y desarrollo con diseño personalizado que contempla acciones de formación y actualización en diferentes temáticas.

### > LINEA ÉTICA BNA

La Línea Ética BNA es un canal formal de comunicación, independiente y estrictamente confidencial que cuenta con la posibilidad de ser anónimo, y por intermedio del cual se reciben reportes sobre actuaciones o comportamientos que puedan ser contrarios a lo establecido en el Código de Ética, Estatuto del Personal, Valores Institucionales y/o normativa interna.

Se encuentra habilitada a partir de julio 2019, en una primera etapa con alcance a todo el personal del BNA, de sus Empresas Controladas y Filiales del Exterior, planificando su disponibilidad para terceras partes (clientes y proveedores) en el transcurso del 2021.

Entre los principales objetivos de la Línea Ética BNA se encuentran los siguientes:

- > Identificar, investigar y resolver situaciones irregulares y/o contrarias al Código de Ética.
- > Operar como un instrumento de protección corporativa.
- > Prevenir posibles hechos irregulares o contrarios a los valores institucionales.

Mediante el Comité de Ética se garantiza el funcionamiento de la Línea Ética BNA, asegurando que se gestionen los reportes que ingresen por dicho canal, velando por la confidencialidad, el respeto y la protección de los derechos de las personas.

# 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

Hemos diseñado e implementado políticas y procedimientos de control interno para asegurar que nuestros productos y servicios no sean utilizados con fines delictivos.

Contamos 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 en el Banco las obligaciones pertinentes a su condición de Sujeto Obligado.

La Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, tiene como misión ejecutar las políticas establecidas por la Institución y el Oficial de Cumplimiento en materia de control y prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas. En ese sentido, se diseñan y ponen en producción las distintas tareas operativas necesarias, siempre observando la normativa vigente en la materia. Todo ello, 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 los Organismos de Control en materia de PLA/FT*

”

Estas funciones son llevadas a cabo de manera sinérgica por tres subgerencias con misiones específicas: un área de análisis y control de operaciones, un área con presencia en todo el país a través de 10 unidades regionales y un área de políticas y cumplimiento en materia de PLA/FT.

En líneas generales, el alcance del sistema de gestión de prevención del LA/FT cubre la totalidad de las sucursales del país, las sucursales del exterior, así como también supervisa la gestión de prevención del LA/FT de las empresas del Grupo Nación.

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.



Arbitrar medios para mejorar la calidad de los datos residentes en las bases del Banco.



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



Realizar visitas periódicas a las sucursales.



Ejecutar la política de actualización de legajos de los clientes.



Brindar apoyo a las sucursales en la atención de supervisiones recibidas por parte de los reguladores.

La dinámica propia de los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, sumado a las distintas regulaciones emanadas de la UIF y el BCRA y al compromiso constante del Banco en el fortalecimiento de su ambiente de prevención de LA/FT, tornaron necesaria la implementación de:



### ENFOQUE BASADO EN RIESGO

Aualmente realizamos una autoevaluación que mide la exposición general al riesgo de LA/FT del Banco.



### CAPACITACIÓN

Dado el contexto de la Pandemia COVID-19, suscribimos un nuevo convenio de cooperación técnica con la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) que permitió la capacitación vía e-learning en materia de Prevención de LA/FT de todo el personal de la Institución, así como agentes de las empresas del Grupo BNA.



### REVISIONES Y CONSULTORÍAS EXTERNAS

En cumplimiento con la Resolución 30-E/2017 de la UIF, se realizó la contratación de un Revisor Externo Independiente, quien desarrolló un detallado análisis de las actividades en la materia concluyendo que el ambiente de prevención de LA/FT de la Entidad 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

### POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Directorio del Banco 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, el cual 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, procurando minimizar la exposición a los riesgos financieros y no financieros. Puntualmente se encuentran definidas las Políticas de Gestión de Riesgo Operacional, riesgos tecnológicos, riesgos corporativos, riesgo reputacional, riesgos de crédito, riesgos de concentración, riesgos de liquidez, riesgos de mercado, riesgos de tasa de interés y riesgo de titulización. 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 periódicos, analizando si el capital reservado es adecuado a los riesgos evaluados.

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, ponen 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, promueven una visión independiente basada en la identificación de los riesgos involucrados en los procesos. Se reportan al Directorio a través del Comité GIR manteniendo la independencia necesaria respecto del tomador del riesgo (las unidades), siguiendo las políticas aprobadas por el Directorio, realizando 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.

Las actividades de gestión integral de riesgos que están basadas en tres pilares y dos acciones de control interno que aseguran la implementación de la gestión.



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. 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.

## 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 y 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 y asociaciones, con el fin de trabajar con diversos actores sociales en iniciativas en las que juntos podamos aportar 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).
- › 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 (CICyP).
- › Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).
- › Comisión Nacional Interinstitucional para la Implementación y el Monitoreo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

# IMPULSANDO EL DESARROLLO

## Nuestros Clientes

GRI 102-6

Somos la principal Institución Financiera del país, alcanzando a más de 23 millones de usuarios<sup>7</sup> y 12 millones de clientes<sup>8</sup>, contribuyendo al desarrollo de las comunidades y de los sectores productivos de la economía argentina. Cumplimos 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.

**23.511.383**

Total de usuarios

**12.482.390**

Total de clientes

### PERSONAS USUARIAS Cantidad por sector de actividad

USUARIOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD

DISTRIBUCIÓN

Sector Primario

**7,09%**

Sector Secundario

**2,69%**

Sector Terciario

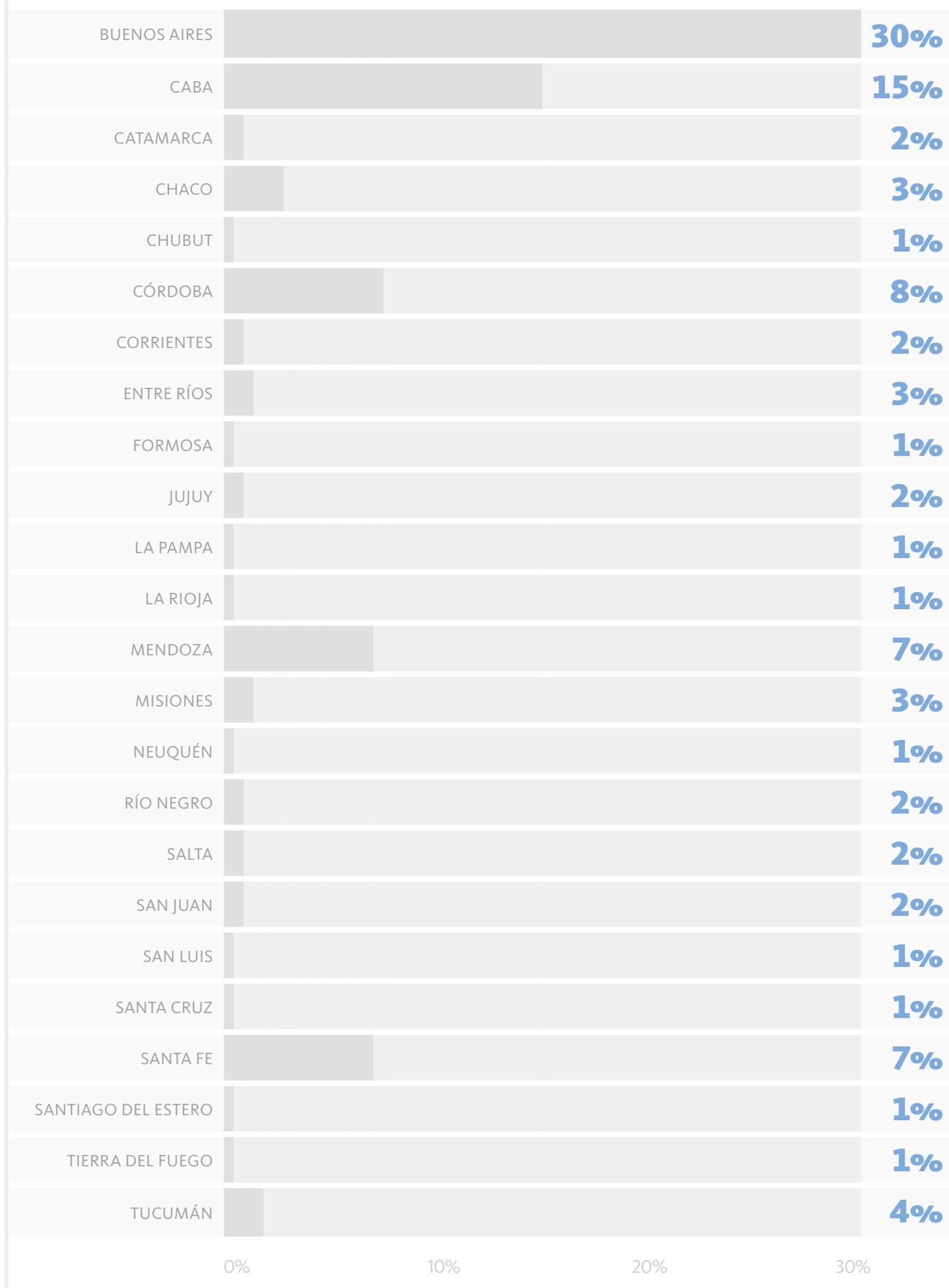
**90,22%**

Nos sentimos orgullosos de dar acompañamiento a todas las personas que habitan en suelo argentino. A través de nuestras 751 filiales brindamos atención a las más de 23 millones de personas usuarias, cuya distribución geográfica se visualiza a continuación.

7. Usuarios: personas con alguna interacción con el BNA durante 2020.

8. Clientes: personas con producto activo. Cabe mencionar que durante este período se realizó una reclasificación de los clientes con objetivos comerciales, lo que puede producir variaciones no significativas en los datos.

## DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS BNA POR PROVINCIA 2020



## CLIENTES CON PRODUCTOS ACTIVOS

SECTOR	PARTICIPACIÓN
Privado Banca Personas	83,14%
Privado Banca Empresas <sup>9</sup>	1,25%
Sector Público	0,03%
Otros <sup>10</sup>	15,58%

## CLIENTES CON FINANCIAMIENTO Sector Privado

# 1.462.647

TOTAL DE CLIENTES CON FINANCIAMIENTO

**94%**  
BANCA PERSONAS

**6%**  
BANCA CORPORATIVA

## CLIENTES CON DEPÓSITO Sector Privado

# 11.974.782

TOTAL DE CLIENTES CON DEPÓSITO

**85%**  
BANCA PERSONAS

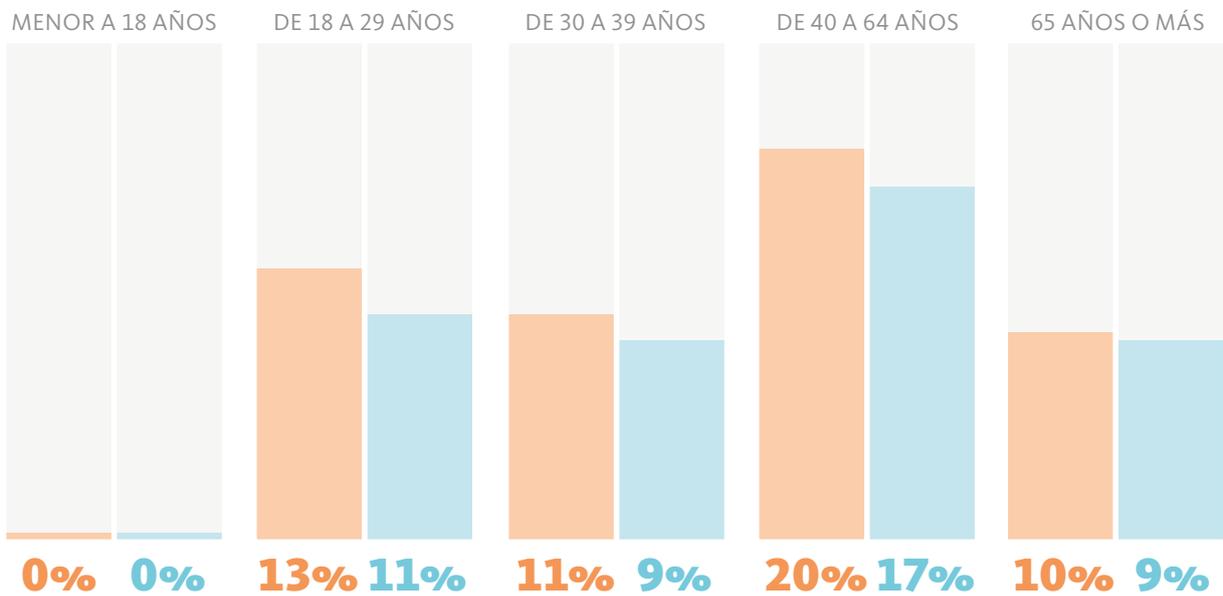
**15%**  
BANCA CORPORATIVA

9. Se incluye sector financiero.

10. Se incluye judiciales, castigo, cotitulares.

## CLIENTES CON DEPÓSITO Segmentados por sexo y rango etario

MUJER - HOMBRE



## CERCA DE LAS PERSONAS

FS7

Acompañamos a más de 10 millones de personas en el desarrollo de sus metas y necesidades financieras, con productos que se adecuan a la etapa de vida en la que se encuentran.

BANCA PERSONAS<sup>11</sup>

**10.377.548**

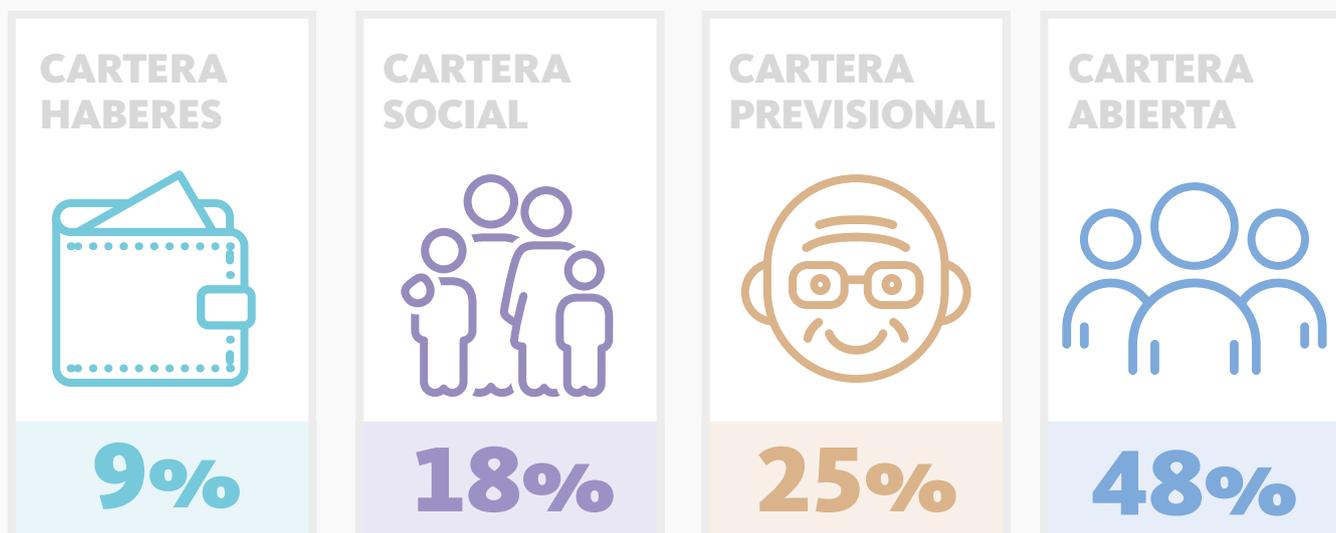
TOTAL DE CLIENTES

**1.015.641**

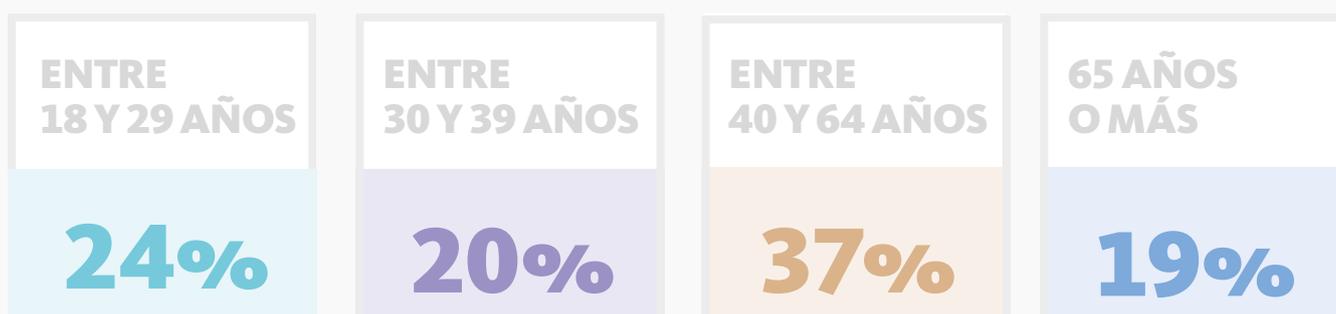
TOTAL DE NUEVOS CLIENTES

11. Incluye clientes de cartera de haberes, cartera social, cartera previsional y cartera abierta (con producto vigente activo/inactivo). No se incluye "otros".

## SEGMENTOS DE CLIENTES

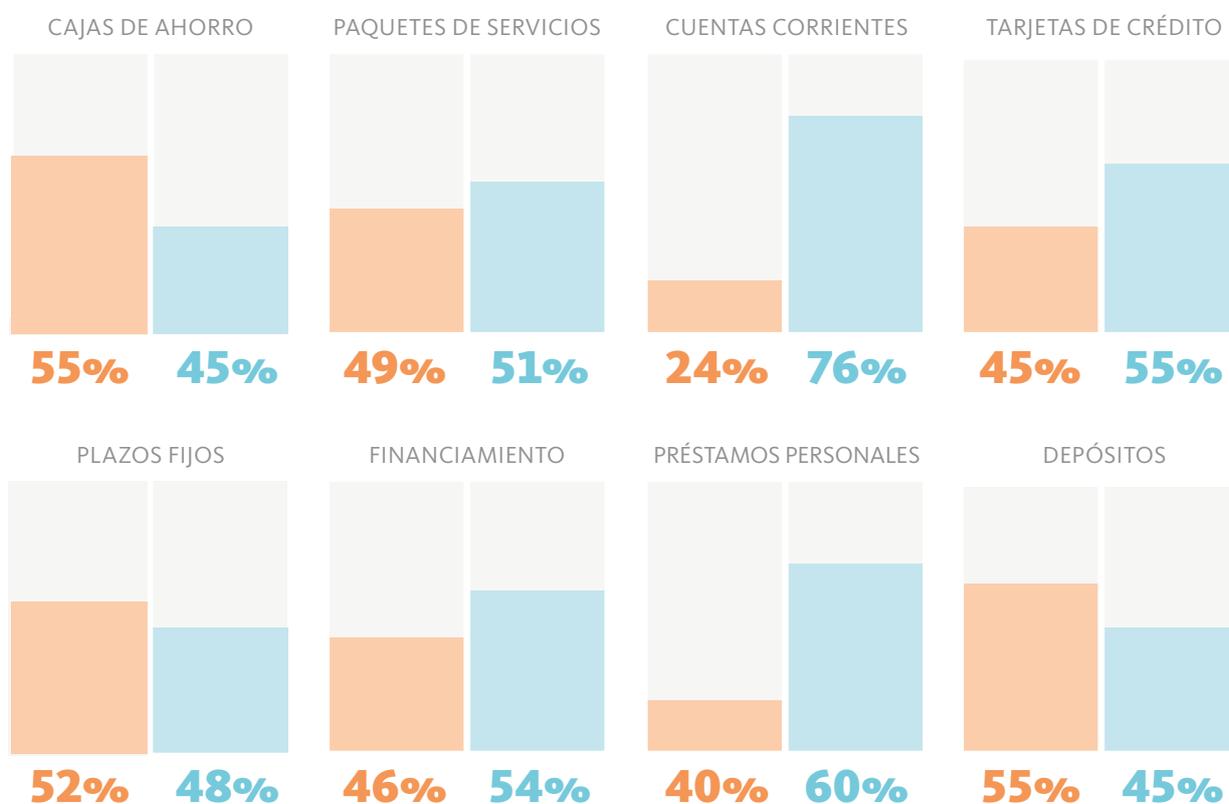


## CLIENTES BANCA PERSONAS Segmentados por rango etario



## CLIENTES CON PRODUCTOS Segmentados por sexo

MUJER - HOMBRE



## PRODUCTOS DE AHORRO, INVERSIÓN Y DEPÓSITOS

GRI 102-2

Ofrecemos diversos productos y servicios para el segmento Banca personas.

PRODUCTO - En cantidades	2020	2019	VARIACIÓN ANUAL
CAJA DE AHORRO	12.937.167	11.713.171	10,45%
PAQUETES	1.245.280	1.209.993	2,92%
CUENTA CORRIENTE	68.289	55.957	22,04%
PLAZO FIJO	1.335.941	1.454.660	-8,16%
PLAZO FIJO WEB	6.644	39.288	-83,09%

### Paquetes de Servicios

Disponemos de tres tipos de paquetes de servicios orientados a las necesidades de cada cliente:

**Cuenta Nación**  
SIMPLE

**Cuenta Nación**  
ESTILO

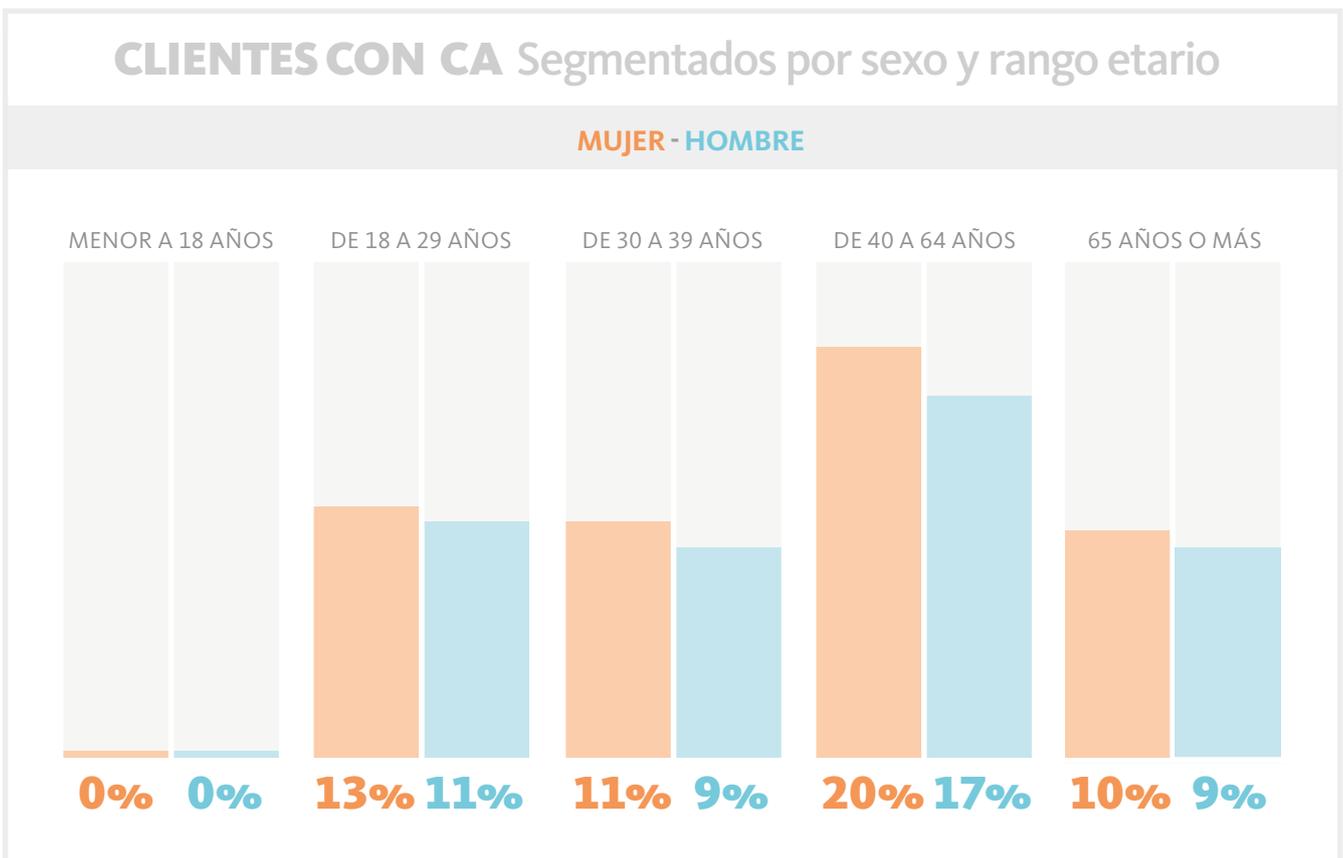
**Cuenta Nación**  
INSIGNIA

## Caja de Ahorro

Adaptándonos a las distintas necesidades de nuestra clientela, ofrecemos distintos productos de caja de ahorro, entre los que se destacan los siguientes:

- > Caja de ahorro común en pesos.
- > Cuenta Gratuita Universal.
- > Caja de ahorro en UVA y en UVI.

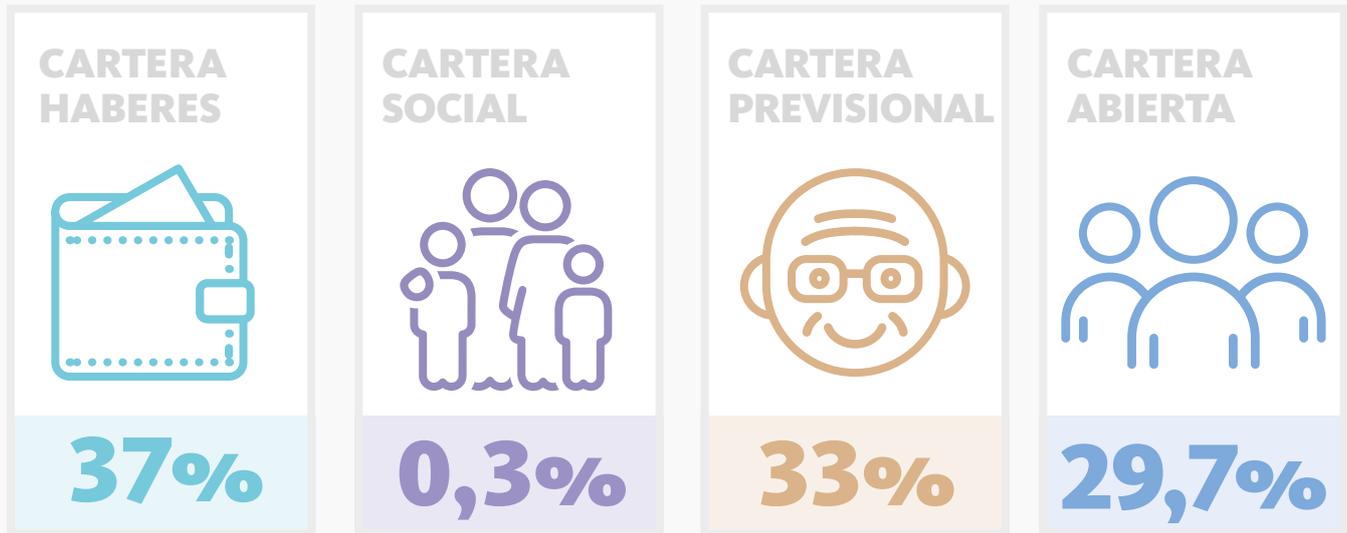
CAJA DE AHORRO Distribución		
		2020
	PAGO DE HABERES	13%
	PLANES SOCIALES	36%
	PREVISIONALES	28%
	CARTERA ABIERTA	20%
	OTROS	3%



## FINANCIAMIENTO

El BNA ofrece líneas de financiamiento específicas para cada cliente según sus proyectos y su ciclo de vida (préstamos personales, para la vivienda, para jubilados y pensionados, para clientes con cuenta sueldo, para adquisición de vehículos y computadoras, entre otros).

## DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES CON FINANCIAMIENTO Banca Personas



### SEGMENTO PERSONAS JUBILADAS Y PENSIONADAS

# 2.634.054

TOTAL DE CLIENTES JUBILADOS Y PENSIONADOS

**20%**

CON PAQUETE DE SERVICIOS

**17%**

CON FINANCIAMIENTO

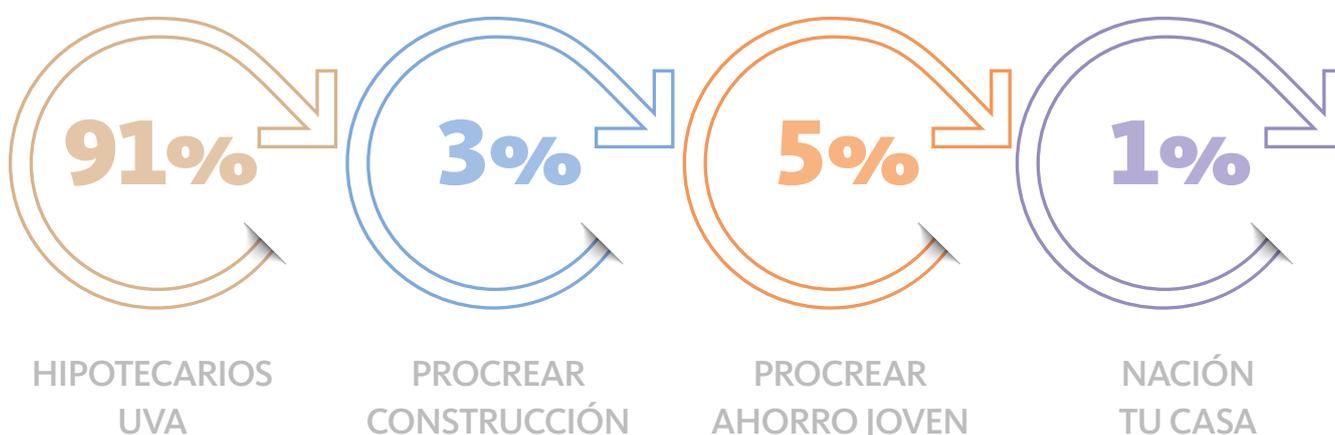
El BNA posee líneas de crédito especiales con beneficios exclusivos para personas que perciben jubilación y/o pensión contributiva de la ANSES. Se encuentran disponibles líneas de crédito para quienes perciben sus haberes en el BNA y para los que no lo perciben, para la adquisición de computadoras y equipamiento para el hogar, entre otras. Asimismo, durante 2020 se habilitó la comercialización de préstamos no presenciales para dicho segmento, agilizando eficientemente la gestión de la asistencia crediticia.

PRÉSTAMOS A JUBILADOS Y PENSIONADOS	2020	2019	VARIACIÓN ANUAL
ALTAS	92.908	46.725	199%
MONTO OTORGADO	\$6.977.996.956	\$1.868.292.270	-

Asimismo, el 25% de este segmento cuenta con tarjeta de crédito.

## Préstamos Hipotecarios

Los préstamos hipotecarios durante 2020 se concentraron principalmente en las siguientes líneas: Hipotecarios UVA y líneas Procrear (Adquisición, Construcción y Ahorro Joven); siendo su participación sobre el total de la siguiente manera:



En la siguiente tabla se detallan la cantidad de préstamos hipotecarios otorgados en 2020:

PRÉSTAMOS VIVIENDA	2020	2019	VARIACIÓN ANUAL
ALTAS	824	8.182	-89%
MONTO OTORGADO	\$2.243.776.492	\$15.665.807.986	-

## Desarrollo Inmobiliario y Vivienda

El BNA financia la construcción de proyectos de vivienda, incluidas sus unidades complementarias a través de dos alternativas: el financiamiento directo al desarrollador/constructor o el financiamiento indirecto a través de los compradores.

“

**75.000 m<sup>2</sup>** superficie cubierta construida con financiamiento del BNA

”

Los proyectos financiados representan la construcción de 950 viviendas. 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. A la fecha se han finalizado las obras en 6 edificios y 7 barrios financiados.

## Préstamos Personales

Además de los préstamos tradicionales, durante 2020 se creó la Reglamentación “Nación Sueldos - Canales No Presenciales”, dando mayor agilidad a la comercialización a través de los canales Home Banking y Mobile Banking (App Banco Nación).

PRÉSTAMOS PERSONALES	2020	2019	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS OTORGADAS	438.710	149.640	193%
MONTO OTORGADO POR ALTAS	\$41.344.016.094	\$10.334.745.765	-

## 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. Este año se emitieron más de 3 millones de tarjetas.

## TARJETAS

### TARJETAS DE CRÉDITO NATIVA MASTERCARD



### TARJETAS DE CRÉDITO NATIVA VISA



### TARJETAS DE DÉBITO CON ATRIBUTO MAESTRO



### TARJETAS DE CRÉDITO BANCAT CON ACEPTACIÓN EN COMERCIOS MASTERCARD



### TARJETA PREPAGA NATIVA



## Créditos a Tasa Cero con Tarjeta de Crédito

### Comunicación A6993 “Préstamo Tasa Cero” y Comunicación A7082 “Tasa Cero Cultura”

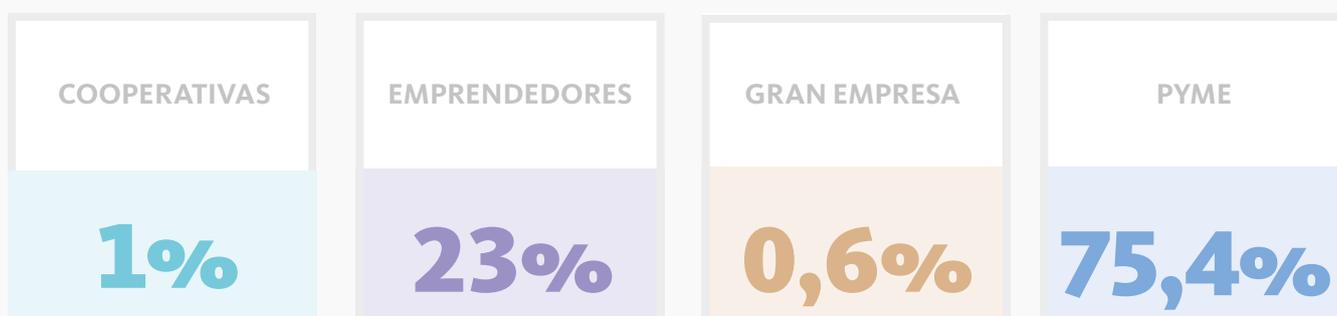
A través del Decreto 332/20 (modificatorias y normativa complementaria), el Gobierno Nacional dispuso la implementación de un programa de crédito a tasa cero para las personas adheridas al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes y para las personas trabajadoras autónomas alcanzadas por las disposiciones establecidas en dicho decreto y en las normas complementarias. La AFIP evaluó en cada caso el cumplimiento de los requisitos e indicó el monto del crédito a ser otorgado.

# DESARROLLO PRODUCTIVO Y REGIONAL

FS7

Acompañamos a nuestras empresas<sup>12</sup> en el desarrollo de su negocio, promoviendo la producción nacional, la generación de empleo, la estabilidad económica y el desarrollo federal.

## COMPOSICIÓN DE LA CARTERA COMERCIAL



## CLIENTES NUEVOS 2020

**+2.723**

## FINANCIAMIENTO BANCA EMPRESAS

GRI 102-2

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

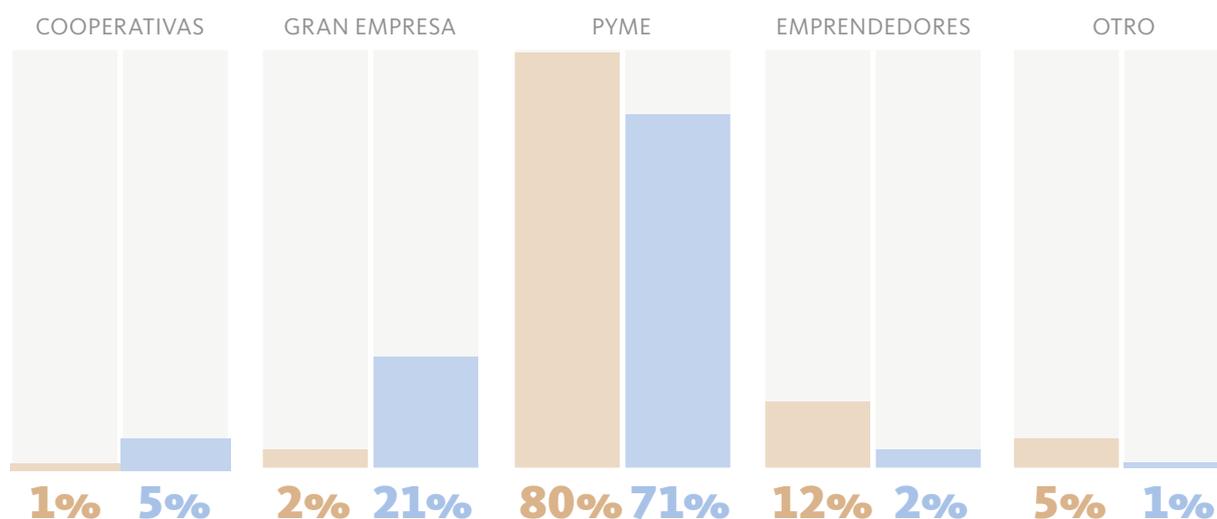
Desde el BNA buscamos promover un equilibrado desarrollo nacional a través de acciones direccionadas al financiamiento de las economías regionales, detectando las posibilidades productivas de cada zona y propiciando un contexto de trabajo que permita generar herramientas que posibiliten el acceso al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

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

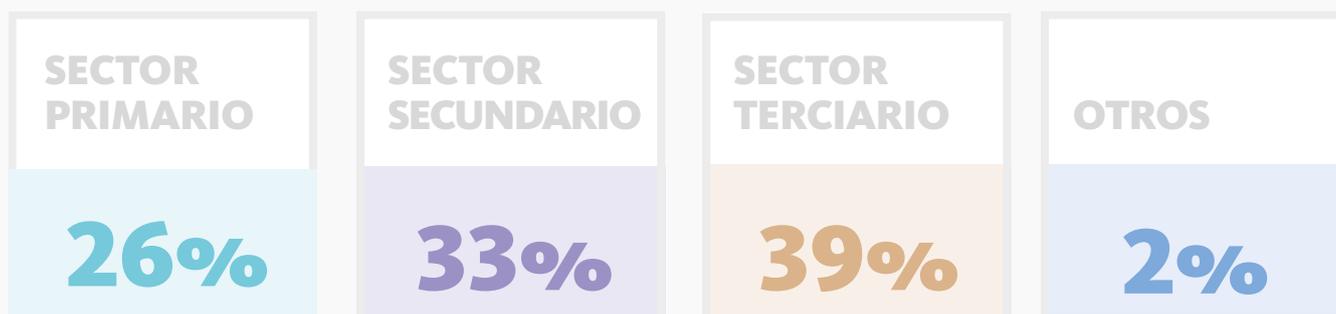
PRÉSTAMOS BANCA EMPRESAS	2020	2019	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	113.810	183.614	-38%
MONTO OTORGADO	\$210.957.497.575	\$166.462.247.282	-

## FINANCIAMIENTO BANCA EMPRESAS Por segmento

### CANTIDAD DE ALTAS - MONTOS DE ALTAS PESIFICADOS



## FINANCIAMIENTO BANCA EMPRESAS Por sector de actividad



### Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

Durante 2020, y a partir de la irrupción del COVID-19, el BNA creó líneas de crédito específicas con el objetivo de asistir en la emergencia. Además, se lanzaron líneas de Inversión Productiva para mejorar el proceso de vinculación con este segmento a partir del otorgamiento de mejores condiciones que las acompañen.

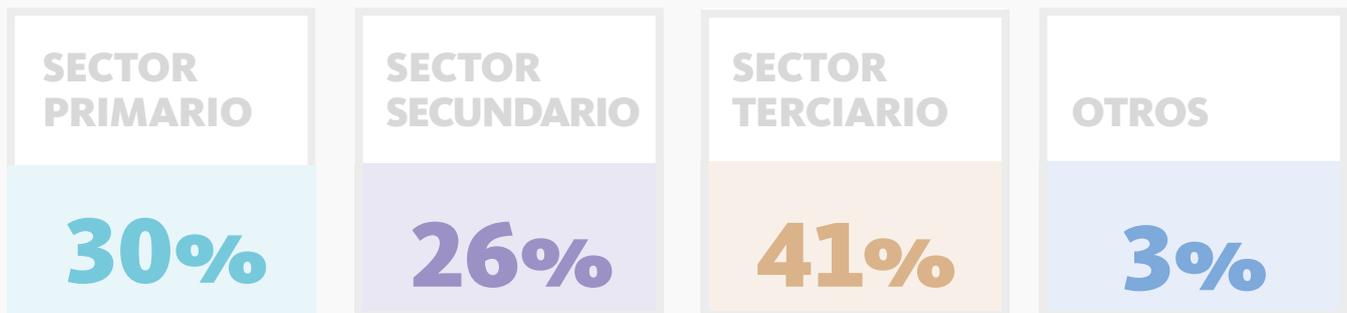
“

Más de **92 mil MiPyMEs** accedieron a financiamiento en 2020

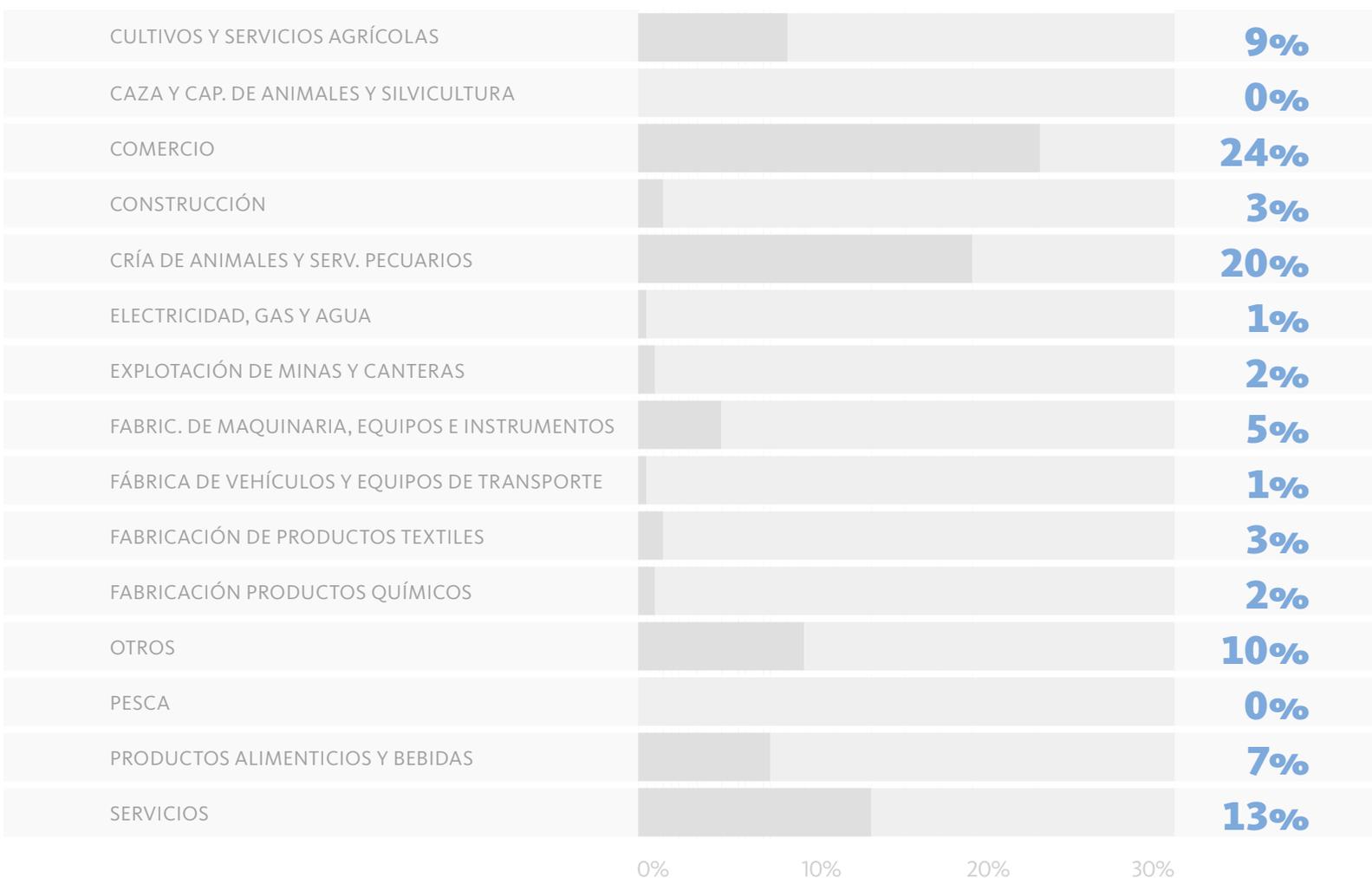
”

PRÉSTAMOS MiPyMEs	2020	2019	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	38.696	9.526	306%
MONTO OTORGADO	\$90.651.959.623	\$14.023.290.752	-

## FINANCIAMIENTO PYME Por sector de actividad



## FINANCIAMIENTO PYME Por actividad



## Financiamiento MiPyMEs Mujeres

A través de la Reglamentación 700, el BNA promueve el liderazgo y la inclusión financiera de las mujeres. Se trata de una bonificación de 2 puntos porcentuales en la TNA para el caso de MiPyMEs conducidas por mujeres o con participación mayoritaria en su órgano decisorio, con destino a capital de trabajo y/o gastos de evolución.

PRÉSTAMOS MiPyMEs MUJERES	2020
CANTIDAD DE ALTAS	691
MONTO OTORGADO	\$1.539.361.999

## CONSEJOS CONSULTIVOS PyME

Se crearon 37 Consejos Consultivos Regionales, coordinados por los 23 Centros de Atención Empresas y Gerencias Zonales que no cuentan con un Centro dependiente, a fin de consolidar el vínculo, asistir y acompañar a las unidades económicas de menor tamaño durante la emergencia sanitaria y proyectar en conjunto la salida de la crisis. El Consejo tiene a su cargo la tarea de recopilar la información respecto de las necesidades que tiene el sector y de canalizar las distintas propuestas y demandas para promover soluciones eficaces.



*Durante el año 2020 se han organizado más de 370 encuentros de Consejos Consultivos Regionales, contando con más de 450 entidades participantes*



## Nación Microempresas

El BNA impulsa el desarrollo de microempresas, pequeños comercios y pequeños productores, a través de la bancarización y el acceso al crédito.

Durante 2020, adecuamos nuestras líneas de crédito, mejorando el vínculo con nuestros clientes y logrando una atención ágil con montos y plazos acordes, complementados por una oferta de servicios y promoviendo una inclusión financiera integral. En idéntico sentido es que, en alianza con ministerios, diseñamos líneas de préstamos para sectores específicos.

Mediante la coordinación de acciones con organismos públicos, privados y/o mixtos, ofrecemos asistencia técnica, capacitación y educación financiera a los emprendedores.

- > Bonificación de tasas.
- > Mecanismos de garantías.

PRÉSTAMOS A MICROEMPRESAS	2020	2019	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	3.365	19.184	-82%
MONTO OTORGADO	\$665.948.994	\$ 3.185.782.448	-

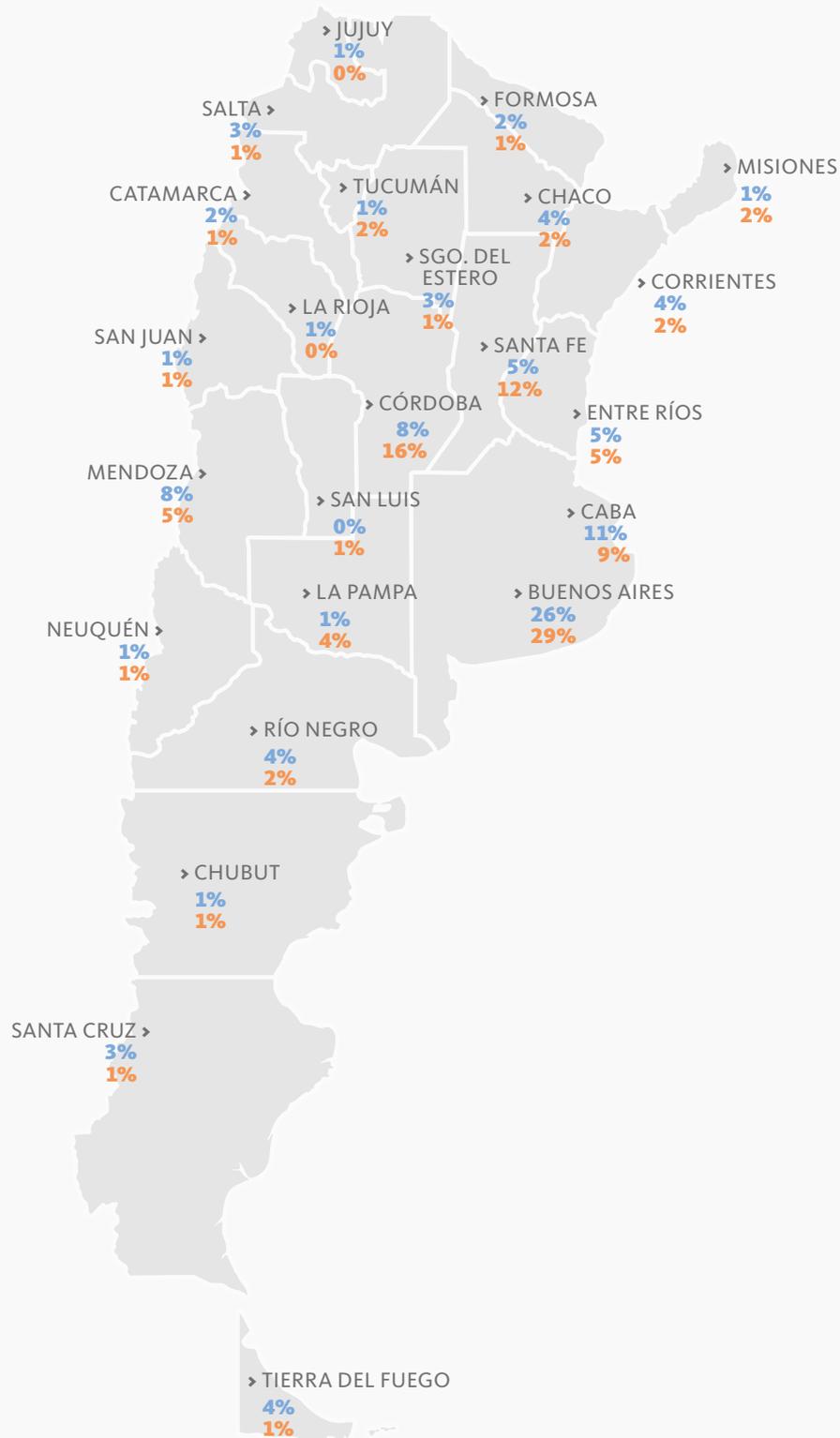
## Refinanciación

El difícil contexto transcurrido en 2020 puso de manifiesto la necesidad de desarrollar mecanismos específicos para aquellas personas que no pudieron hacer frente a sus obligaciones. Por ello, desarrollamos un mecanismo de refinanciación de deuda específico que ofrece la posibilidad de mantener una relación de fidelidad con la institución y a la vez, un acompañamiento de valor en momentos de adversidad.

## DISTRIBUCIÓN DEL FINANCIAMIENTO A LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

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

### ALTAS MIPYME Y NACIÓN EMPRENDE POR PROVINCIA



▶ PARTICIPACIÓN NACIÓN EMPRENDE  
▶ PARTICIPACIÓN MiPyME

## CAMPAÑA 8 K

Tuvo como objetivo la recuperación de empresas que estuvieron vinculadas a crédito y que durante 2018/2020 dejaron de operar. Para ello, se seleccionó un universo de 8.500 empresas, realizando acciones comerciales concretas para vincularlas crediticiamente. Como resultado de la campaña, se recuperaron 892 empresas de este universo y se realizaron 1.945 nuevas calificaciones crediticias.

### COOPERATIVAS

Desde el BNA trabajamos junto a más de 1700 Cooperativas que son parte de la estructura productiva de la Argentina. Es por ello que creamos productos diferenciados con beneficios y condiciones particulares para poder hacer frente al contexto.

“

Más de **450 cooperativas** accedieron a financiamientos particulares

”

### GRANDES EMPRESAS

El Banco cuenta con una asistencia al segmento Grandes Empresas abarcando los destinos de asistencia crediticia, comercio exterior, descuento de documentos y otras financiaciones. Más de 50 Grandes Empresas accedieron a estas líneas durante 2020.

### FINANCIAMIENTO COMERCIO EXTERIOR

El BNA continúa acompañando a sus clientes en sus negocios en el exterior. En 2020 se estableció una acción comercial destinada a incrementar la colocación de préstamos de Prefinanciación y Financiación de Exportaciones Argentinas de hasta 360 días de plazo, con un nuevo esquema de tasas de interés y plazos de otorgamiento, con el fin de brindar condiciones cada vez más competitivas para el financiamiento.

Además, se colaboró con la Fundación Empretec Argentina en la difusión de una capacitación denominada “Formación en procesos comerciales internacionales” orientadas a las MiPyMEs.

COMERCIO EXTERIOR Banca Comercial	2020		2019		VARIACIÓN ANUAL ALTAS
	CANTIDAD DE ALTAS	MONTO OTORGADO EN USD	CANTIDAD DE ALTAS	MONTO OTORGADO EN USD	
FINANCIACIÓN DE IMPORTACIONES	123	USD 7.992.870	1.074	USD 64.404.312	-89
FINANCIACIÓN DE EXPORTACIONES	2	USD 253.679	5	USD 2.854.998	-60
FINANCIACIÓN DE EMP. EXPORTADORAS	19	USD 6.075.238	67	USD 22.315.996	-72
PREFINANCIACIÓN DE EXPORTACIONES	737	USD 397.692.016	1.363	USD 973.829.120	-46
CAPITAL DE TRABAJO	139	USD 17.944.937	1.096	USD 140.489.644	-87
<b>TOTAL</b>	<b>1.020</b>	<b>USD 429.958.740</b>	<b>3.605</b>	<b>USD 1.203.894.070</b>	<b>-72</b>

## FINANCIAMIENTO ESPECIAL DURANTE EL COVID-19

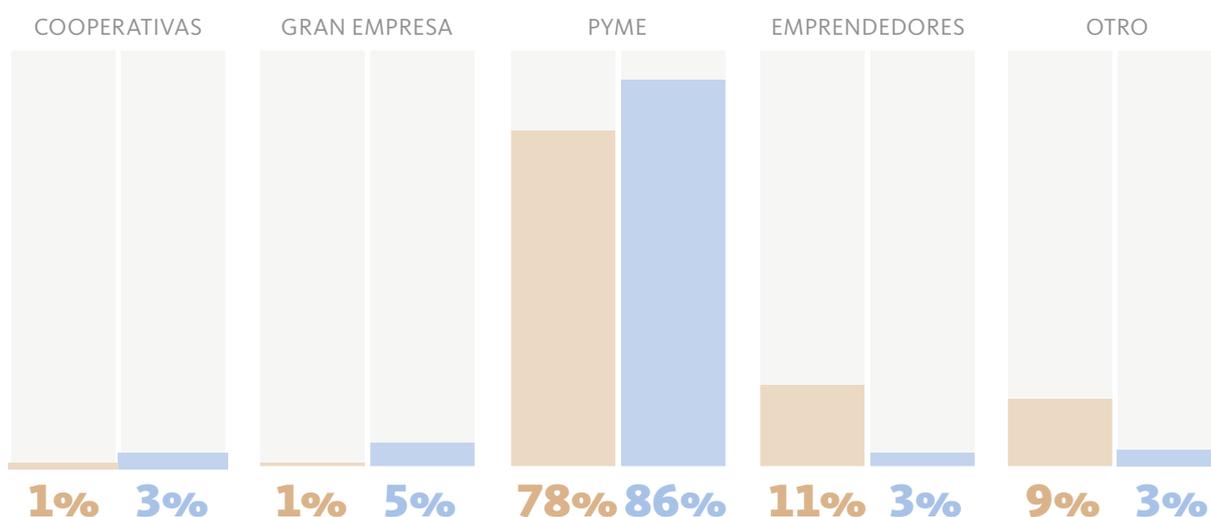
El BNA acompaña las políticas del Estado Nacional para aliviar el impacto de la crisis generada por el COVID-19, contribuyendo activamente a la implementación efectiva de distintas herramientas tendientes a recomponer la situación financiera de familias, microempresas, comercios y pequeños productores.

Para el segmento Banca Empresas logramos:

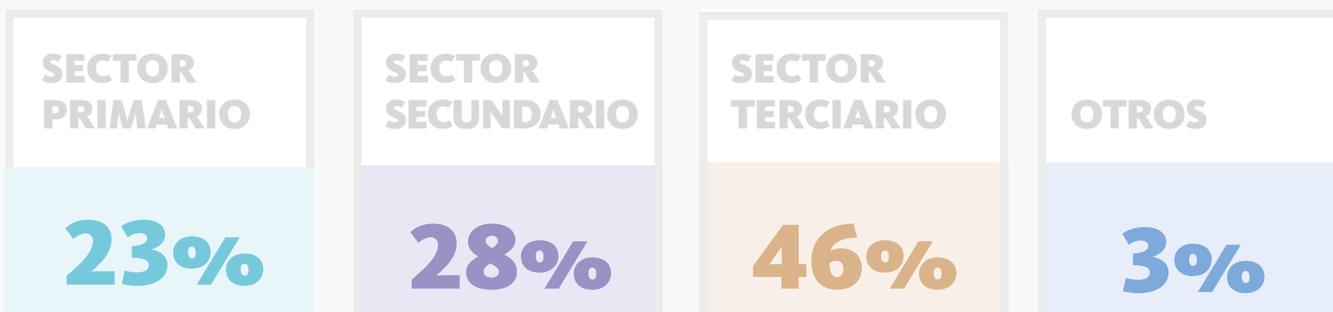
- > Facilitar el acceso a las líneas crediticias activas impulsadas por el Estado Nacional (MiPyME, Plus, Tasa 0% para Monotributistas y Autónomos, Tasa 0% para actividades culturales y Tasa subsidiada).
- > Implementar refinanciaciones.
- > Como resultado, logramos crear 10 líneas de financiamiento específicas para el contexto COVID-19 con 27.382 altas por más de \$63 mil millones de pesos.

## COVID FINANCIAMIENTO BANCA EMPRESAS Por segmento

### CANTIDAD DE ALTAS - MONTOS DE ALTAS PESIFICADOS



## COVID FINANCIAMIENTO BANCA EMPRESAS Por sector de actividad



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTO (en cantidades)	2020	2019	VARIACIÓN ANUAL
PAQUETES	57.087	28.420	100,87%
CUENTA CORRIENTE	102.641	101.577	1,05%
CERTIFICADOS DE PLAZO FIJO	35.831	41.205	-13,04%
TARJETAS	18.092	20.110	-10,03%
AGRONACIÓN	11.323	13.527	-16,29%
PYMENACIÓN	4.961	5.101	-2,74%
CORPORATIVA NACIÓN	1.808	1.482	22,00%

### BANCA EMPRESAS

# 57.087

TOTAL DE PAQUETES DE SERVICIOS

## DISTRIBUCIÓN DE PAQUETES DE SERVICIOS

CUENTA NACIÓN PYME		<b>40,45%</b>
CUENTA NACIÓN CAMPO		<b>57,99%</b>
CUENTA NACIÓN CORPORATIVA		<b>1,56%</b>

# Experiencia BNA

GRI 103-2

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

GRI 203-2

Contar con servicios avanzados de Banca Digital que nos permitan optimizar los procesos, facilitar el trabajo y la mejora de la atención al cliente, es uno de nuestros objetivos principales. El BNA continúa profundizando el proceso de transformación digital y la incorporación de nuevas tecnologías, avanzando hacia una banca virtual y sostenible.

## SUCURSALES DIGITALES

GRI 203-1

Contamos con 15 sucursales digitales, proyectándose además el inicio de nuevas obras una vez que se flexibilicen las restricciones al aislamiento social preventivo y obligatorio.

## BANCA VIRTUAL

Hemos consolidado nuestros canales electrónicos en todas sus modalidades, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y acortar los procesos de los trámites, evitando que los clientes se trasladen a las sucursales y permitiendo de esta manera reducir el impacto en la huella de carbono y el calentamiento global. En 2020 incorporamos:

- › Solicitud Online de Productos: se habilitó la posibilidad de abrir y cerrar cuentas y tarjetas de crédito desde Home Banking o Mobile Home Banking sin necesidad de ir a la sucursal.
- › Upgrade masivo de límite de compra de tarjetas de crédito sin necesidad de que el cliente lo tenga que solicitar en la sucursal.
- › Cheque Electrónico – ECHEQ: se habilitó la emisión de cheques electrónicos por Home Banking.
- › Mobile Home Banking: se fueron incorporando funciones en Mobile Home Banking ya presentes en el Home Banking tradicional.
- › Envíos Digitales: envío de Comprobante y Términos y Condiciones de préstamos preaprobados al correo electrónico del Cliente.
- › BNA+: se lanzó en la segunda mitad del año la Billetera Digital del Banco.

## 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, el Centro de Contactos y BNA+.

### CANTIDAD DE USUARIOS

AÑO / CANAL	HOME BANKING	MOBILE BANKING	LINK CELULAR	TELEFÓNICA	BNA+
2019	997.528	825.908	259.678	3.372	-----
2020	1.254.389	1.199.230	351.137	3.484	647.575

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



## BANCA ELECTRÓNICA DE EMPRESAS

Nuestros servicios de Banca Electrónica para empresas son:

**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.

**INTERBANKING.** Son servicios “multibanco” que permiten a las empresas operar en una sola pantalla todas sus cuentas de todos los bancos del sistema.

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

## SEGURIDAD DEL CLIENTE

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

Es fundamental la seguridad de las personas, por lo tanto, hacemos 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 todos los empleados, 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.

Durante el período 2020 y como consecuencia de la vertiginosa digitalización causada por la pandemia mundial, se habilitaron nuevas modalidades de trabajo remoto y operatorias de negocio que con anterioridad eran presenciales, las cuales han sido implementadas en un marco de seguridad adecuado. Se definieron los esquemas de uso y accesos para los agentes que debían contar con acceso remoto a la infraestructura tecnológica del Banco y se dispuso el trabajo remoto de todo el personal que estuviera en condiciones de hacerlo.

### #CuidateDeLasEstafas

*Los bancos nos unimos para cuidar a los clientes. A través de una Campaña de Ciberseguridad, bancos públicos y privados, junto con sus asociaciones, nos unimos para combatir las estafas virtuales.*

*Una acción de marketing sin precedentes que contempló alertas en redes sociales, e-mailing y avisos en cajeros automáticos con el objetivo de advertir sobre nuevas modalidades de delito virtual que se acrecentaron en pandemia y educar sobre la confidencialidad de los datos y claves de uso personal.*

### Protección de Datos Personales

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

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





## 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. 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 17 hechos ilícitos. Nuestro Banco ha sufrido 9 ilícitos menores sin sustracción de efectivo y un homicidio en ocasión de robo. Este hecho lamentable, ocurrió el 31 de enero, se trata de un día muy triste en la historia de nuestro Banco, donde sufrimos la pérdida irreparable de nuestro compañero Germán Chávez Torres, quien quedará en el recuerdo de todas las personas que integramos el BNA para siempre, y continuamos exigiendo justicia para que su delito no quede impune.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

Entre los distintos canales de relacionamiento con los clientes, el BNA dispone de la red de sucursales y una Unidad de Asistencia y Protección de Usuarios y de un Centro de Atención a Clientes, 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.

### Red de Sucursales

En el marco de la pandemia a fin de lograr una fluida atención de los clientes de la red de sucursales, se llevaron a cabo medidas para garantizar su funcionamiento:

<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN SUCURSALES</b>	<b>ROTACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>CIERRES PREVENTIVOS</b>
<p>Dirigido a toda la red, con actualización semanal, recopila los aspectos centrales que hacen a la atención de clientes, conformación de equipos de respaldo, medidas de higiene y limpieza, principales novedades normativas, y toda cuestión que se relacione con el manejo durante la jornada laboral.</p>	<p>Se formaron equipos de respaldo en red de sucursales, lo que permitió mantener operativas las sucursales en caso de detectarse algún contagio del virus COVID-19, evitando cierres prolongados.</p>	<p>Cierre preventivo de 24 horas a fin de efectuar la desinfección de la filial, para su posterior apertura por parte del equipo de respaldo, priorizando la recarga de cajeros automáticos y redireccionando la operatoria de las y los clientes a sucursales del radio cercano a fin de continuar con la atención en el contexto de pandemia.</p>



## Asistencia y Protección de Usuarios

Mediante este canal se centralizan los reclamos de personas usuarias ingresados tanto por correo electrónico como por formulario de reclamos del sitio 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.

- › El total de reclamos registrados durante 2020 fue de 355.689. Respecto del año 2019, la cantidad de incidentes gestionados se incrementó un 183,3%.
- › De la cantidad total de reclamos de personas usuarias recibidos durante 2020, un 32,7% fue referido a tarjetas de crédito, 17,6% a tarjetas de débito, 13,9% a cuentas, 7% a Home Banking y 28,8% otras temáticas.
- › Durante 2020 los reclamos recibidos de Organismos Oficiales (fundamentalmente BCRA y Dirección Nacional de Defensa del Consumidor) se incrementaron en un 632% respecto del año anterior, superando los 500 incidentes, lo que requirió reforzar la Unidad encargada de la atención y el seguimiento de estos reclamos.

Frente a este incremento se implementó la derivación automática de los incidentes a la sucursal indicada por la persona usuaria y se implementó un Plan de Regularización, como resultado de la cual al entre agosto y diciembre del 2020 los incidentes pendientes en sucursales se redujeron en un 80,8%.

A partir de diciembre de 2020 los reclamos registrados a través del formulario web comenzaron a ser recibidos por el Centro de Contactos, desde el cual se efectúa el primer análisis de los incidentes y se procede a su respuesta o derivación a la red de sucursales. Con este cambio en el circuito se pretende lograr una mayor eficiencia en la gestión de los incidentes, una reducción de los plazos promedio y de la carga operativa para las sucursales.

## Centro de Contactos

El Centro de Contactos se convirtió en el principal canal de comunicación de los clientes para resolver las diferentes problemáticas.

Se generó un incremento sostenido del flujo de llamadas y la consecuente necesidad de dar soluciones concretas a los requerimientos de las personas usuarias, registrándose un total de 2.037.376 llamadas atendidas en el año, lo que representa un aumento del 60% respecto a 2019.

Nuevas funcionalidades y actividades de soporte:

- › Se creó una opción exclusiva para la atención de jubilados y pensionados.
- › Suspensión de débitos automáticos de tarjeta de crédito, de cancelación anticipada de saldos impagos de tarjeta de crédito, reversión de pagos automáticos y cancelación anticipada saldos impagos de tarjeta de crédito.
- › Restauración de las claves PIN y PIL de tarjetas de débito, permitiendo a clientes solucionar estas operaciones sin concurrir a las sucursales.
- › Se incorporó el procedimiento para la atención de solicitudes de reversa de cobranzas de cuotas de préstamos en cartera dando respuesta a la Comunicación "A" 6949 del BCRA.

# INCLUSIÓN FINANCIERA

**GRI 103-2,103-3, 203-1, 203-2, FS14, FS15**

En línea con la nueva Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), relanzada por el Gobierno Nacional, orientamos nuestro accionar en “promover el acceso y uso, responsable y sostenible, de servicios financieros, a fin de contribuir al desarrollo social, el crecimiento económico y la disminución de la vulnerabilidad de individuos y empresas, a través de la inclusión y la educación financiera”.

En este sentido, el mayor desafío que asumimos fue potenciar el uso de los servicios financieros desde una perspectiva integral, federal y sostenible, promoviendo su acceso a todas las personas, con el objetivo de reducir las brechas sociales, territoriales y de género actualmente vigentes, en sintonía con los Objetivos Generales de la ENIF.

Alineamos nuestro ámbito de acción a la ENIF para dar especial énfasis en los sectores sociales vulnerables, como los grupos de bajos ingresos, las personas trabajadoras desocupadas, emprendedores de la economía popular, personas adultas mayores, mujeres y colectivo LGTBI+.



## ACCESO

### 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, una de las acciones tendientes a favorecer la inclusión financiera se enfoca en la continua ampliación de la oferta de Puntos de Acceso (PDA) tanto en la infraestructura física como digital. En este marco, disponemos de infraestructura financiera (física y digital) a lo largo y ancho del país, siendo la entidad financiera con mayor presencia territorial con 751 unidades de atención, distribuidas de la siguiente manera:

## SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN



### CAJEROS AUTOMÁTICOS BNA

Deseamos facilitar a todas las personas, en cualquier rincón de nuestro país, el acceso al sistema financiero. Por ello, es nuestro compromiso ampliar anualmente los Puntos de Acceso BNA, incluyendo nuestro parque de Cajeros Automáticos. Durante 2020 incorporamos 113 nuevos ATM, contando en la actualidad con 2.769 equipos que representan el 27,9% del total de la Red Link en el país, los cuales se distribuyen geográficamente de la siguiente manera:

CAJEROS AUTOMÁTICOS BNA					
PROVINCIA	ATM's	PROVINCIA	ATM's	PROVINCIA	ATM's
BUENOS AIRES	743	JUJUY	26	SAN LUIS	30
CATAMARCA	144	LA PAMPA	33	SANTA CRUZ	53
CHACO	65	LA RIOJA	28	SANTA FE	200
CHUBUT	37	MENDOZA	261	SANTIAGO DEL ESTERO	32
CABA	306	MISIONES	71	TIERRA DEL FUEGO	8
CÓRDOBA	288	NEUQUÉN	35	TUCUMÁN	61
CORRIENTES	67	RÍO NEGRO	75	UBICACIÓN MOVIL	8
ENTRE RÍOS	95	SALTA	50	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.769</b>
FORMOSA	22	SAN JUAN	31		

De los 113 equipos nuevos, 44 fueron nuevas posiciones y 69 recambios. Asimismo, se sumaron 7 cajeros extrabancarios para extender la presencia y brindar mejores servicios.

Los clientes del BNA han realizado más de 586 millones de transacciones por cajeros automáticos, lo que representó un decremento de 2% respecto de 2019.

- > Cajeros Móviles: por motivos de la pandemia solo fueron destinados a 12 ubicaciones desde abril del 2020, evitando de esta forma que las personas debieran trasladarse para operar con un cajero automático.
- > Terminales de Autoservicio: el Banco dispone de un parque de 600 TAS.

## CARACTERÍSTICAS DEL PARQUE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS



A continuación se comparten los principales indicadores de inclusión financiera sobre PDA incluidos en las metas e indicadores nacionales de contribución a los ODS:

INDICADORES DE PUNTOS DE ACCESO	2020	2019
SUCURSALES BNA CADA 100.000 HABITANTES	2,44	2,61
CAJEROS AUTOMÁTICOS BNA CADA 100.000 HABITANTES	8,98	8,95
CAJEROS AUTOMÁTICOS BNA CADA 10.000 KM2	9,92	9,75

### ACCESIBILIDAD EN SUCURSALES

El 97% de las filiales cuentan con acceso para personas con movilidad reducida. Durante 2020 se resolvieron los accesos de 20 sucursales mediante la incorporación de rampas dentro y fuera de los edificios. Se estima para 2021 poseer el 100% de las sucursales accesibles para todas las personas.

Asimismo, el 90% de los ascensores se encuentran modernizados y remodelados, y se prevé para 2021 incorporar 10 y remodelar 10 existentes.

# USO

En línea con la ENIF, nos proponemos contribuir a universalizar el uso responsable y sostenible de instrumentos financieros como portal de entrada de la población al sistema financiero, garantizar una mayor distribución social de los mismos y continuar incrementando la cobertura territorial en las zonas más postergadas. Entendemos que para lograr una óptima inclusión financiera de las personas no es suficiente con tener acceso a los productos y servicios, sino que resulta fundamental que puedan profundizar su mayor uso. En síntesis, no se trata de ser titular de una cuenta solamente, sino de utilizar sus herramientas, tales como medios de pago electrónicos, consultas, transferencias e inversiones, entre otras.

Para lograrlo, consideramos relevante mejorar continuamente las herramientas digitales que el BNA ofrece, y promover la mayor utilización de canales electrónicos, entendiendo que de esta manera se federaliza el alcance de nuestros servicios.

## BNA+

### BILLETERA VIRTUAL

En agosto de 2020 lanzamos, vía streaming en YouTube, nuestra Billetera Virtual BNA+ con la presencia de las máximas autoridades de nuestra entidad y figuras destacadas del Gobierno Nacional.

La aplicación móvil BNA+ es la billetera propia del Banco Nación, que permite realizar pagos con código QR en comercios, hacer transferencias en forma inmediata, recargar saldo para transporte y para telefonía celular, consultar saldos y movimientos al instante y realizar órdenes de extracción para retirar dinero sin tarjeta, en forma gratuita y en cualquier momento del día, con la utilización de los servicios de validación de identidad digital (SID) del RENAPER.

De esta manera, se convierte en una herramienta vital de integración e inclusión financiera, que brinda simpleza y facilidad en el uso de productos financieros, llegando a todos los rincones de la Argentina. A fines de 2020 BNA+ contaba con alrededor de 650 mil personas usuarias.

### UTILIZACIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS

Durante 2020 se realizaron las siguientes operaciones electrónicas:

CANTIDAD DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS					
AÑO / CANAL	PLAZO FIJO ELECTRÓNICO	RETIRO DE EFECTIVO	DEPÓSITO EN EFECTIVO	DEPÓSITO DE CHEQUE	PRÉSTAMOS SOLICITADOS
2019	4.323.388	239.337.716	1.362.903	290.261	45.416
2020	4.296.430	234.333.192	2.353.461	526.204	138.922
VARIACIÓN	-0,62%	-2,09%	72,68%	81,29%	205,89%

Si bien las operaciones de plazo fijo electrónico y retiro de efectivo sufrieron leves bajas con respecto al año anterior, es de destacar que las operaciones de depósitos en efectivo y de cheque tuvieron un aumento del 72 y 81% respectivamente, mientras que los préstamos solicitados por canales electrónicos tuvieron un incremento de más del 200%.

Asimismo, compartimos cantidad de operaciones realizadas en pagos y transferencias electrónicas, segmentadas por tipo de canal, siendo el Home Banking el medio más utilizado por las personas usuarias, dentro del cual comienza a aparecer la Billetera Virtual BNA+, una herramienta nueva con solo cuatro meses desde su lanzamiento.

## OPERACIONES ELECTRÓNICAS ESPECIALES

### Por tipo de canal - 2020

CANAL / OPERACIÓN	PAGOS ELECTRÓNICOS	TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS
ATM	2.628.273	8.407.564
HOME BANKING	18.656.971	12.583.607
MOBILE BANKING	5.746.354	6.413.380
BNA+	132.155	1.161.049

## MEJORAS EN LOS SERVICIOS DIGITALES

A fin de brindar un servicio más sencillo y asequible a toda la población realizamos mejoras en nuestros productos y servicios digitales e incorporamos:

- › Apertura y cierre de cuentas por Home Banking. Esto quiere decir que cualquier persona con acceso a internet puede abrir una caja de ahorro gratuita.
- › Solicitud de clave Token por Home Banking y Mobile Banking, evitando el traslado a un cajero automático.
- › Autogestión de canales desde opciones personales del Home Banking y Mobile Banking, permitiendo habilitar y/o deshabilitar para realizar transacciones a nivel local o internacional en cajeros automáticos, compras presenciales, Home Banking, Mobile Banking, Link celular y compras por e-commerce.
- › Blanqueo de claves de cajero automático (PIN y PIL) desde Home Banking y Mobile Banking, que anteriormente se realizaba en sucursal.
- › Solicitud de bloqueo de tarjeta de débito desde Home Banking y Mobile Banking.
- › Modificación de Límite de Extracción Diario de Tarjeta Débito tanto para Home Banking como para Mobile Banking.
- › Aumento masivo de los límites de extracción de tarjetas débito a \$30.000, lo que a su vez, permite mejorar los límites de pagos y transferencia desde Home Banking y Mobile Banking.
- › Consulta de préstamos desde Home Banking y Mobile Banking.
- › Inversión en Fondos Comunes de Inversión desde Home Banking.
- › Emisión de cheques electrónicos - ECHEQ.

## COBERTURA SOCIAL EN BNA

Cumplimos orgullosamente nuestro rol de ser la principal herramienta del Estado Nacional en el pago de jubilaciones y pensiones y políticas de transferencia de ingresos.

### Jubilaciones y Pensiones

Realizamos el pago de beneficios de jubilaciones y pensiones de ANSES, cumpliendo con el indelegable rol social de Banco Público Nacional. De esta forma, a diciembre 2020 el BNA materializó el pago de 2.051.945 beneficios de jubilación y pensión. A modo de obtener la participación del BNA en el pago total de jubilaciones y pensiones de ANSES (cuya información disponible es a septiembre 2020), los pagos de jubilación y pensión en BNA representan el 28% del total que abona la ANSES en todo el país, conforme se detalla a continuación.

BENEFICIOS DE JUBILACIONES Y PENSIONES*	SEPTIEMBRE 2020	REPRESENTACIÓN 2020
ABONADAS POR BNA	1.916.868	28%
TOTAL ANSES	6.897.405	-

Fuente: elaboración propia en base a datos ESS-ANSES.

## Ingreso Familiar de Emergencia en BNA

Más de un millón de personas beneficiarias percibieron el ingreso a través del BNA. En ese marco se efectuaron las aperturas de más de 850 mil nuevas cuentas incorporando al sistema financiero a personas que se encontraban por fuera del mismo.

## Cobertura Universal de Niñez y Adolescencia

Desde BNA se abonaron a diciembre de 2020 más de 3 millones de beneficios vinculados a la protección de la niñez y adolescencia, a cargo de la ANSES, entre los que se destacan los programas de Asignación por Hijo, Asignación por embarazo, Sistema Único de Asignaciones Familiares, Tarjeta Alimentar Prepaga, Pago extraordinario por única vez por nacimiento o adopción y el Programa de Desarrollo Infantil Primeros Años.

## Tarjetas de Débito Sociales

Facilitamos el acceso a la ayuda proveniente de los diferentes programas de los Ministerios de Salud, Desarrollo Social, Educación, Trabajo Empleo y Seguridad Social y de la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES), mediante las tarjetas de débito y las tarjetas prepagas Ticket Nación.

En el año 2020, se firmó un convenio de ampliación de beneficios para las cuentas de planes sociales del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. Esta acción permitió que las cuentas posean similares características que una caja de ahorro común, pudiendo recibir transferencias y depósitos de hasta cinco salarios mínimos mensuales, conforme normativa del BCRA.

## Tarjetas Prepagas - Ticket Nación

Acercamos a los Organismos Públicos esta solución administrativa para un mejor control y transparencia del manejo del dinero, permitiendo direccionar los pagos por rubro y/o código postal.

Durante 2020 se han efectuado cargas por parte de los organismos públicos por más de \$41.700 millones, impulsando de esta manera la inclusión al sistema financiero de la persona titular del beneficio, como así también alentando la economía formal.

### > Programa ALIMENTAR

Previo a la pandemia, se realizaron operativos en distintos puntos del país para la entrega de las tarjetas del Programa Alimentar junto con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación. En total se emitieron más de 790.000 tarjetas.

## Agricultura Familiar

Mediante un convenio de colaboración con el Registro Nacional de la Agricultura Familiar (RENAF), del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación impulsamos la inclusión financiera de personas productoras que se encuentran inscriptas en el mencionado registro.

- > Se abrieron 609 cuentas, distribuidas en 20 provincias de nuestro país.
- > Para acortar distancias entre las personas beneficiarias, quienes en general pertenecen a poblaciones rurales que se encuentran a distancia de las sucursales, se coordinó una entrega masiva con la colaboración del Ministerio.
- > Diseño de prueba piloto de entrega de una tarjeta de crédito a alrededor de 200 agricultores familiares, de manera centralizada por un límite de compra de hasta 1 Salario Mínimo Vital y Móvil (SMVM).

## Personas No binarias

En conjunto con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación y en el marco del programa Potenciar Trabajo, se realizaron una serie de acciones tendientes a resolver barreras de acceso que impedían a personas no binarias acceder al sistema financiero en más de 300 sucursales de todo el país:

- > Se colaboró en la recepción de datos y comunicación a sucursales acerca de la apertura de cuentas para personas beneficiarias de Potenciar Trabajo y se atendieron cuestiones como la solicitud de cambio de sucursal o cambio de identidad de la persona.
- > Se facilitó el cobro por ventanilla y la entrega de tarjetas de débito a más de 1.500 personas beneficiarias del mencionado Programa.

## Programa Primera Infancia

Junto a la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia se incluyó en el sistema financiero a 3.500 personas que cumplen el rol de "Facilitadoras" quienes acompañan a las familias para orientarlas en la resolución o tramitación de situaciones problemáticas que requieran la participación de otras instituciones o actores. Además, se continúan desarrollando productos específicos para este segmento.

## INDICADORES DE USO

A continuación compartimos indicadores de uso de productos financieros que dimensionan la relevancia del BNA en el sistema financiero argentino y su rol para la inclusión financiera.

Indicador de Uso / Organismo	BNA	Sistema Financiero Argentino	Participación BNA
CANTIDAD DE PUNTOS DE ACCESO	3.520	43.247	8,14%
PUNTOS DE ACCESO CADA 10.000 ADULTOS	1,14	12,6	9,05%
TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS POR ADULTO	0,08	0,8	10%
EXTRACCIONES DE EFECTIVO POR ATM POR ADULTO	0,63	2,6	23%
PORCENTAJE DE ADULTOS CON DEUDAS	4,75%	36%	13,19%
PORCENTAJE DE MUJERES CON DEUDAS	3,91%	34%	11,50%
CANTIDAD DE TARJETAS DE DÉBITO C/ 10.000 ADULTOS	3.142	18.248	17,22%
CANTIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO C/ 10.000 ADULTOS	976	13.499	7,23%
CANTIDAD DE TARJETAS DE DÉBITO SOBRE TARJETAS DE CRÉDITO	2,97	1,35	-
CANTIDAD DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS C/ 100.000 ADULTOS	287	845	33,96%
CANTIDAD DE CAJAS DE AHORRO C/100.000 ADULTOS	42.483	233.083	18,23%

Fuente: elaboración propia en base a datos de BCRA.<sup>13</sup>

## EDUCACIÓN FINANCIERA

FS16

La educación financiera es el proceso por el cual las personas usuarias de servicios financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, capacitación y/o asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico. De esta manera, consideramos a la educación financiera como una herramienta para la inclusión financiera y social.

### PLAN INTEGRAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA BNA (PIEF)

En 2020 se aprobó el Plan Integral de Educación financiera BNA para el período 2020-2023, con la vocación de extender, democratizar y humanizar el acceso a los productos y servicios financieros. El mismo propone la creación de una Red de Alfabetizadores Financieros BNA, conformada por personas de la red de sucursales, quienes reciben una formación sobre contenidos de educación financiera y contenidos pedagógicos, que les permite brindar talleres de educación financiera en sus comunidades locales. El PIEF se enfoca en capacitar financieramente a cinco segmentos específicos:



Este plan incluye el diseño de programas de educación financiera segmentados con objetivos y contenidos específicos según la población destinataria.

13. Datos publicados en "Informe de Inclusión Financiera. Noviembre 2020" y en sitio web: [http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades\\_financieras\\_informacion\\_estructura.asp?bco=AAA00&tipo=1&Tit=1](http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Entidades_financieras_informacion_estructura.asp?bco=AAA00&tipo=1&Tit=1)

## Convenio con el Banco de Desarrollo de Latinoamérica (CAF)

En el mes de septiembre se suscribió un convenio entre el BNA y CAF que tiene como objetivo general contribuir con la inclusión financiera de segmentos vulnerables de la población argentina, incluyendo a las personas adultas mayores y beneficiarias de programas de asistencia social, a través del fortalecimiento de los Programas de Educación Financiera del BNA, basados en el uso de herramientas interactivas capaces de incrementar el conocimiento y uso de canales digitales y medios de pago electrónicos. Asimismo, tiene dos objetivos específicos definidos:

**1**

Facilitar el aprendizaje de las personas adultas mayores sobre el uso de canales electrónicos y medios de pago digitales por medio de una página web interactiva que contenga:

- a. Un simulador de cajero automático y de Home Banking.
- b. Un asistente virtual para preguntas frecuentes relacionadas con el uso de productos financieros.
- c. Un grupo de atención telefónica prioritaria para personas adultas mayores.

**2**

Impulsar estrategias de comunicación masivas destinadas a suprimir barreras de inclusión financiera en personas beneficiarias de programas sociales, relacionadas al uso de los canales y medios de pago electrónicos.

Al finalizar 2020 los equipos del BNA se encontraban trabajando en el desarrollo de las acciones que cumplimentarán estos dos objetivos.

## Educación Financiera para la Familia

### > Educación Financiera para Personas Adultas Mayores

Con la Secretaría de Medios impulsamos una importante campaña de educación financiera para la comunidad y, en especial, para los adultos mayores. Estos spots contaron con la conducción de Virginia Lago, quién a través de su empatía y sencillez, brindó consejos para usar los canales electrónicos y las ventajas de hacerlo sin moverse de casa. La iniciativa fue seleccionada por la Editorial Dossier para el Premio "Lápiz de Oro", uno de los más relevantes del ámbito de las Relaciones Públicas.



## > Verano Solidario

A través del tráiler del BNA recorrimos ciudades turísticas de la Costa Atlántica e invitamos a las familias a compartir una experiencia de realidad virtual, a la que se denominó "La aventura del Ahorro" que invita a aprender de manera amena conceptos financieros y bancarios. Además, los clientes del Banco Nación tuvieron la posibilidad de colaborar con el proyecto "Casa Justina" realizando una donación con tarjetas de crédito y permitiéndoles luego participar en un juego con una máquina expendedora de alcancías y otros obsequios.

## > República de los Niños – Banco Infantil

A través de nuestro Banco Infantil en el parque temático y educativo República de los Niños desarrollamos juegos recreativos y digitales para niños y el público asistente al predio con conceptos vinculados a la actividad bancaria.

## > Tutoriales

Con el objetivo de ampliar el uso de los productos y servicios financieros que el BNA pone a disposición, y para mejorar su comprensión por parte de las personas usuarias, publicamos una serie de tutoriales educativos en nuestro canal de YouTube que indican como mejorar el uso de nuestros productos y servicios.

Este servicio tuvo especial valoración debido a la situación sanitaria, que impulsó a nuevas personas usuarias a utilizar los canales digitales. El canal contiene 38 videos tutoriales, que durante 2020 tuvieron más de 5 millones de reproducciones. Los videos más visualizados fueron:

- > ¿Qué es y cómo se activa Token?
- > ¿Cómo obtengo Home Banking?
- > BNA+ la billetera de Banco Nación con influencer Felicitas Pizarro
- > ¿Cómo extraer efectivo del cajero automático?
- > ¿Qué claves necesito para usar la tarjeta de débito?
- > BNA+ la billetera de Banco Nación con influencer Paio Rodríguez
- > En cajeros ¿cómo obtengo Home Banking?
- > ¡Bienvenida nuestra nueva App! ("Banco Nación")
- > ¿Cómo uso Token?
- > Operá 100% digital (onboarding digital)
- > BNA+ la billetera de Banco Nación con influencer Sub Triforifai
- > ¿Cómo cobrar el ingreso familiar de emergencia (IFE)?
- > ¿Cómo recupero mi usuario o contraseña?
- > ¿Cómo activo Token desde mi celular?
- > Punto Efectivo
- > Llegó BNA+ todo es más fácil
- > Operá 100% digital

## Red de Mercados de Cercanía

En conjunto con la Secretaría de Economía Social, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, realizamos una jornada de capacitación, que se transmitió en vivo por Youtube que tuvo como objetivo brindar al público convocado información integral sobre bancarización, productos y servicios básicos del BNA que facilitan la inclusión financiera, beneficios y funcionalidades de nuestra billetera BNA+, así como la propuesta especial de servicios bonificados y flexibilización de requisitos para la adhesión como comercio de los actores de la economía popular, en este caso en particular, aquellos que desarrollan su actividad entorno al programa Mercados de Cercanía.

- > 70 participantes.
- > Más de 80 reproducciones.

La misma se puede visualizar en el siguiente link:

# CREANDO VALOR

## CAPITAL HUMANO

### CENTRADO EN LAS PERSONAS

Seguimos desarrollando un proceso continuo de transformación y cambio cultural en la gestión del capital humano, promoviendo el compromiso, la motivación, la inclusión y la integración de las personas con la organización; con un enfoque proactivo, participativo, igualitario y comunicacional. Entendemos que las personas son el capital más importante de nuestra Institución.

Desde el primer día de la pandemia, realizamos campañas de concientización, protocolos de Higiene y Seguridad y aunque de forma diferente, llevamos adelante los procesos del área. Lo digital no nos hizo perder la cercanía, integramos el comité para la inserción laboral de las personas trans y creamos la unidad Relaciones para el Bienestar Laboral para la contención y escucha, buscando mejorar la armonía en el ámbito de trabajo.

### PERSONAL BNA

GRI 102-8,102-35, 102-36, 102-37, 102-41, 103-2, 103-3, 202-1, 401-1, 402-1, 405-1, 408-1, 409-1

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

ARGENTINA + FILIALES DEL EXTERIOR	2020					2019	
ESCALAFÓN	SEXO		RANGO ETARIO			TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS		
<b>DIRECTORIO/ PRESIDENCIA</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
ADMINISTRATIVO	7.076	9.125	3.605	9.198	3.398	16.201	16.227
MANDOS MEDIOS	1.064	2.190	89	2.031	1.134	3.254	3.188
OTROS	6.012	6.935	3.516	7.167	2.264	12.947	13.039
MAESTRANZA	0	293	47	211	35	293	285
SERVICIO	24	215	52	106	81	239	235
PROFESIONAL	212	316	21	321	186	528	513
TÉCNICO	3	53	2	39	15	56	60
ESPECIALIZADO	6	63	3	40	26	69	73
<b>PLANTA PERMANENTE</b>	<b>7.321</b>	<b>10.065</b>	<b>3.730</b>	<b>9.915</b>	<b>3.741</b>	<b>17.386</b>	<b>17.393</b>
ADMINISTRATIVO	2	2	1	0	3	4	6
PROFESIONAL	1	2	0	2	1	3	1
SEGURIDAD	6	48	0	23	31	54	59
TÉCNICO	0	0	0	0	0	0	0
OPERARIO	0	0	0	0	0	0	5
<b>PLANTA TEMPORARIA</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>61</b>	<b>71</b>
<b>TOTAL DIRECTORIO, PRESIDENCIA, PLANTA PERMANENTE Y TEMPORARIA</b>	<b>7.331</b>	<b>10.126</b>	<b>3.732</b>	<b>9.944</b>	<b>3.781</b>	<b>17.457</b>	<b>17.471</b>
PERSONAL DE GABINETE	13	38	6	28	17	51	0
PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR	70	113	18	87	78	183	193
<b>TOTAL BNA</b>	<b>7.414</b>	<b>10.277</b>	<b>3.756</b>	<b>10.059</b>	<b>3.876</b>	<b>17.691</b>	<b>17.664</b>

COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA DE DOTACIÓN DE PERSONAL	2020						2019
GERENCIAS ZONALES, CASA CENTRAL, PLAZA DE MAYO, PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR	SEXO		RANGO ETARIO			TOTAL	TOTAL
ESCALAFÓN GERENCIA ZONAL	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS		
AZUL	110	176	57	159	70	286	289
BAHÍA BLANCA	144	230	70	202	102	374	377
COMODORO RIVADAVIA	169	190	96	224	39	359	360
CONCORDIA	84	153	36	153	48	237	240
CONGRESO	280	328	206	303	99	608	622
CÓRDOBA	177	252	101	217	111	429	436
CORRIENTES	100	193	61	187	45	293	299
DOLORES	87	126	44	126	43	213	218
FLORES	225	235	130	241	89	460	462
JUNÍN	150	242	86	187	119	392	396
LA PLATA	332	256	150	333	105	588	602
LINIERS	310	306	205	320	91	616	619
MAR DEL PLATA	152	253	92	202	111	405	408
MENDOZA ESTE	178	231	79	245	85	409	405
MENDOZA OESTE	161	273	86	246	102	434	437
NEUQUÉN	167	239	86	242	78	406	410
PALERMO	176	180	104	198	54	356	370
PARANÁ	103	178	59	160	62	281	281
PERGAMINO	141	206	72	173	102	347	353
POSADAS	105	161	63	161	42	266	272
RECONQUISTA	83	149	49	137	46	232	232
RESISTENCIA	162	281	90	267	86	443	442
RÍO CUARTO	125	124	58	162	29	249	251
ROSARIO	255	260	89	289	137	515	516
SALTA	148	229	74	232	71	377	374
S. F. V. DE CATAMARCA	110	219	62	194	73	329	328
SAN FRANCISCO	79	135	62	121	31	214	213
SAN ISIDRO	247	272	161	263	95	519	531
SAN JUAN	122	186	53	191	64	308	307
SAN MIGUEL DE TUCUMÁN	121	193	71	153	90	314	307
SAN RAFAEL	106	199	50	205	50	305	306
SANTA FE	155	233	61	250	77	388	389
SANTA ROSA	87	123	43	136	31	210	214
SANTIAGO DEL ESTERO	56	100	36	87	33	156	157
TRELEW	111	129	42	156	42	240	239
TRENQUE LAUQUEN	114	154	73	145	50	268	267
VENADO TUERTO	84	131	41	147	27	215	219
VILLA CARLOS PAZ	95	160	45	151	59	255	252
VILLA MARÍA	122	195	63	202	52	317	319
<b>TOTAL GERENCIAS ZONALES</b>	<b>5.733</b>	<b>7.880</b>	<b>3.106</b>	<b>7.767</b>	<b>2.740</b>	<b>13.613</b>	<b>13.719</b>
<b>CASA CENTRAL</b>	<b>1.286</b>	<b>1.956</b>	<b>510</b>	<b>1.898</b>	<b>834</b>	<b>3.242</b>	<b>3.088</b>
<b>PLAZA DE MAYO</b>	<b>325</b>	<b>328</b>	<b>121</b>	<b>308</b>	<b>224</b>	<b>653</b>	<b>664</b>
<b>PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR</b>	<b>70</b>	<b>113</b>	<b>18</b>	<b>87</b>	<b>78</b>	<b>183</b>	<b>193</b>
<b>TOTAL BNA</b>	<b>7.414</b>	<b>10.277</b>	<b>3.755</b>	<b>10.060</b>	<b>3.876</b>	<b>17.691</b>	<b>17.664</b>

## DOTACIÓN TOTAL

PLATAFORMA	2020	2019
CASA CENTRAL	3.242	3.088
PLAZA DE MAYO	653	664
RED DE SUCURSALES	13.613	13.719
SUCURSALES DEL EXTERIOR	183	193
<b>TOTAL BNA</b>	<b>17.691</b>	<b>17.664</b>

### ANTIGÜEDAD PROMEDIO DEL TOTAL DE DOTACIÓN

**16** años      **17** años

2020

2019

### EDAD PROMEDIO DEL TOTAL DE DOTACIÓN

**41** años      **41** años

2020

2019

## TASA DE ROTACIÓN\*

	2020	2019
<b>TOTAL</b>	2,16%	2,50%
<b>POR SEXO</b>		
HOMBRE	2,51	2,41
MUJER	1,68	2,47

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

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

## COMPOSICIÓN DEMOGRÁFICA DE OCUPACIONES DIRECTIVAS Y JERÁRQUICAS

PLATAFORMA	2020					2019	
	SEXO		RANGO ETARIO			TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE	MENOR DE 30 AÑOS	31-50 AÑOS	MAYOR DE 51 AÑOS		
DIRECTORIO	1	9	1	4	5	10	7
GERENTE GENERAL	-	1	-	-	1	1	1
SUBGERENTE GENERAL	4	11	-	6	9	15	16
GERENTE DEPARTAMENTAL	11	42	-	22	31	53	47
SUBGERENTE DEPARTAMENTAL	31	74	-	62	43	105	104
JEFE PRINCIPAL DE DEPARTAMENTO	68	86	-	89	65	154	136
GERENTE REGIONAL*	2	7	-	-	9	9	10
GERENTE ESPECIAL	-	26	-	11	15	26	25
GERENTE ZONAL	4	26	-	-	-	300	28
GERENTE DE PRIMERA	17	106	-	48	75	123	129
GERENTE DE SEGUNDA	82	234	-	162	154	316	319
GERENTE DE TERCERA	72	191	4	191	68	259	255
RESPONSABLE PLATAFORMA COMERCIAL	65	125	4	152	34	186	191
RESPONSABLE PLATAFORMA OPERATIVA	259	370	30	457	142	599	625
RESPONSABLE DE SERVICIO DE CAJA	131	497	31	370	227	597	623
<b>TOTAL BNA</b>	<b>747</b>	<b>1.805</b>	<b>70</b>	<b>1.574</b>	<b>878</b>	<b>2.522</b>	<b>2.516</b>

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

## PERSONAL CON DISCAPACIDAD

RANGO DE EDAD	2020			2019
	SEXO		TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE		
MENOR A 30 AÑOS	9	13	22	24
DE 31 A 50 AÑOS	7	15	22	20
MAYOR A 51 AÑOS	9	25	34	35
<b>TOTAL BNA</b>	<b>25</b>	<b>53</b>	<b>78</b>	<b>79</b>

## DOTACIÓN SEGMENTADA POR SEXO



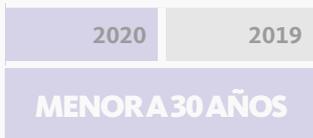
**MUJER 42%**



**HOMBRE 58%**

## PERSONAL SEGMENTADO POR EDAD

**21% 24%**



**57% 54%**



**22% 22%**



## PERSONAL SEGMENTADO POR EDAD



**2% 6%**



**22% 24%**



**16% 25%**



**2% 3%**



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 3,76 veces el SMVM al 31/12/2020.

## SELECCIÓN DE PERSONAL

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

### Proceso de Selección Interna

Buscamos generar procesos transparentes y efectivos en la cobertura de las diferentes vacantes existentes de la institución.

El reclutamiento interno se realiza mediante diferentes modalidades, como convocatoria interna a través de publicaciones para cobertura de vacantes; nominación directa, los máximos responsables podrán nominar al área de Gestión del Capital Humano a aquellas personas que a su criterio reúnan el perfil, y búsquedas internas de Selección de Personal, tomando como base la información disponible.

MOVILIDAD INTERNA		
	2020	2019
<b>CANTIDAD TOTAL DE PROMOCIONES INTERNAS</b>	<b>1.000</b>	<b>1.876</b>
SUCURSAL	434	1138
CASA CENTRAL	566	738
HOMBRES	612	758
MUJERES	388	1118
<b>CANTIDAD TOTAL DE MOVIMIENTOS HORIZONTALES</b>	<b>475</b>	<b>801</b>
SUCURSAL	407	673
CASA CENTRAL	68	128
HOMBRES	275	464
MUJERES	200	337

## POLÍTICA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

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

La evaluación de desempeño tiene como objetivo la obtención de datos actualizados que permitan la calificación conceptual de nuestro personal, 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 personal y en relación al nivel de responsabilidad de la posición ocupada, en la calificación del nivel de presentación de las competencias necesarias para cumplimentar los objetivos organizacionales.

En 2020, del total de la dotación, el 94% fue evaluado.

## GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Continuamos con el 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 con impacto en 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, construyendo perfiles de puesto en la Red de Sucursales.

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

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

Enfocamos nuestro esfuerzo en el desarrollo de capacitaciones y entrenamientos que promuevan 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.

### Plan Trienal de Capacitación 2018-2020

Presenta como objetivo general aportar al crecimiento organizacional y del 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.

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

Este año se dio por finalizado el plan trienal 2018-2020 y debido a los cambios dinámicos y constantes impulsados por el contexto, el nuevo plan propuesto para el 2021 ha sido anual. De esta manera, se podrán contemplar de forma más dinámica posibles cambios en las metodologías y contenidos de los años siguientes.

Las capacitaciones se agrupan en dos grandes pilares: Formación y Actualización.

### Programas de Formación

Se estructuraron teniendo en cuenta los siguientes ejes:

- › Entrevistas de Potencial e Informes de Perfil
- › Mentoreados
- › Inducción Socialización
- › Formación de Mandos Medios
- › Formación de Responsables de Plataformas y Unidades de Negocios
- › Formación de Expertos

### Programas de Actualización

- › Los programas de actualización se estructuraron teniendo en cuenta los siguientes ejes:
- › Programa de Actualización de Agentes y Mandos Medios
- › Programa de Actualización Responsables de Plataforma Comercial y Unidades de Negocio
- › Programa de Actualización para Responsables de Plataformas de Caja y Operativa

## CANTIDAD DE PARTICIPACIONES EN CAPACITACIÓN

PROGRAMA	2020			2019
	SEXO		TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE		
FORMACIÓN	103	179	282	2.158
ACTUALIZACIÓN	3.751	4.512	8.263	5.135
A REQUERIMIENTO DEL ÁREA	4.504	5.460	9.964	24.938
PROFESIONALIZACIÓN Y POSGRADOS	0	5	5	11
TOTAL	8.358	10.156	18.514	32.242

## HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN

PROGRAMA	HORAS VIRTUALES				HORAS PRESENCIALES			
	2020			2019	2020			2019
	SEXO		TOTAL	TOTAL	SEXO		TOTAL	TOTAL
	MUJER	HOMBRE			MUJER	HOMBRE		
FORMACIÓN	1.530	2.407	3.937	20.410	154	343	497	72.761
ACTUALIZACIÓN	3.718	4.492	8.210	4.190	693	420	1.113	48.173
A REQUERIMIENTO DEL ÁREA	6.502	8.168	14.670	54.927	112	217	329	9.227,5
<b>TOTAL</b>	<b>11.750</b>	<b>15.067</b>	<b>26.817</b>	<b>79.527</b>	<b>959</b>	<b>980</b>	<b>1.939</b>	<b>130.161,5</b>

## 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 al personal 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	2020	2019
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA ÚNICA	438	1.069

### Bolsa de libros

El Personal BNA cuenta 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 e hijas el material necesario para la cursada escolar anual.

BOLSA DE LIBROS	2020	2019
CANTIDAD DE PERSONAL BENEFICIADO	1.490	2.849
CANTIDAD DE HIJAS/OS BENEFICIADOS	2.539	3.403
CANTIDAD DE LIBROS	5.785	8.351
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>\$3.699.411,08</b>	<b>\$4.829.065,10</b>

### 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 hijas e hijos del personal del Banco, con edades entre 4 y 13 años inclusive. Durante 2020 solo se realizó la Colonia de Verano de manera presencial, y en ella se destinó una inversión de \$54.070.571,10.

En aquellas zonas en las que no es factible realizar la colonia de vacaciones, se realizan campamentos para los niños entre 8 y 13 años, que viajan a lugares como Córdoba, Tandil y Mendoza. Para ello se destinaron \$4.826.250,00.

“

Asistieron a los campamentos **275** chicos y chicas.

En 2020 disfrutaron de la colonia de verano **1.392** chicos y chicas

”

## COLONIA DE VACACIONES DE VERANO

ZONAL	CANTIDAD DE NIÑAS/OS 2020	CANTIDAD DE NIÑAS/OS 2019
CABA Y GBA NORTE	258	254
CABA Y GBA SUR	279	247
AZUL	19	21
BAHÍA BLANCA	32	30
CÓRDOBA	127	112
CORRIENTES	22	28
JUNÍN	40	41
LA PLATA	27	SIN DATOS
MAR DEL PLATA	46	38
MENDOZA (ESTE Y OESTE)	144	117
POSADAS	36	34
RECONQUISTA	26	26
ROSARIO	81	73
SAN FRANCISCO	17	18
SAN JUAN	74	57
SAN MIGUEL DE TUCUMÁN	67	67
SAN RAFAEL	80	66
GRAL. ALVEAR	17	23
<b>TOTAL</b>	<b>1.392</b>	<b>1.252</b>

Por motivo del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, durante 2020 no se realizó la colonia de invierno.

### CLUBES DE EMPLEADOS DE BANCO NACIÓN

Si bien el Banco Nación no posee un club propio, existen 52 clubes creados por grupos de personas empleadas 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, sociales 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 a favorecer el estado general de los clubes de sus personas empleadas. Es así que colabora, entre otros aportes, para el mantenimiento y mejora de la infraestructura en los casos que así lo soliciten. Durante 2020 se ha contribuido con una ayuda económica de \$5.385.000 a once instituciones para la realización de obras de mantenimiento y/o modificaciones edilicias. Esta ayuda fue fundamental para atravesar la crisis sanitaria desatada por COVID-19.

### Deportes y recreación

Anualmente, nuestro 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 (A.B.A.D) 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 \$6.960.000 de inversión para la práctica deportiva.

DEPORTES Y RECREACIÓN	2020	2019
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>\$6.960.000</b>	<b>\$4.307.504</b>
CANTIDAD DE EQUIPOS DEPORTIVOS	8	8
CANTIDAD TOTAL DE PARTICIPACIONES DE PERSONAL BNA	1.200	935
CANTIDAD TOTAL DE HOMBRES QUE PARTICIPARON	850	685
CANTIDAD TOTAL DE MUJERES QUE PARTICIPARON	350	250
EQUIPO DE RUNNING: CANTIDAD DE PERSONAL BNA ANOTADO	420	375
EQUIPO DE RUNNING: CANTIDAD DE CARRERAS	3	30
EQUIPO DE RUNNING: CANTIDAD DE KM RECORRIDOS	1.500	21.445

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.

### Subsidio por ayuda escolar anual

El BNA extiende dicho subsidio que liquida la ANSES a quienes hayan superado 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)	2020	2019
INVERSIÓN	\$18.622.248	\$13.833.899
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS/OS	4.606	4.985

### Asignación por guardería y subsidio por matrícula

El BNA 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	2020	2019
INVERSIÓN	\$556.816.865	\$400.140.513
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS/OS	3.314	3.362
MATRÍCULA GUARDERÍA/JARDÍN	2020	2019
INVERSIÓN	\$9.575.854	\$7.365.926
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS/OS	1.275	1.396

### Fondo solidario permanente

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

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

FONDO SOLIDARIO PERMANENTE	2020	2019
CANTIDAD DE ASOCIADAS/OS	9.626	12.148
CANTIDAD DE BENEFICIARIOS HOMBRES	28	48
CANTIDAD DE BENEFICIARIAS MUJERES	30	31
CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS/AS	58	79
TOTAL ABONADO	\$4.349.260,69	\$4.108.840

Las personas adheridas al fondo pueden optar 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 la persona 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 a la jubilación ordinaria. Durante 2020 el reconocimiento se realizó a la distancia, por motivos sanitarios.



### > 25 AÑOS

*Trabajar en este Banco me cambió la vida. No solo desde lo económico sino también, y sobre todo, en lo personal. En la sucursal yo soy el más grande, con 62 años, y a los demás compañeros los siento como hijos míos.*

Mario Romani, desde Lavalle, Mendoza, festejando sus 25 años trabajando en el BNA.

### > 40 AÑOS

*En todo este tiempo hemos compartido la vida con aprendizajes, alegrías y tristezas, con cambios pero siempre con respeto. Es muy importante destacar el capital humano que tiene nuestro Banco. Este camino me dejó también varios amigos. Estoy orgullosa de pertenecer a esta Institución.*

María del Carmen Mitre, desde la sucursal Barrio Belgrano, Junín, sus 40 años de trayectoria bancaria.

## CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL CARLOS PELLEGRIN

Se trata de un sistema integrado por el personal administrativo, técnico y especializado, de servicio y maestranza de planta permanente del Banco y personal jubilado que haya optado por continuar adherido. Con criterio solidario, mediante un aporte mensual de las personas adherentes, se canalizan prestaciones sociales y asistenciales para dicho grupo de interés.



Cuenta con diversas herramientas que permiten brindar a las personas adherentes una cobertura social y asistencial amplia, entre las que se destacan:

- > Apoyo a la educación de las/os hijas/os de los adherentes: se destinaron \$68.265.916 para educación, otorgando un total de:  
4.942 becas para niveles primario, secundario, técnico, terciario y universitario, por un total de \$ 49.476.950.  
9.432 kits escolares, por un total de \$18.788.966.
- > 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 personas jubiladas: a quienes acceden a la jubilación ordinaria y cumplen con 20 años de aportes a la Caja de Previsión Social, se les otorga una compensación equivalente a 2 sueldos, que junto a otros 8 que aporta el BNA, suman 10 sueldos 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.
- > Convenio para la adquisición de bicicletas a precios especiales y con entrega preferencial en todo el país.

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 102-35, 103-2, 103-3, 201-3, 404-2

Se trata de un beneficio de carácter optativo para el personal de planta permanente en edad jubilatoria. Se trata de un programa integral de preparación y acompañamiento en la etapa prejubilatoria con un novedoso enfoque temático, que logra trascender los tópicos habituales, centrados en las dimensiones socioeconómicas y la salud, adentrándonos en el desarrollo de las actividades cotidianas, la participación en la vida social y cultural de la comunidad, el uso del tiempo libre en actividades artísticas, comunitarias, deportivas, etc., cuyo primer contacto es personal.

SISTEMA DE ADAPTACIÓN PREJUBILATORIO	2020	2019
<b>CANTIDAD DE BENEFICIARIAS/OS</b>	<b>31</b>	<b>41</b>
HOMBRE	15	16
MUJER	16	25
<b>CANTIDAD DE JUBILACIONES</b>	<b>161</b>	<b>311</b>
HOMBRE	83	194
MUJER	78	117

### Seguro de Retiro

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

## LICENCIAS

GRI 401-3

El BNA incorpora más licencias, a las previstas por la ley y Convenio Colectivo de Trabajo, para contemplar diversas situaciones que derivan de problemáticas sociales. 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, la licencia por maternidad especial, licencia especial agentes trasplantados y donación de órganos para trasplantes, licencia especial tratamiento por fertilidad asistida, licencia por unión civil convivencial y licencia para dadores de sangre y plasma.

Asimismo, han tenido derecho y gozaron de su licencia:

- › Paternidad: 330 empleados, con una tasa de regreso al trabajo del 100% (teniendo en cuenta que la licencia por paternidad en BNA es de 10 días corridos).
- › Maternidad: 369 empleadas, con una tasa de regreso al trabajo del 100%.

## ASISTENCIA MÉDICA Y SOCIAL E HIGIENE Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10

Contamos con una Unidad de Asistencia Médica y Social, e Higiene y Seguridad, que funciona en la casa central, conformada por un equipo de profesionales en medicina laboral, clínica, cardiología, psiquiatría, enfermería, psicología, trabajo social, odontología, radiología, nutrición, ingeniería, y 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

#### › Protocolo pandemia COVID-19

Se elaboró un protocolo para la aplicación de medidas para proteger a nuestro personal y garantizar la operatoria de la Institución. Cubrimos una guardia presencial desde el primer día en que se instauró el ASPO y trabajamos en forma remota simultáneamente.

## > Proyecto “Edificio Cardioprotegido”

Nuestro edificio de casa central y Sucursal Plaza de Mayo tiene instalados 17 equipos DEA (Desfibrilador Externo Automático). Asimismo, contamos con 2 equipos DEA en Anexo Bartolomé Mitre y 1 equipo en el ICMA, en cumplimiento de la Ley 27159.



*También se han instalado **equipos DEA** en **372 sucursales** y recibieron **entrenamiento en RCP y uso de DEA 2.508 agentes***



## > Problemáticas sociales y de salud

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/la 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. En 2020 concurrimos a la sucursal Isidro Casanova el día en el cual sufrieron un asalto con el asesinato de nuestro compañero Germán Chávez Torrez. Efectuamos acompañamiento, seguimiento y asesoramiento continuo al personal, funcionarios y familiares.

## > 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. Se adquirió equipo para radiología odontológica digital.

## 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 24557/95 de Riesgos de Trabajo, Argentina, y de la Ley 20744/1974 de contrato de trabajo, y sus respectivos decretos, resoluciones y modificaciones.

A través de los siguientes indicadores, se evalúan 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 2020 se produjeron 39 accidentes de trabajo y 29 casos in itinere. Estas cantidades se vieron disminuidas con respecto al 2019, debido al contexto de pandemia.

La Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA) es de 3,17 por millón de horas, mientras que la Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (TIEP) es de 0,50.

Los cuatro principales tipos de accidentes de trabajo fueron: caídas a nivel, golpes, distensiones y aprisionamiento. Además se registraron 11 casos que fueron reportados como Otros, debido a un asalto sufrido en la sucursal González Catán.

### ACCIDENTES POR TIPO DE CAUSA

APRISIONAMIENTO

2

DISTENCIÓN

4

GOLPE

5

CAÍDA A NIVEL

10

OTROS\*

18

\* Incluye 11 casos por asalto a una sucursal.

Asimismo, durante 2020 se realizaron las siguientes acciones en materia de Higiene y Seguridad:

- › Se han establecido pautas y medidas preventivas relacionadas con la propagación del COVID-19 como el establecimiento y actualización permanente del protocolo del Banco, selección de elementos de protección individual (tapaboca y nariz, guantes, protección ocular y facial), soporte técnico y normativo a las sucursales, a casa central y a la sucursal Plaza de Mayo (por ejemplo, establecimiento de criterios para asegurar la renovación de aire y acondicionamiento térmico de los lugares de trabajo para la época estival), interacción continua con la ART, investigación de casos confirmados, revisión de protocolos de empresas contratistas, etcétera.
- › Con el fin de inspeccionar el mantenimiento de las condiciones de higiene y seguridad, se han visitado 43 sucursales de un total de 751, lo cual representa el 6% de todas las locaciones. Asimismo, los inspectores de la Aseguradora de Riesgos de Trabajo Prevención ART han visitado 290 sucursales y, en base un Convenio Institucional, la Superintendencia de Riesgos de Trabajo (SRT) ha efectuado relevamientos en 101 sucursales en todo el territorio nacional.
- › Se ha brindado soporte al Comité de Modernización de Sucursales en 72 proyectos.
- › Capacitación en modalidad a distancia de Riesgos en Oficinas, Uso de Extintores y Evacuación para 4.695 agentes, ubicados en 55 locaciones.

FORMACIÓN DE PERSONAL EN SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	2020
HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD E HIGIENE ARGENTINA - PRESENCIAL Y VIRTUAL	4.700
CANTIDAD DE EMPLEADOS CAPACITADOS EN SEGURIDAD E HIGIENE ARGENTINA - PRESENCIAL Y VIRTUAL	4.710
CANTIDAD DE SUCURSALES INSPECCIONADAS POR SEGURIDAD E HIGIENE	43

## COMUNIDAD

GRI 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 413-1

Promovemos y acompañamos 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.

INCLUSIÓN SOCIAL	SALUD Y DEPORTE	DESARROLLO Y FORMACIÓN	CULTURA
------------------	-----------------	------------------------	---------

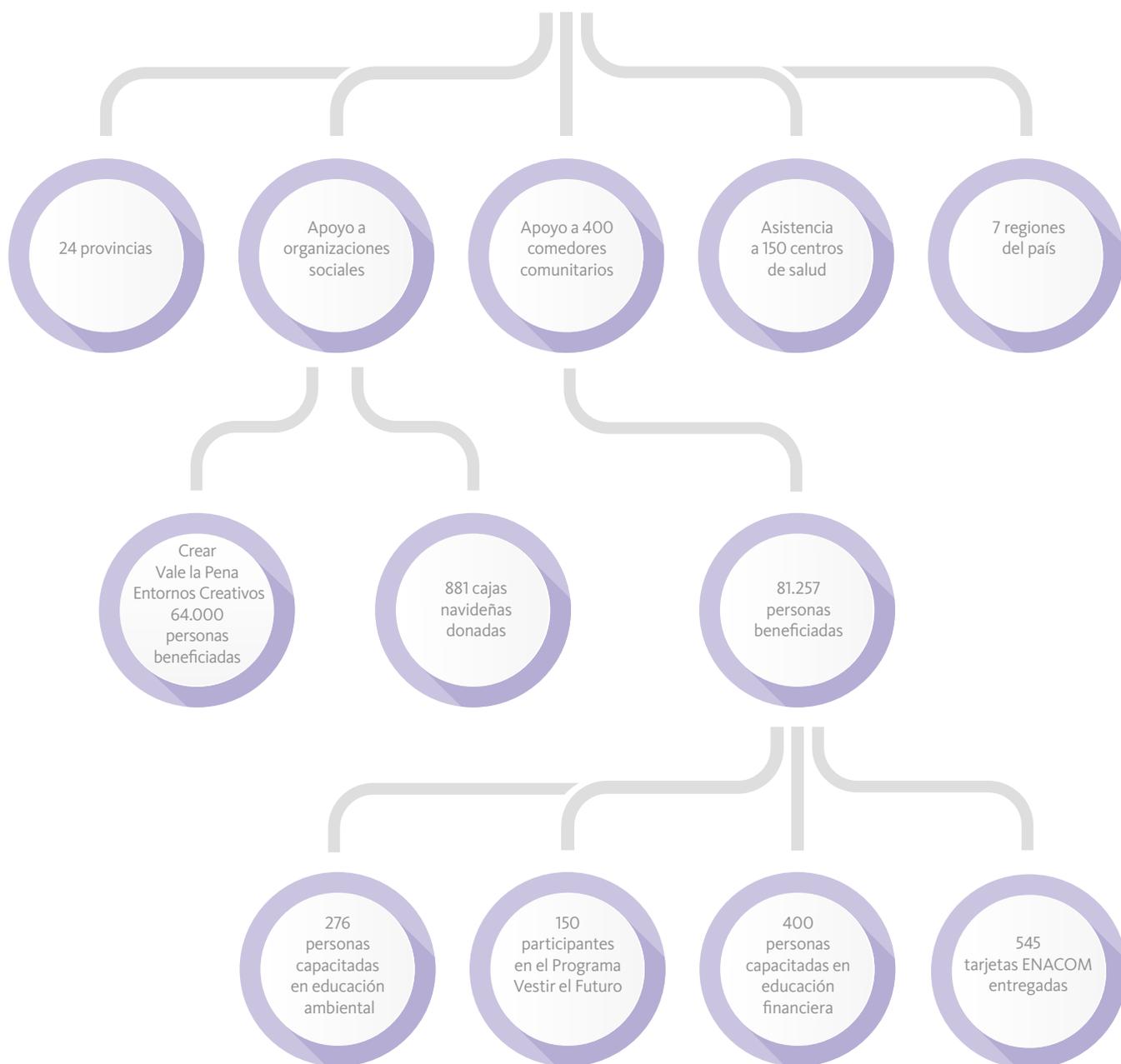
Por su parte, Fundación Empretec Argentina tiene como misión promover el desarrollo de la cultura emprendedora, con el fin de contribuir a la creación de un entramado empresarial responsable, comprometido con su comunidad y con el ambiente, aportando valor, generando empleo y potenciando el bienestar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

Fundación BNA es una organización sin fines de lucro, financiada en forma exclusiva por el Banco de la Nación Argentina. Tiene presencia en comunidades con alto nivel de vulnerabilidad, orientando sus esfuerzos en tres principales ejes: Inclusión Social, Salud y Educación.

Durante 2020 la Fundación BNA priorizó el apoyo a espacios de contención social para brindar ayuda en temas básicos, como acceso a la alimentación, educación y salud. En este sentido, ha desplegado un conjunto de programas orientados principalmente a brindar apoyo a tres grandes ejes:

- › Apoyo a Comedores Comunitarios
- › Apoyo a Centros de Salud y Vacunatorios
- › Programas de Apoyo Diverso a otras Fundaciones

# FUNDACIÓN BNA



## INCLUSIÓN SOCIAL

El BNA promueve una cultura socialmente responsable en la cual el desarrollo de las comunidades y la inclusión social de todas las personas que habitan el suelo argentino son prioridad, en la búsqueda de un desarrollo económico y social que no deje a nadie atrás. A continuación se brinda información sobre las acciones del BNA y la Fundación BNA con respecto a la inclusión social:

### Programa de Apoyo a Comedores Comunitarios

Este programa, tuvo como objetivo asistir a 400 comedores comunitarios distribuidos geográficamente en 7 regiones del país, a los cuales asisten diariamente más de 81 mil personas (que fue incrementando en el contexto de pandemia) en situación de vulnerabilidad. Dicha asistencia fue destinada a la compra de equipamiento y utensilios de cocina para poder cubrir necesidades identificadas por los organismos correspondientes. Se trabajó con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, que fue el encargado de seleccionar los comedores participantes del programa.

A diciembre 2020, la totalidad de los comedores han recibido la donación para la compra de los utensilios abarcados en el kit: abrelatas, anafes, amasadoras, balanzas, asaderas, batidores, bowls, coladores, cucharas de madera, cucharones, cuchillas, espátulas, espumaderas, jarra medidora, juego de cubiertos, ollas y cacerolas, pelapapas, pisapapas, ralladores, recipientes plásticos, fuentes, tablas para picar y tachos de basura.

REGION	COMEDORES	PERSONAS QUE ASISTEN AL COMEDOR
BAI	24	4.707
CABA	29	10.560
CENTRO	38	7.543
CUYO PATAGONIA	65	6.120
GBA	151	36.512
NEA	35	5.507
NOA	58	10.308
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>81.257</b>

A su vez, en el marco de este programa, se realizaron distintas acciones que tienen como objetivo el fortalecimiento de cada comedor comunitario y de las personas que los integran:

### >Educación Ambiental

Este programa tuvo como objetivo otorgar una formación inicial e introductoria en el cuidado del ambiente y prácticas amigables con el mismo. Participaron 276 personas, provenientes de los comedores comunitarios, tanto quienes trabajan y colaboran como quienes allí concurren.

La propuesta se desarrolló junto al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación, quienes dictaron las capacitaciones. La misma constó de las siguientes etapas:

- > Conciencia ambiental para una Argentina Sostenible.
- > Compostaje: fertilizante natural.
- > Residuos y economía circular.
- > Consumo responsable del agua.

### >Educación Financiera

Este programa fue formulado de manera conjunta con la Universidad de San Martín y la universidad de La Matanza. Se implementó de forma virtual, a través del taller “Herramientas Bancarias y Financieras Básicas”, del que participaron 400 personas, provenientes de los comedores comunitarios de las 7 regiones de nuestro país.

De esta manera, se impulsa la generación de recursos y oportunidades para que personas en situación de vulnerabilidad puedan participar con plenitud de la vida social, política, económica y cultural argentina.

### >A Vestir el Futuro

Se llevó adelante el programa A Vestir el Futuro, con el objetivo de brindar formación inicial e introductoria en el uso de herramientas y máquinas de coser para generar productos de necesidad primaria a futuras mamás y lactantes. De este proyecto participaron 150 personas beneficiarias de los comedores comunitarios, aprovechando su alcance federal, que permite llegar a diversas localidades, provincias y regiones de la Argentina.

Tiene como fin facilitar el acceso a mejores condiciones de vida, a una formación eficiente y equitativa, a iniciar una actividad económica factible de crecimiento y a originar una constancia de compromiso con el entorno y nuestro país. Cada participante recibe una formación, en formato virtual, elemental para confeccionar productos necesarios para la mamá y el recién nacido.

### >Programa conjunto con ENACOM

Este programa tuvo por objetivo la entrega de tarjetas de telefonía celular, donadas por ENACOM (Ente Nacional de las Comunicaciones), permitiendo que los 400 comedores comunitarios, distribuidos en las 7 regiones de nuestro país, tuvieran acceso en forma gratuita a tarjetas telefónicas, brindando conectividad a quienes participaron de los distintos programas.

En el contexto de pandemia, las comunicaciones de manera telefónica y virtual tomaron una relevancia sin precedentes, por lo cual fue muy importante que las personas beneficiarias de este programa accedieran a tarjetas telefónicas. En el marco de este programa, se entregaron 545 tarjetas ENACOM.

## >Voluntariado social

Durante 2020 se extendió la posibilidad de colaborar con el Programa Comedores Comunitarios a personas voluntarias del Banco de la Nación Argentina, en conjunto con la Fundación BNA, ayudando a complementar las acciones en las zonas y localidades.

La acción de las personas voluntarias estuvo focalizada en la vinculación con los comedores, brindando soporte en la gestión de los programas. De esta manera, las sucursales y sus equipos se tornaron una ayuda invaluable con esta nueva iniciativa.

## Programas de Apoyo a Organizaciones de la Sociedad Civil

### >Entornos Creativos – Hacer Crecer

El programa Entornos Creativos – Hacer crecer, se realiza en conjunto por la Fundación BNA, Fundación Crear Vale la Pena y CAF, y busca relacionar y articular acciones con distintos actores de la sociedad civil, públicos y/o privados, y otras Fundaciones a efectos de generar alianzas estratégicas y emprender acciones conjuntas que beneficien la inteligencia emocional y la vida saludable a través de prácticas deportivas, y actividades culturales y recreativas, que potencien la vida cultural y las expresiones artísticas. Está orientado específicamente a niños, niñas y adolescentes, sus familias y las comunidades que integran.

En 2020 concluyó el Programa Entornos Creativos, que se llevó a cabo en la Provincia de Corrientes durante 2018, 2019 y 2020. Este programa llevó a escuelas públicas del conurbano de Corrientes, una propuesta social innovadora que sumó el arte y la creatividad para transformar la enseñanza de las materias diarias que cursaban los y las adolescentes en la secundaria.

En el transcurso de los años, se fueron incorporando 7 provincias alcanzando a 64.000 personas beneficiadas. Debido a la pandemia, todas las sesiones 2020 fueron adaptadas al formato online y pudo concluirse con éxito en las escuelas y Organizaciones Sociales donde se había implementado.

### >Día de la Niñez y Estudiantil en BNA

En articulación con el área de Género, Diversidad y Derechos Humanos, FBNA colaboró con la compra de los obsequios que se entregan a las personas participantes del Concurso del Día de la Niñez en los que participan los hijos e hijas de las personas empleadas en BNA. Este año la temática fue “Mi aprendizaje en esta pandemia”.

Las personas participantes del concurso recibieron como premio mapas gigantes coloreables de Argentina y 10 unidades de Pack de 3 mapas coloreables para los y las seleccionadas.

Por su parte, las personas participantes del Concurso Día Estudiantil para adolescentes recibieron como premio un Mouse Inalámbrico Microsoft 1850, y los ganadores del concurso auriculares inalámbricos.

### >Cajas Navideñas

Para las fiestas del 2020, se trabajó en una donación de un total de 881 cajas navideñas, destinadas a 551 dispositivos Proteccionales que albergan a 8.204 niños, niñas y adolescentes sin cuidados parentales. Los alimentos contenidos en las cajas fueron donaciones de Molinos Cañuelas.

### >Compra de Alimentos

FBNA colaboró con ABAPPRA, la Asociación de Bancos Públicos y Privados que integra el Banco Nación, con una donación para la compra de alimentos a distribuir entre distintas Organizaciones Sociales.

## Compartiendo vínculos solidarios

A través del Programa de Beneficios, ofrecemos la posibilidad a nuestra clientela de poder donar los puntos que acumulan con sus compras a dos Organizaciones de la Sociedad Civil: Casa Justina y Casa María Pueblo, compartiendo un valor central para el BNA, la solidaridad.

“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.

Casa María Pueblo se incorporó al catálogo del programa de beneficios en agosto. Es una Organización de la Sociedad Civil que aborda desde hace más de 20 años, de forma integral y gratuita, la problemática de violencia de género y trata de personas a través de un sistema de refugios con domicilio reservado para el ingreso de mujeres, niños y niñas con riesgo de vida



ORGANIZACIÓN	CANTIDAD DE DONACIONES	DINERO DONADO	PUNTAJE DONADO
CASA JUSTINA	2.640	\$1.264.294	96.519.651
CASA ABIERTA MARÍA PUEBLO	810	\$355.500	35.550.000

## SALUD Y DEPORTE

### Programa de Apoyo a Centros de Salud y Vacunatorios

Siendo para la Fundación BNA un eje fundamental el abordaje integral a la salud, se realizó este programa, con el objetivo de asistir a 150 salas de salud en un convenio de colaboración con Cruz Roja Argentina, cuya finalidad es contribuir a la mejora de la infraestructura de los centros de salud y vacunatorios barriales existentes, para que puedan brindar asistencia en óptimas condiciones poniendo el foco en la prevención y atención a la población.

Se puso énfasis en la ambientación, equipamiento y acondicionamiento de las salas de espera de centros de atención sanitaria de primer nivel del sistema de salud pública del país. De esta manera, se da una puesta en valor, creando áreas de juego terapéuticas y amigables para la niñez, con el fin de hacer más ameno el trabajo y la espera de las familias en los centros primarios de atención y de contribuir a mejorar la calidad y calidez de estos espacios.

PROVINCIAS	CENTROS DE SALUD	PROVINCIAS	CENTROS DE SALUD
CABA	5	MENDOZA	6
BUENOS AIRES	17	MISIONES	6
CATAMARCA	5	NEUQUÉN	4
CHACO	7	RÍO NEGRO	4
CHUBUT	4	SALTA	6
CÓRDOBA	7	SAN JUAN	6
CORRIENTES	7	SAN LUIS	5
ENTRE RÍOS	5	SANTA CRUZ	6
FORMOSA	9	SANTA FE	7
JUJUY	5	SANTIAGO DEL ESTERO	9
LA PAMPA	4	TIERRA DEL FUEGO	4
LA RIOJA	6	TUCUMÁN	6
		<b>TOTAL</b>	<b>150</b>

En Argentina hay unos 7.000 centros de salud. Se trabajó con 150 centros, seleccionados con la asistencia técnica del Ministerio de Salud de la Nación y en función de un criterio federal.

### >Apoyo a Fundación GARRAHAN

El Hospital Garrahan es sin duda un símbolo del trabajo constante por la salud de niños y niñas a nivel nacional de reconocida trayectoria, que alienta las tareas de docencia e investigación, capacitación en recursos humanos y educación continua.

La FBNA valora altamente dicha tarea, y por ello colaboró para distribuir juguetes, con motivo de la celebración de Reyes, destinados a 2.000 niños y niñas que son pacientes de oncología pediátrica y pacientes pediátricos con enfermedades crónicas severas en todo el territorio nacional.

### Acompañando deportes competitivos

Estuvimos presentes como Sponsor Principal en las Selecciones Nacionales de Handball en todas sus categorías: mayores, juveniles, cadetes y menores, tanto femeninas como masculinas.

### >15ª Edición del Triatlón Olímpico Series ISS

El Banco de la Nación Argentina estuvo presente como Main Sponsor en la 15ª edición del Triatlón Olímpico Series ISS que se realizó en el mes de marzo en la Ciudad de Mar del Plata. Este evento deportivo tuvo como objetivo generar un vínculo directo con el Banco, promover la vida sana, el deporte, el trabajo en equipo, la solidaridad y la buena competencia, impulsando las economías regionales y el turismo.

## DESARROLLO Y FORMACIÓN

Realizamos actividades para promover el desarrollo y la formación de las Pymes argentinas y del ecosistema emprendedor. Un gran aliado para lograr estos objetivos es la Fundación Empretec, que realizan un enorme trabajo en la creación de un entramado empresarial responsable y comprometido con la comunidad y el ambiente. A continuación, detallamos las principales acciones realizadas en relación al desarrollo y formación de estos segmentos:

### Capacitaciones virtuales para emprendedores

Ante la Emergencia Sanitaria declarada y la imposibilidad de poder desarrollar de forma presencial el Taller de Desarrollo del Comportamiento Emprendedor (DCE) | UNCTAD-Empretec, programa insignia que cuenta con más de 330 ediciones y 9000 empresarios capacitados desde 1988, Fundación Empretec trasladó sus actividades a la modalidad virtual para continuar acompañando al ecosistema emprendedor argentino, además de las pequeñas y medianas empresas del país.

Más de 350 personas emprendedoras, capacitadas en años anteriores por el Taller DCE, participaron de los encuentros virtuales sobre Comportamiento Emprendedor en tiempos de crisis, espacios coordinados por instructores de Fundación Empretec, centrados en revisar las características del comportamiento emprendedor en el marco de las dificultades y obstáculos provocados por la pandemia. Con el objetivo de consolidar los conocimientos en plataformas digitales, Fundación Empretec brindó también capacitaciones virtuales gratuitas sobre las temáticas de Marketing Digital, comercio electrónico y herramientas de financiamiento online.

Además, se llevaron a cabo 12 capacitaciones virtuales gratuitas enfocadas en brindar herramientas que ayuden a consolidar a los emprendimientos. Más de 540 participantes de todo el país se sumaron a estos encuentros, con temáticas destacadas como Empresas con Impacto Positivo, Negocios Circulares y Compras con Perspectiva de Género, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por Naciones Unidas en la Agenda 2030.

### Capacitaciones virtuales para PyMEs

Fundación Empretec Argentina fue invitada a formar del Consejo Consultivo PyME Banco Nación, con el objetivo de vincularse con los 23 nuevos Centros de Atención PyME Nación, basando su accionar en canalizar las necesidades de capacitación identificadas por los Consejos Consultivos locales de cada Centro e implementar medidas de asistencia para promover soluciones eficaces.

Un total de 486 personas empresarias fueron capacitadas a través de los programas diseñados por la Fundación y puestos a disposición de los Centros. Entre ellos se destacan el Programa de Formación en Procesos Comerciales, en conjunto con la Gerencia de Comercio Exterior, creado para generar un pensamiento estratégico respecto a la gestión comercial internacional; la capacitación online Finanzas de MIPyME para la toma de decisiones, para optimizar el rendimiento de las empresas a través de la gestión de herramientas financieras y la capacitación online Innovación en la Era Digital, orientada a fortalecer la competitividad territorial y el crecimiento innovador de las PyMEs del país.

## Premio Empretec a las Mujeres Emprendedoras 2020

Se realizó la 7ª edición del Premio Empretec a las Mujeres Emprendedoras, galardón que organiza la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD) con el objetivo de ampliar el potencial empresarial de las mujeres, aumentar su confianza y fomentar el intercambio de sus conocimientos. La emprendedora postulada por Fundación Empretec fue premiada en la categoría Economía Circular por su emprendimiento sustentable, basado en la producción y comercialización de cubiertos y sorbetes de caña reutilizables y biodegradables.

## Webinar - Empretec Live Sessions

Encuentro virtual enmarcado en un programa impulsado por la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) creado para fortalecer el entramado emprendedor a través de exponer experiencias exitosas de emprendedoras y emprendedores que formaron parte del el Taller DCE.

## Innovación, capacitación y asistencia en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas

En BNA buscamos estar presentes en el desarrollo de nuestros clientes y conocer, no solo sus necesidades financieras, sino también en dar acompañamiento en su formación, crecimiento profesional y mejoramiento empresarial.

Durante 2020, mediante un acuerdo con la Escuela de Negocios de la Universidad de la Plata, se sponsorearon todos los seminarios ejecutivos organizados por la mencionada institución y se invitó a clientes del Banco a participar del curso “Costos en tiempos de crisis” de manera virtual.

Asimismo, seis clientes pertenecientes a la Zonal La Plata participaron del seminario “Brand Management” dictado por la mencionada Casa de Estudios, durante el mes de octubre, con una duración de 12 horas de capacitación virtual.

## 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 2020, continuamos el vínculo con:

- › Universidad Nacional de La Plata.
- › Universidad Nacional de Mar del Plata.

Entidades con patrocinio:

- › Unión Industrial de Bahía Blanca.
- › Cámara de Comercio, Industria y Producción de Comodoro Rivadavia y Rada Tilly.
- › Centro de Actividades Económicas Federal (Entre Ríos).
- › Bolsa de Comercio de Córdoba.

## CULTURA

### 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.

Debido al contexto de la pandemia, el Museo se encuentra cerrado.

### Biblioteca “Manuel Belgrano”

La biblioteca 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.

Debido al contexto de la pandemia se encuentra cerrada.

## Pinacoteca

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

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 2020, la Galería solo ha llevado a cabo 3 exposiciones, de 2 artistas y de la colección del Banco.

## Coro

Como todos los años, el Coro del BNA despliega actividades musicales con el objetivo de promover el desarrollo cultural. Las actividades y ensayos se llevaron a cabo de manera presencial hasta marzo, y luego de modo virtual. El mismo demostró, una vez más, que el talento y el amor por la música, logran adaptarse y sobrepasar las barreras, incluso las de la pandemia.



Galería de arte “Alejandro Bustillo”.

# 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 compraventa, locación de cosas muebles o inmuebles para uso exclusivo del Banco. En dicho Régimen se establecen una serie de facultades numéricas, delegadas por el Directorio mediante las cuales se determina el proceso de selección que se utilizará y el nivel jerárquico que intervendrá.

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

### Perfil de los proveedores

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

Desde el Banco se trabaja con distintas modalidades de contrataciones que contribuyan a la igualdad sobre una base objetiva. En 2020, el 100% de los proveedores que percibieron pagos se encuentran dentro del territorio nacional.

### 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. Si bien la licitación privada es un mecanismo permitido en el Régimen de Compras y Contrataciones, durante 2020 no se utilizó esa modalidad.

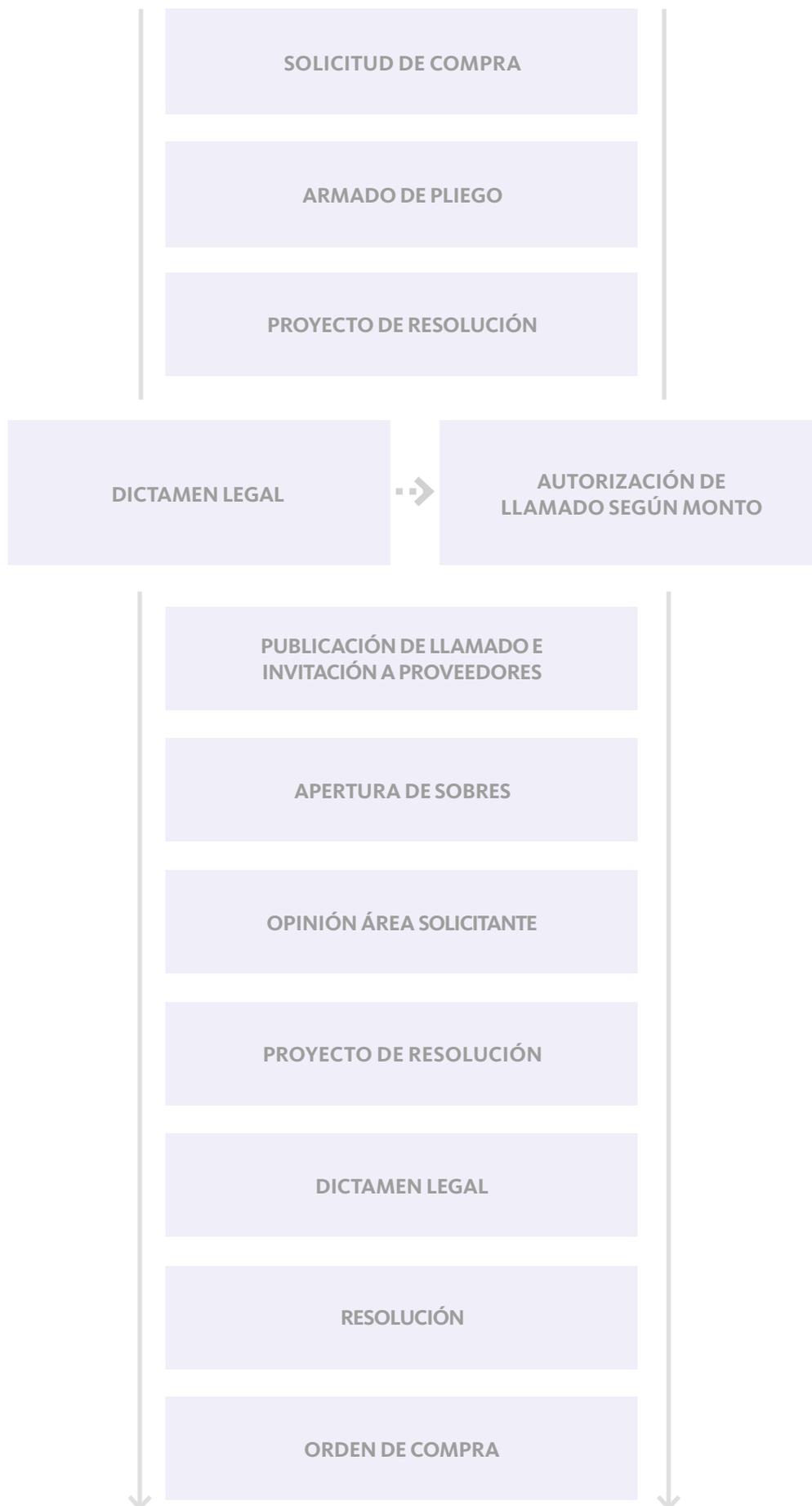
### Procedimiento de selección y contratación

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, registrá 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 a 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.



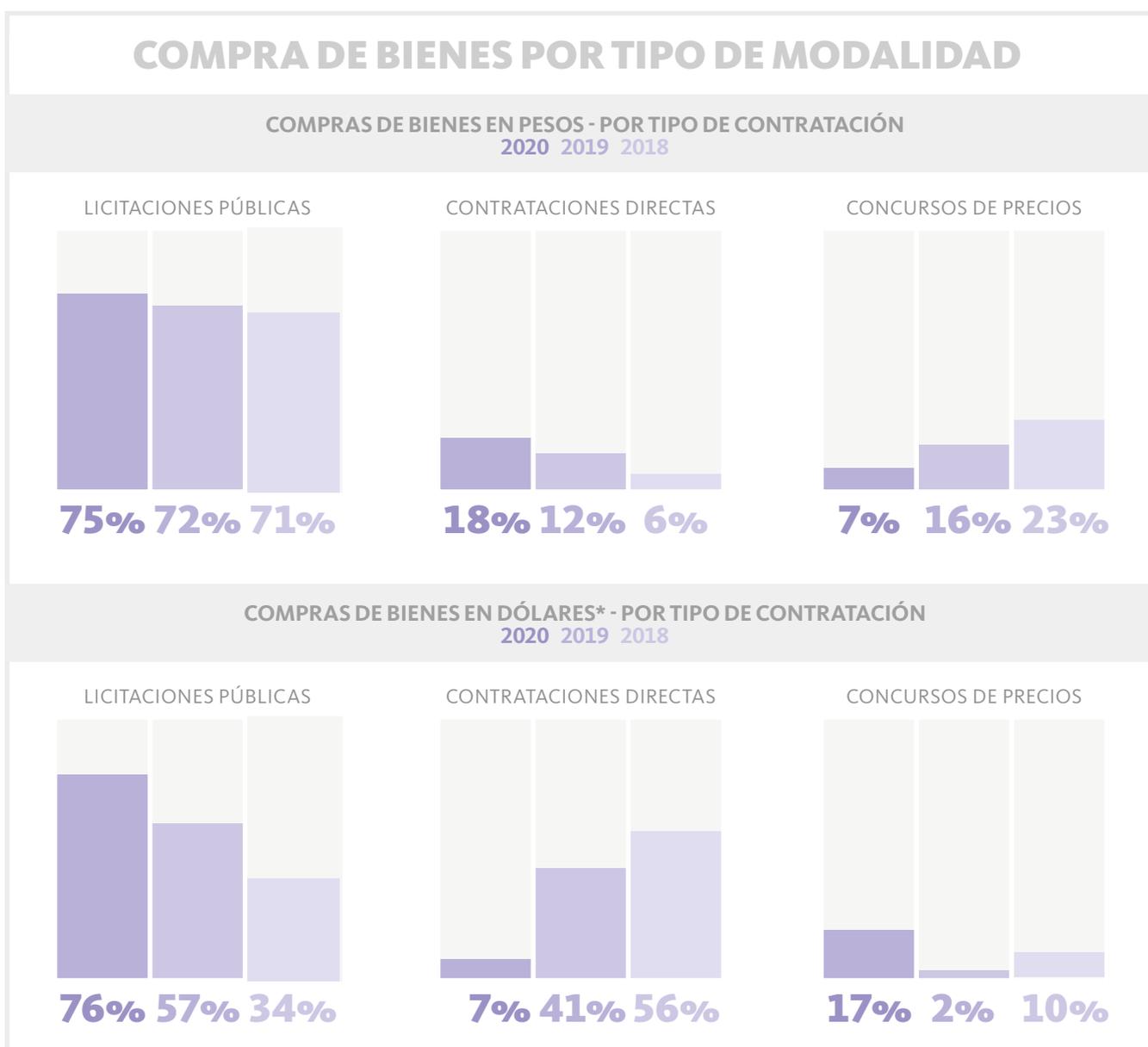
## Actualización de mecanismos por motivos sanitarios

Se estableció un protocolo que permitió continuar realizando los procedimientos que implican la realización de actos de apertura de sobres, con la presencia de los oferentes, lo que resulta de suma relevancia para la transparencia de los procesos.

De esta manera, la concurrencia presencial se reduce a solamente al acto de apertura de la licitación o concurso como así también en el caso de requerir la vista del expediente en etapa de preadjudicación. A su vez, se realizaron las siguientes adecuaciones:

- Se habilita una casilla de correo electrónico para coordinar con las personas oferentes las distintas tramitaciones durante todo el proceso licitatorio.
- La solicitud de pliego por parte del oferente se recibe también por correo electrónico.
- Asimismo, las personas oferentes deben informar por correo electrónico los datos de la persona que concurrirá a la apertura de sobres, en el debido caso, y por misma vía, se le remite una autorización para ingresar a la Entidad.
- En caso de que el pliego incluya requisitos formales a presentarse en formato "original", se habilita a la presentación de copias simples, con el compromiso de, a requerimiento del Banco y una vez concluida la emergencia sanitaria, sean presentadas como lo solicita el pliego.
- Como consecuencia de la restricción de traslado entre provincias, se procedió a autorizar a las Gerencias Zonales para que efectúen el Concurso de Precios respectivo con empresas de la zona a los efectos de poder realizar las obras, debiendo remitir posteriormente a la apertura, toda la documentación requerida.

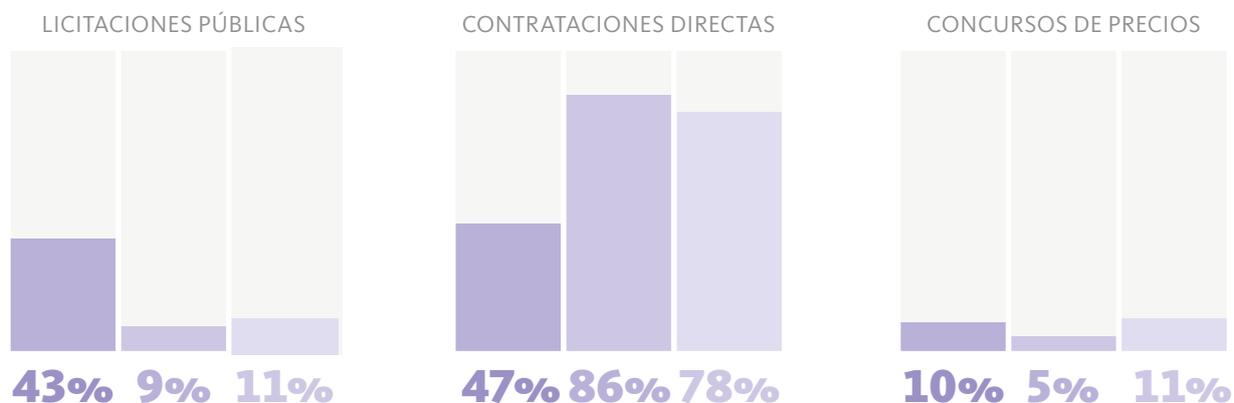
A continuación se detallan las compras y contrataciones realizadas por BNA durante 2020 según tipo de modalidad.



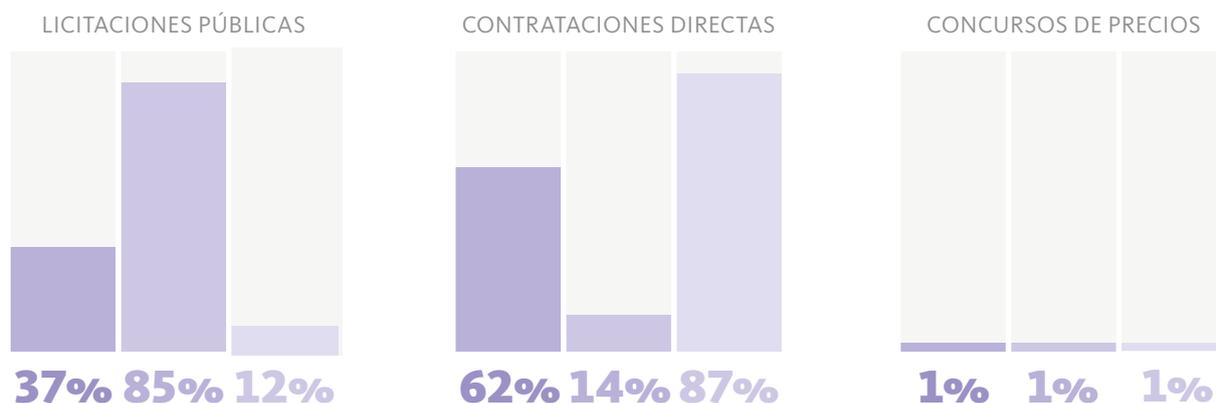
\*Tanto en el año 2018 como 2019 se realizó una contratación directa en euros, cuyo importe se convirtió en dólares al tipo de cambio de cada año respectivamente.

## CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR TIPO DE MODALIDAD

### CONTRATACIONES DE SERVICIOS EN PESOS - POR TIPO DE CONTRATACIÓN 2020 2019 2018

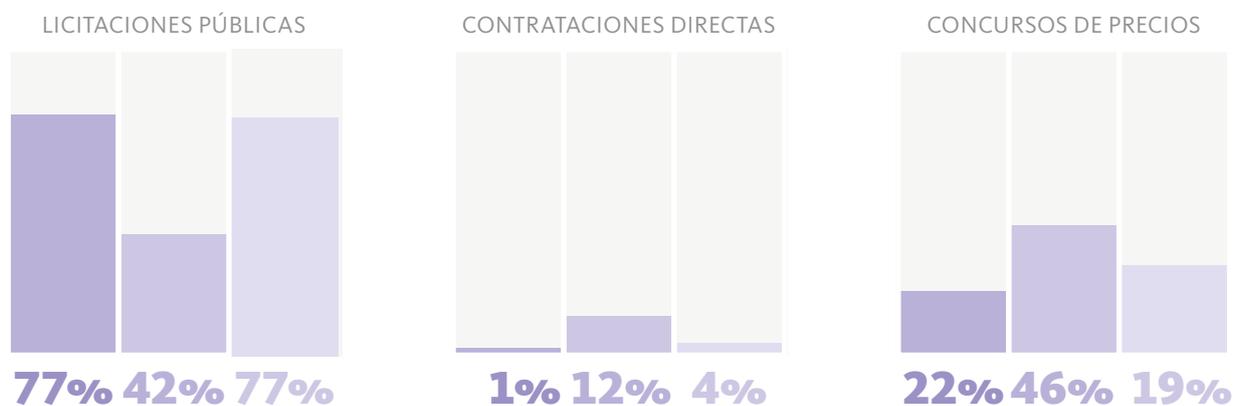


### CONTRATACIONES DE SERVICIOS EN DÓLARES - POR TIPO DE CONTRATACIÓN 2020 2019 2018



## CONTRATACIÓN DE OBRAS POR TIPO DE MODALIDAD

### CONTRATACIONES DE OBRAS EN PESOS - POR TIPO DE CONTRATACIÓN 2020 2019 2018



Durante 2020 no se realizaron contrataciones de obras en dólares.

## 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 su 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

Se continuó con el convenio de colaboración con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, a través del Programa de Beneficios, donde el Banco ofrece a sus clientes la posibilidad de canjear puntos por productos artesanales realizados por personas emprendedoras de la Economía Social y Popular, favoreciendo el trabajo de personas artesanas y pequeños productores de todo el país.

- > 3.217 canjes.
- > 43 variedad de productos.
- > 18 personas emprendedoras.
- > Monto de \$2.280.730,05.
- > Equivalentes a 503.043.000 puntos.

# GESTIÓN AMBIENTAL

## CONCIENTIZACIÓN EN EL CUIDADO DEL AMBIENTE

La protección y cuidado del ambiente es responsabilidad de todas las personas, y es por eso que realizamos campañas de sensibilización a nuestro personal en temáticas ambientales y de consumo responsable.

En el marco de la conmemoración del Día Internacional del Ambiente, 5 de junio, realizamos la campaña #YoCuidoelAmbiente en la cual convocamos a todo el personal a que envíe una imagen o video que exprese las acciones que realizan, en sus casas y en familia, para proteger el ambiente. Posteriormente se realizó un video englobando todas las imágenes recibidas que se compartió por los canales de Comunicación Interna. Asimismo, en la difusión se incorporó información relevante sobre la importancia de proteger la biodiversidad y el ambiente.





Finalizando el año retomamos, junto con la Asociación Civil Cascos Verdes, la campaña #YoCuidoelAmbiente, con el lema de que todas las personas podemos realizar un impacto positivo para la protección del ambiente. Junto a personas Educadoras Ambientales de esa Asociación, realizamos dos spots en donde se mostraban las buenas prácticas del Personal BNA, como así también nuevos consejos y tips de acciones amigables con el ambiente, fáciles de implementar a nuestra rutina. Los spots se difundieron a través de los canales de Comunicación Interna, teniendo aproximadamente 1400 visualizaciones.

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. De esta manera, además de concientizar sobre la importancia del cuidado del ambiente, mediante estas acciones se promueve la inclusión laboral de este segmento.

A raíz de las dificultades planteadas por la pandemia, el BNA reforzó su compromiso con Cascos Verdes, participando como sponsor en el evento virtual “Derribando Barreras”, el cual permitió a dicho organismo solventar 14 becas anuales destinadas a personas con discapacidad intelectual.



## MESA DE TRABAJO CUIDANDO EL CLIMA

Durante 2020 se participó de la Mesa de Trabajo de la Red Argentina de Pacto Global “Cuidando el Clima”, la cual tiene por objetivo general fortalecer, a través de instrumentos y buenas prácticas, las capacidades de las empresas para que integren los objetivos climáticos en sus organizaciones, de acuerdo a las metas que propone la Agenda 2030.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

GRI 103-2, 103-3, 201-2, 302-1, 302-2, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

## 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 2020, se realizó la medición de la Huella de Carbono de todo el Banco Nación en suelo argentino.

El cambio climático es un problema mundial, cuyas consecuencias están aumentando la temperatura del planeta tierra a un ritmo acelerado. Tiene implicaciones tanto para las personas como para los sistemas naturales y puede tener impactos importantes en la disponibilidad de recursos, la actividad económica y el bienestar humano. En respuesta, tanto el sector público como el privado están desarrollando e implementando iniciativas internacionales, regionales, nacionales y locales para mitigar la concentración de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en la atmósfera terrestre, así como para facilitar la adaptación al cambio climático<sup>14</sup>. Es desafío de toda la sociedad en su conjunto enfrentar este reto y llevar adelante acciones que contrarresten su efecto, y las empresas juegan un rol crucial siendo importante identificar su Huella de Carbono y por consecuencia el impacto sobre el ambiente.

De esta manera, 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:

14. ISO 14064-1:2018, vii, 2018.

## CLASIFICACIÓN DE EMISIONES: ALCANCE 1, 2 Y 3

<p><b>ALCANCE I: EMISIONES Y REMOCIONES DIRECTAS DE GEIS</b></p>	<p>EMISIONES DE GEI PROVENIENTES DE FUENTES QUE PERTENECEN O SON CONTROLADAS POR LA ORGANIZACIÓN:</p> <p>EMISIONES DIRECTAS ESTACIONARIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; GAS NATURAL PARA CALEFACCIÓN Y/O COCINA DE SUCURSALES.</li> <li>&gt; GAS ENVASADO PARA CALEFACCIÓN Y/O COCINA DE SUCURSALES.</li> <li>&gt; COMBUSTIBLE FÓSIL DE GENERADORES ELÉCTRICOS DE EMERGENCIA DISPONIBLES EN LAS SUCURSALES.</li> <li>&gt; COMBUSTIBLE UTILIZADO EN CALDERAS DEL EDIFICIO DE CASA CENTRAL Y SUCURSALES.</li> </ul> <p>EMISIONES DIRECTAS MÓVILES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; COMBUSTIBLE FÓSIL (NAFTA O DIÉSEL) UTILIZADO POR LOS AUTOS QUE SE ENCUENTRAN A DISPOSICIÓN DEL PERSONAL DEL BNA.</li> <li>&gt; COMBUSTIBLE FÓSIL (NAFTA O DIÉSEL) UTILIZADO POR LOS CAMIONES DE CAUDALES QUE DISTRIBUYEN EL DINERO EN LAS CAJEROS Y SUCURSALES BNA.</li> </ul>
<p><b>ALCANCE II: EMISIONES INDIRECTAS DE GEIS POR ENERGÍA</b></p>	<p>EMISIONES DE GEI PROVENIENTES DE LA GENERACIÓN DE ELECTRICIDAD DE ORIGEN EXTERNO CONSUMIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; ENERGÍA ELÉCTRICA.</li> </ul>
<p><b>ALCANCE III: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GEIS</b></p>	<p>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.</p> <p>EMISIONES INDIRECTAS DE GEI CAUSADAS POR EL TRANSPORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; COMBUSTIBLE UTILIZADO EN LOS AVIONES DESTINADOS A VIAJES DE NEGOCIO.</li> </ul> <p>EMISIONES INDIRECTAS DE GEI CAUSADAS POR LOS SERVICIOS CONTRATADOS POR LA ORGANIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; ENERGÍA CONSUMIDA PARA LA PROVISIÓN DE AGUA POTABLE A LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN.</li> <li>&gt; DESCOMPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y SU TRATAMIENTO.</li> <li>&gt; ENERGÍA CONSUMIDA COMO CONSECUENCIA DEL VERTIDO DE LÍQUIDOS CLOACALES Y SU TRATAMIENTO.</li> </ul>

Es importante subrayar que en el ejercicio de medición de la huella de carbono del BNA participa activamente toda la red de sucursales del Banco y funcionarios de casa central, lo que representa un trabajo colectivo y articulado en todo el país. Para ello, se dispone de un Manual de Relevamiento de Datos BNA, que indica paso a paso la responsabilidad de cada agente en esta operatoria.

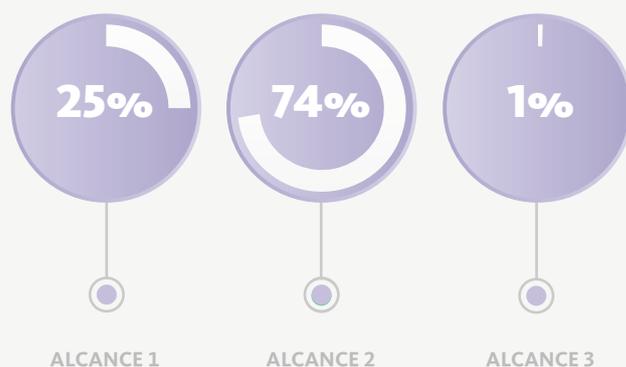
Identificados los principales combustibles consumidos y las fuentes de energía más significativas, como consecuencia se llevó adelante un inventario de los consumos de las 758 unidades de atención y administrativas en Argentina y casa central.

Para el cálculo de la Huella de Carbono se tomó como referencia la metodología de las Directrices 2006 del IPCC (Panel Intergubernamental de Cambio Climático, por sus iniciales en inglés) y de la ISO 14.064.

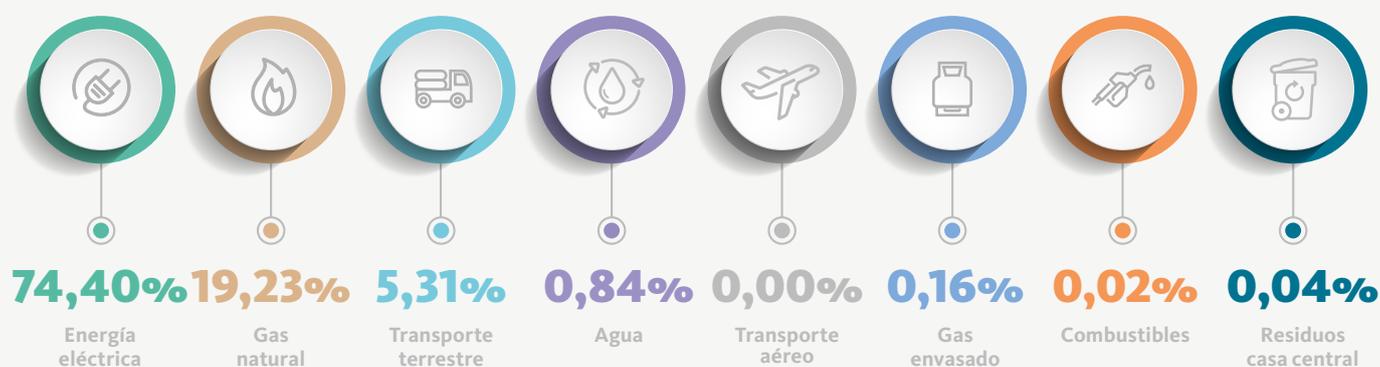
# INVENTARIO DE EMISIONES DE GEI 2020

CATEGORÍA	FUENTE DE EMISIÓN	ACTIVIDAD	CONSUMO	UNIDAD	EMISIONES TCO2	PARTICIPACIÓN TOTAL DE EMISIONES
CATEGORÍA 1: EMISIONES DIRECTAS - COMBUSTIÓN ESTACIONARIA	GAS NATURAL	CALEFACCIÓN Y COCINA	3.715.783,76	M³	8.139,07	19,23%
	PROPANO/BUTANO	CALEFACCIÓN Y COCINA	23.124,30	KG	69,19	0,16%
	GASOIL	GENERADORES ELÉCTRICOS Y CALDERAS	2.719,68	LT	7,46	0,02%
	NAFTA	GENERADORES ELÉCTRICOS Y CALDERAS	1.035,00		2,60	0,01%
CATEGORÍA 1: EMISIONES DIRECTAS - COMBUSTIÓN MÓVIL	NAFTA	AUTOS BNA	35.502,84	LT	89,21	0,21%
	GASOIL	AUTOS BNA	5.316,10	LT	14,47	0,03%
	GNC	AUTOS BNA	-	LT	-	0,00%
	NAFTA	CAMIONES DE CAUDALES	2.481,67	LT	6,24	0,01%
	GASOIL	CAMIONES DE CAUDALES	785.197,55	LT	2.137,30	5,05%
	GNC	CAMIONES DE CAUDALES	-	LT	-	0,00%
<b>TOTAL ALCANCE 1</b>			<b>4.571.160,88</b>		<b>10.465,53</b>	<b>25%</b>
CATEGORÍA 2: EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA IMPORTADA	ELECTRICIDAD	ELECTRICIDAD	92.637.777,20	KWH	31.496,84	74,40%
<b>TOTAL ALCANCE 2</b>			<b>92.637.777,20</b>		<b>31.496,84</b>	<b>74%</b>
CATEGORÍA 3: EMISIONES INDIRECTAS POR TRANSPORTE	COMBUSTIBLE FÓSIL DE TRANSPORTE AÉREO	VIAJES DE NEGOCIO	50,06	K G CO2 EQ	0,05	0,00%
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	2.353.841,98	M³	230,68	0,54%
	AGUAS RESIDUALES	TRATAMIENTO DE LÍQUIDOS CLOACALES	2.353.841,98	M³	124,75	0,29%
<b>TOTAL ALCANCE 3</b>			<b>4.730.377,01</b>		<b>372,46</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL DE EMISIONES GEI 2020</b>	-	-	-	-	<b>42.334,84</b>	<b>TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE</b>

## DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES POR TIPO DE ALCANCE



## DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES POR TIPO DE ALCANCE



## COMPARATIVA EMISIONES DE GEI 2020 - 2019

ACTIVIDAD	FUENTE DE EMISIÓN	CONSUMO			EMISIONES TCO2	
		UNIDAD	2020	2019	2020	2019
CALEFACCIÓN Y COCINA	GAS NATURAL	M3	3.715.783,76	4.741.064,04	8.139,07	10.384,85
CALEFACCIÓN Y COCINA	PROPANO/BUTANO	KG	23.124,30	19.110,27	69,19	57,18
GENERADORES ELÉCTRICOS Y CALDERAS	GASOIL	LT	2.719,68	8.914,62	7,46	24,00
GENERADORES ELÉCTRICOS Y CALDERAS	NAFTA	LT	1.035,00	NO INFORMADO	2,60	NO INFORMADO
AUTOS Y CAMIONES BNA	NAFTA	LT	37.964,51	191.233,16	95,45	480,54
AUTOS Y CAMIONES BNA	GASOIL	LT	790.513,64	811.428,05	2.151,77	2.208,70
AUTOS Y CAMIONES BNA	GNC	LT	-	2.462,00	0,00	5,39
ENERGÍA ELÉCTRICA	ELECTRICIDAD	KW	92.637.777,20	94.247.093,25	31.496,84	32.044,01
VIAJES DE NEGOCIO	COMBUSTIBLE FÓSIL DE TRANSPORTE AÉREO	KG CO2 EQ	50,06	703.084,08	0,05	703,08
DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	DESCOMPOSICIÓN DE DESECHOS	KG	22.643,00	22.643,00	16,98	16,98
PROVISIÓN DE AGUA POTABLE	PROVISIÓN DE AGUA POTABLE	M3	2.353.841,98	6.050.711,58	230,68	592,97
TRATAMIENTO DE LÍQUIDOS CLOACALES	AGUAS RESIDUALES	M3	2.353.841,98	6.050.711,58	124,75	320,69
<b>TOTALES</b>					<b>42.334,84</b>	<b>46.838,39</b>

Se implementan diversas iniciativas tendientes a la reducción y eficiencia en el consumo de energía que se prevén profundizar en 2021:

- › Cambio de equipos de aire acondicionado y calderas obsoletos de gran antigüedad por equipamiento de bajo consumo. Nivel de avance: 52%.
- › Reemplazo de sistema de iluminación tradicional por tecnología LED. Nivel de avance: 25%.
- › Se realizó una evaluación de los consumos de la totalidad de las sucursales evaluándose aquellas que tenían consumos elevados, para detectar las anomalías y corregirlas. Nivel de Avance 8%.

Asimismo, cabe destacar que durante 2020 no se registraron incumplimientos de la normativa ambiental vigente.

## Banca Digital

### GRI 301-1

El BNA continúa profundizando el proceso de transformación digital y la utilización de nuevas tecnologías, avanzando hacia una banca digital, virtual y sostenible. En este sentido, ahonda en la incorporación de mejoras en los productos y servicios financieros buscando ser más eficiente en los procesos, a la vez que le ofrece mayor simplicidad y comodidad a la persona usuaria para que pueda resolver más trámites bancarios desde su casa. Además, a través de estas mejoras se busca reducir emisiones que impacten en el calentamiento global, minimizar costos y brindar beneficios en los servicios ofrecidos.

En este contexto, la crisis sanitaria impulsó el mayor uso de los servicios digitales dándole mayor visibilidad a las mejoras realizadas, expresadas en el apartado Transformación Digital.

Asimismo, se prosiguió 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.

Respecto del uso de papel, se cuantificaron más de 182 millones de hojas impresas.

USO DE MATERIAL: PAPEL	UM	2020	2019
CANTIDAD DE HOJAS IMPRESAS EN SUCURSALES	CANTIDAD	172.904.583	230.392.337
CANTIDAD DE HOJAS IMPRESAS EN CASA CENTRAL Y PLAZA DE MAYO	CANTIDAD	9.579.177	13.660.509
<b>CANTIDAD TOTAL DE HOJAS IMPRESAS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>182.483.760</b>	<b>244.052.846</b>

*Con motivo de las mejoras implementadas, y de la crisis sanitaria, en 2020 se imprimieron **61.5 millones de hojas menos** que en el año anterior, que equivalen a un ahorro de aproximadamente 123.000 resmas.*

## GESTIÓN DE RESIDUOS

### GRI 103-2, 103-3, 301-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

En la actividad bancaria se generan residuos que deben ser tratados adecuadamente para minimizar el impacto en el ambiente. Si bien no poseemos metas en este sentido, gestionamos el tratamiento de los residuos y el uso de los insumos de oficina mediante la reducción y disposición de los mismos, acciones de concientización relacionadas a la separación de residuos y también mediante la digitalización de archivos y el uso de medios electrónicos de envío y recepción.

Nuestra Institución se encuentra inscrita en el Registro de Generadores de Residuos Peligrosos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación (MAyDS) y en el Registro de la Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACuMaR), cumpliendo con la legislación y normativa de las mencionadas Autoridades de Aplicación en tiempo y forma.

Algunas locaciones ubicadas en el micro y macrocentro porteño, como el edificio de casa central, el Anexo de Bartolomé Mitre 343 y las sucursales de la Gerencia Zonal Congreso, se encuentran inscriptas en el ámbito del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA), respecto de la gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU). En este sentido, la Institución cumple con el concepto de “Basura Cero”, el cual se encuentra enmarcado dentro de 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 mediante la Circular BNA 0764/2015 (Clasificación de Residuos en Oficinas).

En 2020, se estimó la utilización de 17.323kg de materiales no renovables utilizados para producir los principales productos y servicios en casa central y sucursales del micro y macrocentro. No se utilizaron allí materiales renovables.

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

Por su parte, los Talleres Especializados de casa central tienen la particularidad de generar ciertos residuos peligrosos como aceites, pinturas y tubos fluorescentes, mientras que en el Servicio Médico se desechan residuos patogénicos y líquidos provenientes del mantenimiento del equipo de radiología. A su vez, en el sector de Microfilmación, se retiran líquidos de las máquinas de revelado. Los Talleres y Depósitos de Barracas también generan residuos peligrosos. Del taller de imprenta se extraen residuos de aceites, tintas y de solventes, mientras que de las máquinas de fotomecánica provienen líquidos de revelado. El retiro, transporte y tratamiento final de estos residuos es realizado por empresas especializadas y registradas ante la Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de la Nación.

Asimismo, se entregaron 1.862kg de residuos peligrosos a Operadores autorizados para Tratamiento y Disposición Final.

RESIDUOS TOTALES CASA CENTRAL Y SUCURSALES DEL MACROCENTRO EN KG		
TRATAMIENTO	2020	2019
REUTILIZACIÓN	0	0
RECICLAJE	6254	6254
ENTREGADO A OPERADORES AUTORIZADOS PARA TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL	6129	6129
RESIDUOS PELIGROSOS ENTREGADOS A OPERADORES AUTORIZADOS PARA TRATAMIENTO FINAL	1862	10260
<b>TOTALES</b>	<b>14245</b>	<b>22643</b>

## Los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)

A su vez, desde el BNA se generan Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) luego de su uso en la operativa diaria. En este sentido, si bien no se realiza explícitamente su reutilización, se efectúa la entrega de los tóner utilizados a los proveedores, quienes tienen a cargo el reciclado y/o la disposición final de los insumos y consumibles desgastados. A su vez, se realizan donaciones de equipamientos en desuso a diversas instituciones a través de la Fundación BNA.

En el cuadro, se presenta la cantidad aproximada de residuos tecnológicos entregados durante los últimos cuatro años.

RESIDUOS TECNOLÓGICOS PELIGROSOS	UM	2020	2019	2018	2017
TÓNER Y TAMBOR DE TRANSFERENCIA	TONELADAS	0,09	1	2,88	2,45
BATERÍAS UPS	TONELADAS	1,8	6,5	0	18,38
EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO EN DESUSO	TONELADAS	0	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 2020

### 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						
CONTENIDOS GENERALES						
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN						
102-1	Nombre de la organización	7				
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12, 61, 66				
102-3	Ubicación de la sede	7				
102-4	Ubicación de las operaciones	7, 11				
102-5	Propiedad y forma jurídica	7				
102-6	Mercados servidos	7, 11, 12, 56				
102-7	Tamaño de la organización	12				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	87		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	109				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se realizaron cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro durante 2020.				
102-11	Principio o enfoque de precaución	53				6.2 Gobernanza de la Organización
102-12	Iniciativas externas	18, 19, 55				6.2 Gobernanza de la Organización
102-13	Afiliación a asociaciones	55				6.2 Gobernanza de la Organización
ESTRATEGIA						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 5				6.2 Gobernanza de la Organización
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 5, 19, 40, 53				6.2 Gobernanza de la Organización
ÉTICA E INTEGRIDAD						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 16, 17, 47		Principio N° 10	#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	48, 51		Principio N° 10	#16 Paz y Justicia	
GOBERNANZA						
102-18	Estructura de gobernanza	6, 43, 44				6.2 Gobernanza de la Organización
102-19	Delegación de autoridad	44, 45				
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	43, 44, 46				

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	36, 37, 40			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	6, 43, 44			#5 Igualdad de género #16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	6, 43			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	43, 45			#5 Igualdad de género #16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-25	Conflictos de intereses	47			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	43, 44, 45				
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	17, 18			#4 Educación de Calidad	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	45, 53, 55				6.2 Gobernanza de la Organización
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	15, 37, 40			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	53				
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	15, 16, 17, 53				6.2 Gobernanza de la Organización
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	15, 40				
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	16, 17, 44, 53				6.2 Gobernanza de la Organización
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	53				
102-35	Políticas de remuneración	47, 87, 99				6.2 Gobernanza de la Organización
102-36	Proceso para determinar la remuneración	47, 87				
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	87			#16 Paz y Justicia	6.2 Gobernanza de la Organización
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>						
102-40	Lista de grupos de interés	36				6.2 Gobernanza de la Organización
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	87		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	36				6.2 Gobernanza de la Organización
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	37, 40				6.2 Gobernanza de la Organización
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	37, 40				6.2 Gobernanza de la Organización
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12, 15				6.2 Gobernanza de la Organización
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	40				
102-47	Lista de temas materiales	40				

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-48	Re expresión de la información	15			
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	15			
	102-50	Periodo objeto del informe	15			
	102-51	Fecha del último informe	15			
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	15			
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	contratapa			
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	15			
	102-55	Índice de contenidos GRI	120			
	102-56	Verificación externa	15			7.5 Comunicación sobre RS 7.6 Credibilidad en materia de RS

### TEMAS MATERIALES - GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS

#### DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Estados Contables del Banco de la Nación Argentina al 31-12-2020			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Estados Contables del Banco de la Nación Argentina al 31-12-2020			
GRI 201: DESEMPEÑO ECONOMICO 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	11		#2 Lucha contra el Hambre	6.8 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad
					#5 Igualdad de género	6.8.3 Participación activa de la Comunidad
					#7 Energías Renovables	
					#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.8.7 Generación de riqueza e ingresos
					#9 Industria, Innovación e Infraestructura	6.8.9 Inversión social
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	33, 114		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	99				
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	El BNA no recibe asistencia financiera por parte del Gobierno				

#### PRESENCIA EN EL MERCADO 2016

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87		#1 Erradicación de la Pobreza	
					#5 Igualdad de género	
					#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87				

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Principio N° 6	#1 Erradicación de la Pobreza	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables
					#5 Igualdad de género	6.4.4 Condiciones de trabajo y protección social
					#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	43		Principio N° 6	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	74, 78, 101			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78, 101			
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios respaldados	74, 78, 101		#1 Erradicación de la Pobreza	
					#5 Igualdad de género	
					#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	19, 74, 78, 101			#1 Erradicación de la Pobreza #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	109			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	109			
GRI 204: PRACTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	109		#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

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
ANTICORRUPCIÓN 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	47, 50, 51, 53			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50, 51, 53			
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	50, 51, 53		#16 Paz y Justicia	6.6 Prácticas Justas de Operación 6.6.3 Anticorrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	50, 51		#16 Paz y Justicia	6.6 Prácticas Justas de Operación 6.6.3 Anticorrupción
TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES						
MATERIALES 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	118			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	118			
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	118			
	301-2	Insumos reciclados	118			
ENERGÍA 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	114			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	114			

## 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: ENERGÍA 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	114		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	114		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	19		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
	302-4	Reducción del consumo energético	114			#12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima	
EMISIONES 2016							
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	40				
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	114				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	114				
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	114				
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	114				
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	114				
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	114				
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	114				

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
--------------	------------	---------------------	---------	---------------------------------	--	-----------

### RESIDUOS 2020

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40				
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	118			#12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	118				
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	118		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	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	118		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
	306-3	Residuos generados	118		Principio N° 8	#3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Producción Responsable	6.5 El Medio Ambiente  6.5.3 Prevención de la Contaminación
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	118				
	306-5	Residuos destinados a eliminación	118				

### TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTÁNDARES SOCIALES

### EMPLEO 2016

GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40				
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87				

## 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	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	87		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	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	94			#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	
	401-3	Permiso parental	99		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	
	RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016							
	GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40				
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87				
103-3		Evaluación del enfoque de gestión	87					
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	87					
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018								
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40					
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	99					
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	99					

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	99				
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	99			#3 Salud y Bienestar 6.4 Prácticas Laborales	
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	99			#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4.6 Salud y Seguridad en el Trabajo
						#3 Salud y Bienestar	6.4 Prácticas Laborales 6.4.6 Salud y Seguridad en el Trabajo
						#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.8 Participación activa y Desarrollo de la Comunidad 6.8.3 Participación activa de la Comunidad 6.8.4 Educación y Cultura 6.8.8 Salud
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	99				
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	99				
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	99				
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	99				
	403-9	Lesiones por accidente laboral	19, 99				
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	19, 99					
<b>FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>							
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40				
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	92, 93, 99				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92, 93, 99				
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	93, 99			#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	92		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	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>							
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40				
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	87				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87				

## 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	87		Principio N° 6	#5 Igualdad de género	6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables
							6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	19		Principio N° 6	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	6.4 Prácticas Laborales
							6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40				6.3.7 Discriminación y grupos vulnerables
							6.3.10 Principios y derechos fundamentales en el trabajo
							6.4 Prácticas Laborales
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27, 87				6.4.3 Trabajo y Relaciones Laborales
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	27, 87		Principio N° 5	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	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
							#16 Paz y Justicia
	6.6.6 Promoción de la Responsabilidad Social en la cadena de Valor						

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
<b>TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40-42			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27, 87			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	27, 87			
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	27, 87	Principio N° 4	#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico	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
<b>EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>						
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	27			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19, 27			
GRI 412: EVALUACION DE DERECHOS HUMANOS 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	27	Principio N° 1		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					
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	19, 27		Principio N° 1	
6.3.5 Evitar la complicidad						

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000	
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>							
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40				
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11, 19, 27, 78, 101				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11, 19, 27, 78, 101				
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	101		Principio N° 1	6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales	
						6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad	
	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	6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales
						#2 Lucha contra el Hambre	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	
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016</b>							
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40				
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	75				
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75				
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	75			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	

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	PÁGINA O REFERENCIA	OMISIÓN	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	ISO 26000
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	75		#16 Paz y Justicia	6.3.9 Derechos económicos, sociales y culturales
						6.6.6 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
						6.7 Asuntos de los Consumidores
						6.7.4 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
						6.7.5 Consumo Sostenible
MARKETING Y ETIQUETADO						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	75			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75			
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	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
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	75		#16 Paz y Justicia	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	75		#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						

## 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 GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	75			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75			
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	75		#16 Paz y Justicia	6.7 Asuntos de los Consumidores
						6.7.7 Protección y Privacidad de los datos de los Consumidores
FS - CARTERA DE PRODUCTOS						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40			
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33			
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33			
FS - CARTERA DE PRODUCTOS	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	16, 18, 33			
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	16, 18, 33			
	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	33			
	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.	33			
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	59, 66			
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros.	10, 19, 29, 78			
	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	78			
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	84			

TU OPINIÓN NOS INTERESA  
GRI 102-53

Te invitamos a enviar tus comentarios y sugerencias sobre  
nuestro 5º Reporte de Sustentabilidad.

Podés escribirnos un correo electrónico a la siguiente casilla:

[responsabilidadsocial@bna.com.ar](mailto:responsabilidadsocial@bna.com.ar)

> Reporte de Sustentabilidad 2020  
Fecha de Publicación | Noviembre 2021



**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](http://www.bna.com.ar)