

RS2021

Reporte de Sustentabilidad



Banco Nación

Contenido

Carta de la Presidenta	6
Mensaje Gerenta General	8
Autoridades	10

1. Sobre el Banco

1.1. Somos el Banco de la Nación Argentina	14
1.2. El Banco en números	14
1.2.1. Desempeño económico	15
1.3. El Banco en el mundo	17
1.4. Sociedades controladas por el Banco	18

2. Gobierno Corporativo

2.1. Estructura de Gobierno	22
2.2. Comisiones y Comités	23
2.2.1. Comisiones de Directorio	23
2.2.2. Comités de Directorio	24
2.2.3. Comités de Gerencia General	24
2.3. Alta Gerencia	24
2.4. Integridad, Transparencia y Cumplimiento	26
2.4.1. Código de Gobierno Corporativo	26
2.4.2. Código de Ética y Conducta	26
2.4.3. Políticas relativas a conflictos de interés	28
2.4.4. Marco para buenas prácticas	28
2.4.5. Acceso a la información	29
2.4.6. Acciones de integridad	29
2.4.7. Anticorrupción	32
2.4.8. Prevención de lavado de activos	32
2.5. Auditoría General	32
2.6. Gestión integral de riesgos	34
2.7. Alianzas	37

3. Compromiso con la Sustentabilidad

3.1. Nuestro compromiso con el Desarrollo Sustentable	40
3.2. Adhesiones e iniciativas nacionales e internacionales	43
3.3. Principios de Banca Responsable	45
3.4. Finanzas sostenibles	46
3.5. Género, Diversidad y Derechos Humanos	48
3.5.1. Acción y prevención de violencias	50
3.5.2. Relaciones con la comunidad para la diversidad	50
3.5.3. Políticas internas con perspectiva de género y diversidad	52
3.6. Grupos de interés y canales de comunicación	53
3.7. Análisis de Materialidad	55

4. Impulsando el Desarrollo

4.1. Nuestros clientes	58
4.1.1. Personas Usuarias	59
4.1.2. Clientes con productos activos	60
4.2. Banca Personas	61
4.2.1. Productos de ahorro, inversión y depósitos	63
4.3. Banca Empresas	69
4.3.1. Financiamiento Banca Empresas	70
4.3.2. Productos y servicios	75
4.4. Comercio exterior	77
4.5. Gestión de la cadena de valor	78
4.5.1. Perfil de los proveedores	78
4.5.2. Procedimiento de selección y contratación	79

5. Relaciones Laborales y Gestión del Talento

5.1. Nuestro equipo	84
5.2. Selección del personal	88
5.3. Política de evaluación del desempeño	89
5.4. Desarrollo y formación de nuestro equipo	90
5.5. Beneficios al Personal	93
5.5.1. Licencias	95
5.5.2. Sistema de adaptación prejubilaria	95
5.5.3. Seguro de Retiro	96
5.6. Caja de Previsión Social Carlos Pellegrini	96
5.7. Salud, seguridad e higiene	98
5.7.1. Asistencia médica y social	98
5.7.2. Higiene y Seguridad en el Trabajo	100

6. Inclusión e Innovación Financiera

6.1. Inclusión Financiera	104
6.1.1. Acceso	105
6.1.2. Uso	107
6.1.3. Educación financiera	111
6.2. Transformación Digital	112
6.3. Atención y seguridad del cliente	117
6.3.1. Atención al cliente	117
6.3.2. Seguridad del cliente	119

7. Comunidad

7.1. Fundación BNA	122
7.1.1. Programa de apoyo a comedores sociales	122
7.1.2. Programas de apoyo diverso a otras Fundaciones	123
7.2. Fundación Empretec Argentina	126
7.2.1. Programas de desarrollo y formación	126
7.2.2. Premios otorgados durante 2021	128
7.2.3. Relación con Universidades, Cámaras y Asociaciones	128
7.3. Cultura	129
7.4. Inclusión social	130
7.5. Acompañando deportes competitivos	131

8. Gestión Ambiental

8.1. Conciencia ambiental	134
8.2. Gestión de las emisiones	134
8.3. Gestión de materiales	138
8.4. Gestión de los residuos	138

9. Anexo

9.1. Contribución del Banco a los ODS	142
---------------------------------------	------------

10. Sobre este informe

10.1. Acerca de este reporte	164
10.2. Índice de contenidos GRI	166

Carta de la Presidenta

102-14, 102-15

Por **SILVINA BATAKIS**
Presidenta del Banco de la Nación Argentina

En el presente año celebramos 130 años de historia, logros, crecimiento y objetivos cumplidos, asistiendo financieramente a todos los argentinos y argentinas, contribuyendo al crecimiento del país. Atravesamos, con mucho trabajo y responsabilidad, los desafíos surgidos de la pandemia, demostrando el esfuerzo, compromiso, dedicación y solidaridad que caracteriza nuestra historia. Aun en este contexto desfavorable, el Banco Nación recuperó su capacidad y los números volvieron a ser positivos, finalizando con un patrimonio neto de \$462.024 millones de pesos, un 5% superior al del ejercicio 2020 en moneda constante, de acuerdo a los datos que surgen de la memoria anual 2021, aprobada por el Directorio mediante la Resolución 2055/080922/DTR.

Desde el origen, y como lo refleja la carta orgánica, nuestra responsabilidad y compromiso, por ser el banco público más federal del país, es brindar asistencia financiera a todos los sectores económicos, especialmente a las micro, pequeñas y medianas empresas para acceder a créditos accesibles, con las tasas y plazos más competitivos del mercado. Para ello, trabajamos codo a codo y en forma articulada con el gobierno nacional, para garantizar el apoyo crediticio a los sectores productivos, que son generadores de inversión, producción y empleo.

El Banco Nación ofrece herramientas destinadas a facilitar y mejorar la vida de las personas, porque entendemos que el acceso a los servicios financieros promueve el crecimiento de la economía y el bienestar de la población; por esta razón, nos enfocamos en la continua ampliación de la oferta de puntos de acceso tanto en la infraestructura física como digital, favoreciendo la inclusión financiera. Actualmente capitalizamos la mayor red de sucursales a través de 758 filiales de atención en todo el país, 10 filiales operativas en el exterior y una oficina de representación.

Tenemos un activo rol social. Brindamos asistencia a jubilados y jubiladas y beneficiarios de programas sociales; generamos herramientas tecnológicas para cuidar a nuestra clientela y así evitar riesgos innecesarios; fomentamos las operaciones por medios digitales y cubrimos las tareas de quienes requerían extremar los cuidados de salud. Asimismo, generamos incentivos para el consumo de bienes en más de 10 mil comercios de cercanía en todo el país, aspirando así a ampliar la cadena de valor, aumentar el empleo directo e indirecto, sumar nuevos proveedores y beneficiar a las economías regionales.

Desde el Directorio nuestro propósito es afianzar y fomentar la inclusión financiera de los sectores excluidos, por ello, lanzamos el sitio web mayoresactivos.com.ar, convencidos de que se trata de una tarea esencial para tomar decisiones acertadas en la economía familiar, donde las personas mayores no deben quedarse al margen de ello.

Adicionalmente, en el desafío de consolidar una banca ética enfocada en aumentar el nivel de transparencia en toda la actividad llevada a cabo por la entidad, institucionalizamos el Código de Ética y Conducta del BNA, participamos en la Estrategia Nacional de Integridad y suscribimos un convenio marco y un acuerdo específico por el Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades (RITE) con la Oficina Anticorrupción (OA).

En el eje de la sustentabilidad, creamos oportunidades para la construcción de un futuro sostenible, fomentando alianzas con organismos del estado, la industria y las comunidades. Por ello, adherimos a los Principios de Banca Responsable, impulsamos la Agenda 2030, y contribuimos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde una política de sustentabilidad que integra nuestras prioridades ambientales y sociales en todas las actividades del negocio.

Llevar adelante estas tareas exigió planear cuidadosamente una agenda de trabajo, proponiéndonos metas exigentes, enfrentándolas de la misma manera que atravesamos múltiples desafíos, lo cual nos llevó nuevamente a ser protagonistas del crecimiento de la economía, y sobre todo, a realizar nuestro aporte para una Argentina grande.

Quiero agradecer esencialmente a las personas que todos los días con su esfuerzo llevan adelante el enorme desafío de construir un banco de cara al futuro, comprometido con el federalismo, la creación de valor, la producción, la eficiencia, la inclusión, y la no discriminación. Un banco en el que cada argentina y cada argentino cuenta.

Con gran entusiasmo, les presento el 6° Reporte de Sustentabilidad del Banco de la Nación Argentina, en el que compartimos nuestro desempeño económico, social y ambiental del período 2021.

Mensaje Gerenta General

102-14, 102-15

Por **MARÍA BARROS**
Gerenta General

Continuando con nuestro compromiso de ser el banco de todos los argentinos y las argentinas, desde el BNA llevamos adelante una agenda dinámica, focalizada en temáticas que permitieron consolidar nuestro rol como promotor de la actividad económica, articulando acciones para acompañar a los diversos sectores económicos y sociales. Día a día, trabajamos con el objetivo de acompañar a las empresas de todo el país para motorizar las economías regionales, con una mirada especial puesta en la inclusión, a través de una mayor cantidad de herramientas y mejores servicios disponibles.

Durante 2021, se observó un retorno a la normalidad prepandemia en la mayor parte de las actividades económicas, permitiéndonos regresar paulatinamente a nuestros espacios, a nuestra rutina y a las tareas de acompañamiento de nuestros clientes.

Siguiendo el camino de apoyo y asistencia a la sociedad, que hemos iniciado hace 130 años, en el transcurso de este año hemos sumado 1.256.639 clientes nuevos, alcanzando más de 13 millones en total, incrementando en un 50% el otorgamiento de préstamos personales.

Asimismo, hemos hecho foco en la priorización de la actividad productiva, trabajando para que los instrumentos desarrollados cumplan con dos premisas: ser innovadores y llegar con fuerza a lugares y espacios de todo el territorio argentino. Contamos con una amplia y consolidada oferta crediticia que permite asistir a las empresas en sus necesidades financieras de corto, mediano y largo plazo, habiendo otorgado \$221.001 millones en préstamos a micro, pequeñas y medianas empresas. A su vez, hemos dado un salto cualitativo y diseñado instrumentos específicos, contemplando la combinación de matriz productiva y territorio, habiendo otorgado \$39.046 millones en financiación de maquinaria de fabricación nacional con bonificación de tasa de interés a cargo de empresas fabricantes y/o concesionarias. También contamos con una importante gama de servicios que, fortalecidos en nuestra presencia federal, generan que las distintas empresas encuentren en nuestro banco un aliado estratégico.

Con el fin de profundizar el acceso a las herramientas y recursos financieros de nuestra banca pública y promover la inclusión financiera a la ciudadanía, nos hemos adaptado, con ritmo acelerado, a la evolución de la tecnología. Sumado al éxito rotundo de nuestra billetera digital BNA+, donde contamos con más de 4 millones de usuarios, hemos integrado a MODO para el ecosistema de pagos QR e implementamos nuevos atributos y funcionalidades a E-cheq, entre otras modalidades que facilitan y democratizan su uso.

En el rol que me toca ejercer hoy, como primera gerente general mujer en la historia del banco, me enorgullece que se establezcan como parte de las políticas estratégicas, el abordaje a la temática de género, diversidad y derechos humanos. Hemos asumido la responsabilidad de trabajar por una institución que promueva ámbitos de trabajo libres de violencia y acoso. En ese sentido, se ha capacitado al personal en materia de género y violencia contra las mujeres, efectuando también encuentros de sensibilización en el marco de la Ley de Identidad de Género por el Cupo Laboral Trans. Cabe destacar que, el Banco de la Nación Argentina es una institución que promueve la igualdad de posibilidades, contando con herramientas específicas de asistencia financiera con perspectiva de género, mediante las cuales hemos impulsado 8 líneas de crédito con bonificación en la tasa de interés para empresas lideradas por mujeres, otorgando \$9.932 millones.

Finalmente, mi reconocimiento especial a todos y todas los que integramos la familia de esta gran institución por el esfuerzo, el compromiso y la dedicación que brindan en forma permanente, para colaborar en el desarrollo de un país con mayores posibilidades para las y los argentinos.

Los invito a recorrer estas páginas y compartir con nosotros el camino transitado durante el año 2021, páginas que dan cuenta del trabajo que, día a día, realizamos cada uno de los que formamos el Banco de la Nación Argentina.

Autoridades

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

PRESIDENTA | **Silvina Aída Batakis**

VICEPRESIDENTE | **Carlos Alberto Caserio**

VICEPRESIDENTE 2° | **José Miguel Ballesteros**

DIRECTORA | **Cecilia Carmen Fernández Bugna**

DIRECTORA | **Julia Strada**

DIRECTOR | **Martín Miguel Di Bella**

DIRECTOR | **Martín Miguel Ferré**

DIRECTOR | **Raúl Alberto Garré**

DIRECTOR | **Ángel Francisco Mercado**

DIRECTOR | **Martín Alberto Pollera**

SÍNDICO | **Marcelo Costa**

GERENTA GENERAL | **María del Carmen Barros**

1. Sobre el Banco

- > Aniversario por los 130 años del Banco
- > 758 filiales de atención en todo el país
- > 10 filiales operativas en el exterior





En el marco de nuestro 130° aniversario, desarrollamos un plan de trabajo de digitalización, acceso y difusión a nuestro patrimonio documental, testimonio de la labor de nuestra Entidad como factor de transformación al servicio de la producción, la inversión, el trabajo y el crecimiento.

130  **AÑOS**



1.1. Somos el Banco de la Nación Argentina

En 2021 el Banco de la Nación Argentina cumplió 130 años siendo un referente del mercado en el sistema financiero argentino, centrando su atención en el apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas que desarrollan actividades agropecuarias, industriales, comerciales, de servicios y tecnológicas; así como también del comercio exterior, estimulando especialmente las exportaciones de bienes, servicios y tecnología.

Bajo esta principal premisa, ponemos 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. A su vez, asistimos también a las personas humanas a través de préstamos personales e hipotecarios para la vivienda y productos interrelacionados.

Contamos con una amplia cobertura geográfica en el ámbito nacional e internacional. A través de 758 filiales de atención en todo 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).

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.

1.2. El Banco en números

102-15

Somos el Banco con mayor presencia en términos territoriales en las provincias y regiones económicas del país.

Contamos con una Casa Central, 652 sucursales, 17 sucursales electrónicas, 30 puestos permanentes de promoción y 59 anexos operativos, lo que hace un total de 758 bocas de atención distribuidas a lo largo y a lo ancho de la geografía argentina.

INDICADORES DE RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ	2021
Rendimiento anual del patrimonio (ROE)	7,90%
Retorno sobre activos (ROA)	1,10%
Índice de liquidez con títulos c/ cotización + posición de call y leliq	41,80%
CANALES DE ATENCIÓN	
Sucursales	652
Sucursales electrónicas	17
Puestos permanentes de promoción	30
Anexos operativos	59

INDICADORES DE RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ	2021
CANALES ALTERNATIVOS	
Cajeros automáticos	2.799
Cajeros automáticos habilitados para no videntes	682
Terminales de auto servicio	600
Participación Red Link	24,70%
TRANSACCIONES	
Individuos	
Home banking	891.218.853
Banca telefónica	430.223
Link celular	223.774.169
HB mobile	438.841.902
BNA+	926.393.725
Empresas	
Nación Empresas	224.413.198
INTERPYME-DATANET	2.623.170
TOTAL DE TRANSACCIONES	2.707.695.240

1.2.1. Desempeño económico

102-7, 201-1, 103-3

ACTIVO (EN MILES DE PESOS)	2021	2020
Disponibilidades – efectivo y depósitos en bancos	410.603.832	240.549.189
Títulos públicos y privados	1.390.043.931	917.694.590
PRÉSTAMOS		
Préstamos al sector público no financiero	97.547.580	78.667.969
Préstamos al sector financiero	2.045.364	2.104.518
Préstamos al sector privado no financiero y residentes del exterior	962.244.782	594.340.730
Menos: provisiones	-65.145.881	-48.327.374
TOTAL PRÉSTAMOS	996.691.845	626.785.843
Otros créditos por intermediación financiera	631.572.424	267.198.190
PARTICIPACIÓN EN OTRAS SOCIEDADES		
En entidades financieras	23.129.447	15.351.059
Créditos diversos	61.421.509	51.043.593
Bienes de uso – propiedad, planta y equipo	114.574.865	73.949.959
Bienes diversos	3.750.182	2.299.160
Bienes intangibles	377.966	436.139
Partidas pendientes de imputación	746.678	-
TOTAL DEL ACTIVO	3.632.912.679	2.195.318.722

1.3. El Banco en el mundo

102-4, 102-6

El Banco desarrolla actividad comercial y financiera internacional con una red de sucursales operativas y oficinas de representación en el exterior que, adaptándose a las exigencias de cada mercado, 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. 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 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 como el referente financiero argentino en el país a través de la difusión de los servicios que ofrece el Banco.

> Filiales comerciales: contamos con sucursales comerciales en San Pablo, Montevideo, Santa Cruz de la Sierra y Asunción y, subagencias en Concepción, Encarnación y Villarrica. Éstas tienen por misión asumir el riesgo de crédito inherente para financiar a los importadores locales y efectuar pagos a la vista a los exportadores argentinos.

Además, 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 la promoción del comercio exterior de nuestro país, por medio de la participación del Banco en ferias y exposiciones sectoriales en los distintos países, 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 regional de importancia para la implementación e integración de los negocios en el Mercosur.

PASIVO (en miles de pesos)	2021	2020
DEPÓSITOS		
Al sector público no financiero	1.186.659.812	605.182.189
Al sector financiero	24.133.630	8.995.929
Al sector privado no financiero y residentes en el exterior	1.713.496.646	1.137.649.634
TOTAL DEPÓSITOS	2.924.290.088	1.751.827.752
OTRAS OBLIGACIONES		
Otras obligaciones por intermediación financiera	39.843.355	18.361.988
Obligaciones diversas	148.795.830	94.775.677
Revisiones – Previsiones	55.272.670	41.237.336
Partidas pendientes de imputación	2.035.269	-
TOTAL DEL PASIVO	3.170.237.212	1.906.202.273

PATRIMONIO NETO	2021	2020
Patrimonio neto	462.024.766	287.878.929
TOTAL DEL PATRIMONIO NETO	462.024.766	287.878.929
Participación de terceros en entidades o emp. consolidadas	650.701	1.237.040
TOTAL DEL PASIVO + PATRIMONIO NETO	3.632.912.679	2.195.318.722

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en miles de pesos)	2021	2020
VALOR ECONÓMICO GENERADO		
VEG	809.557.693	464.001.475
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO		
Gastos de operaciones	29.980.000	22.142.274
Salarios y beneficios de los empleados	102.115.600	68.608.066
Pagos al gobierno	60.835.858	24.152.752
Inversiones en la comunidad	273.680	122.451
VED	193.205.138	115.026.043
Valor económico retenido (VER)	616.352.555	348.975.432

1.4. Sociedades controladas por el Banco

102-2, 102-45

El Banco participa, de manera mayoritaria en el capital social de las siguientes sociedades, conformando así el Grupo Nación:



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

[Fundación Empretec.](#)

[Garantizar Sociedad de Garantía Recíproca.](#)

[Mercado Abierto Electrónico.](#)

[Compensadora Electrónica S.A.](#)

[Banco de Inversión y Comercio Exterior \(BICE\).](#)

Link, Visa Argentina, entre otras.

2. Gobierno Corporativo

- > Revisión anual del Código de Gobierno Corporativo
- > Institucionalización del Código de Ética y Conducta
- > Suscribimos al Convenio Marco y un Acuerdo Específico por el RITE con la Oficina Anticorrupción
- > Auditoría interna de Responsabilidad Ambiental y de Responsabilidad Social



16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS



17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS

2.1. Estructura de Gobierno

102-5, 102-18, 102-22, 102-26, 103-2, 103-3, 202-2, 405-1

La Carta Orgánica del Banco establece que la Institución está gobernada por un Directorio compuesto por un Presidente, un Vicepresidente y 8 Directores, los cuales deben ser argentinos nativos o por opción, o naturalizados con no menos de 10 años de ejercicio de la ciudadanía. Éstos, son designados por el Poder Ejecutivo Nacional y sus mandatos duran cuatro años, pudiendo ser nuevamente designados.

El Presidente ejerce la representación legal de la Institución y dirige su administración. 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.

Las funciones del Directorio se encuentran comprendidas en la Carta Orgánica, las principales son: establecer las normas para la gestión económica y financiera del Banco, decidir sobre las operaciones con la clientela y resolver los casos que no estén previstos en las normas internas, entre otras facultades.

Se detalla a continuación la nómina de autoridades del Directorio al 31 de diciembre del 2021:

Cargo	Nombre	Designación	Edad	Sexo	Nacionalidad
Presidente	Eduardo Hecker	Decreto N° 47/2019 del 18.12.2019	64	M	Argentino
Vicepresidente	Matías Raúl Tombolini	Decreto N° 48/2019 del 18.12.2019	47	M	Argentino
Directora	Cecilia Carmen Fernández Bugna	Decreto N° 102/2019 del 30.12.2019	42	F	Argentina
Director	Guillermo Bernardo Wierzba	Decreto N° 102/2019 del 30.12.19	70	M	Argentino
Director	Martín Miguel Nicolás Ferré	Decreto N° 102/2019 del 30.12.19	45	M	Argentino
Director	Federico Maximiliano Sánchez	Decreto N° 102/2019 del 30.12.19	50	M	Argentino
Director	Ángel Francisco Mercado	Decreto N° 38/2020 del 07.01.20	30	M	Argentino
Director	Raúl Alberto Garré	Decreto N° 38/2020 del 07.01.2020	70	M	Argentino
Director	Claudio Raúl Lozano	Decreto N° 60/2020 del 14.01.2020	65	M	Argentino
Directora	Julia Strada Rodríguez	Decreto N° 377/2021 del 08.06.2021	32	F	Argentina
Síndico	Marcelo Fabián Costa	Decreto N° 262/2020 del 12.03.2020	52	M	Argentino

Fiscalización

Conforme a lo dispuesto por la Ley 24156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional, el Banco se encuentra auditado por la Auditoría General de la Nación dependiente del Congreso Nacional, que actúa como el ente de control externo del sector público nacional. La observancia de las normas incluidas en la carta orgánica, leyes, decretos, resoluciones y disposiciones que le son aplicables al Banco, son fiscalizadas por un Síndico designado por el Poder Ejecutivo Nacional.

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.



El Banco es una entidad autárquica del Estado, con autonomía presupuestaria y administrativa, que debe cumplir con su Carta Orgánica, la Ley de Entidades Financieras, y las normativas y regulaciones vigentes de aplicación a la actividad financiera.

La autoridad de aplicación es el Banco Central de la República Argentina (BCRA) y se encuentra sometido a normas y resoluciones dictadas por la Unidad de Información Financiera (UIF), la Comisión Nacional de Valores (CNV) y la Sindicatura General de la Nación (SIGEN).



2.2. Comisiones y Comités

102-18, 102-27, 102-31, 102-33

Las comisiones y comités son la forma en la que se organiza el Directorio y la Alta Gerencia, y forman parte del conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de Gobierno informados en el [Código de Gobierno Corporativo](#) del Banco.

2.2.1. Comisiones de Directorio

102-28

Para desarrollar y cumplir con sus obligaciones, el Directorio se organiza en diversas comisiones que son integradas por al menos, 3 miembros del Directorio, el/la Gerente General, el Síndico y los responsables jerárquicos y administrativos de las áreas del Banco.

Por medio de las comisiones, se toma conocimiento de los asuntos y situaciones que deben ser tratados y resueltos por el Directorio. Estos asuntos, son presentados con todos los antecedentes necesarios para su evaluación. Todas las decisiones del Directorio deben ser adoptadas por el cuerpo en las sesiones plenarias.

A continuación se detallan las comisiones que tuvieron participación activa durante 2021:

- › Administración
- › Tecnología, organización y Operaciones - Comité de Tecnología Informática
- › Experiencia del Cliente
- › Estrategia, Planeamiento y Control
- › Banca Personas
- › Banca Empresas
- › Riesgo Comercial
- › Política de Crédito
- › Relaciones Laborales y Gestión del Talento
- › Asuntos Legales
- › Marketing y Comunicación Institucional
- › Finanzas
- › Género, Diversidad y Derechos Humanos
- › Asuntos del Directorio
- › Auditoría General – (Comité de Auditoría)
- › Gestión Integral de Riesgos – (Comité de Gestión Integral de Riesgos)
- › Integridad y Cumplimiento
- › Control y Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento del Terrorismo y Otras Actividades Ilícitas
- › Seguridad
- › Coordinación Institucional de las Sociedades Controladas por el Banco de la Nación Argentina

2.2.2. Comités de Directorio

Con la finalidad de implementar las políticas definidas por el Directorio, se conforman los siguientes comités:

- › Comité de Auditoría
- › Comité de Control y Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento de Terrorismo y otras actividades ilícitas (CCP)
- › Comité de Tecnología Informática (CTI)
- › Comité de Gestión Integral de Riesgos (CGIR)
- › Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (CPUSF)
- › Comité de Sustentabilidad e Inclusión (CSI)
- › Comité de Ética
- › Comité de Activos y Pasivos (ALCO)
- › Comité de Seguridad
- › Comité de Coordinación Institucional de las sociedades controladas por el Banco de la Nación Argentina

2.2.3. Comités de Gerencia General

Con la finalidad ejercer la administración del Banco, según se establece en la Carta Orgánica y dar cumplimiento a las normas, reglamentos y resoluciones del Directorio, se conforman los siguientes comités:

- › Comité de Gerencia General
- › Comité Ampliado de Gerencia General

El detalle, propósito, integración, responsabilidades, funciones y periodicidad de las reuniones de cada una de las comisiones y comités mencionados, se encuentran disponibles en el documento institucional [Código de Gobierno Corporativo](#).

2.3. Alta Gerencia

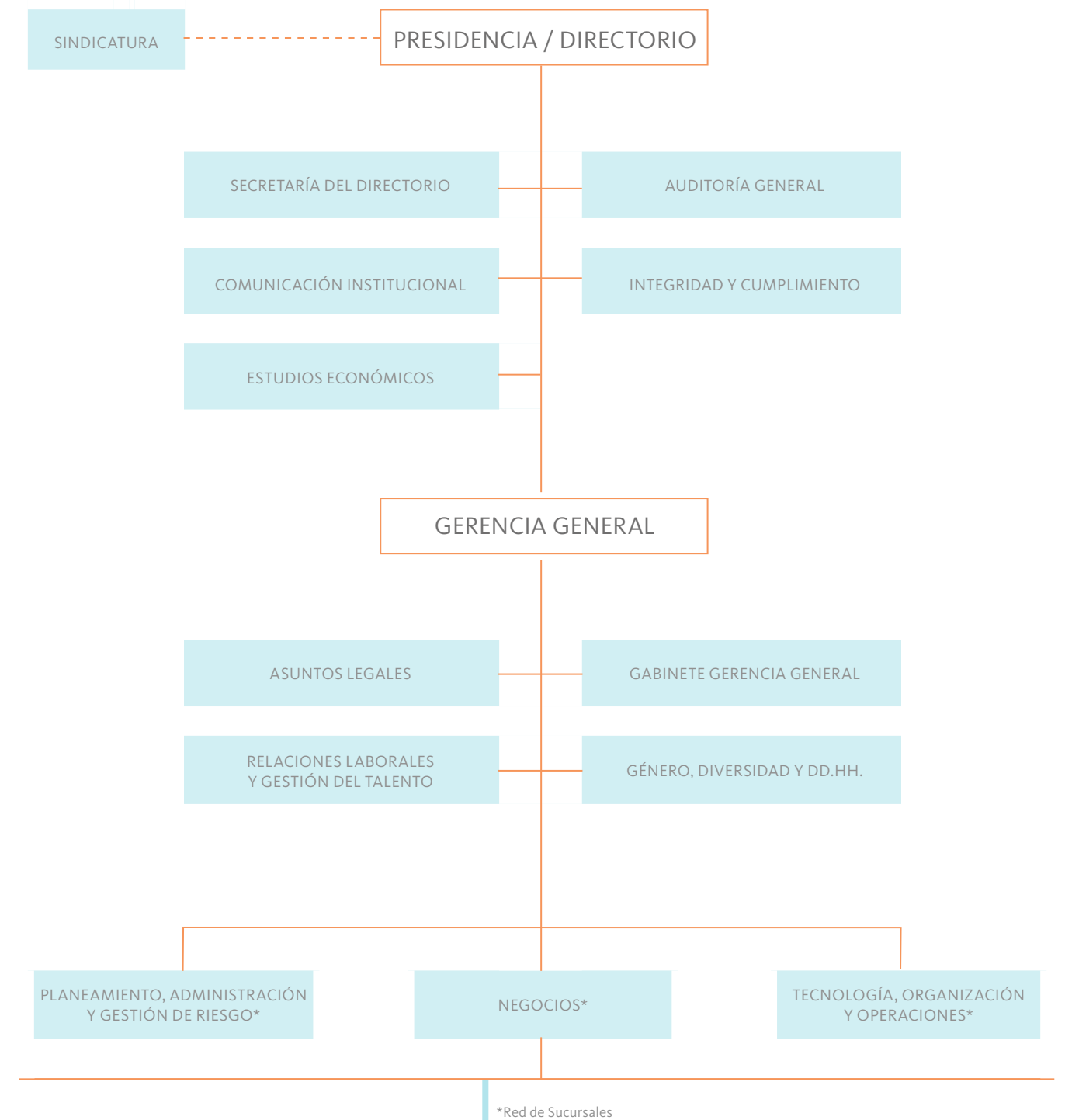
102-19, 102-20, 102-23, 102-24, 102-26

La administración del Banco es ejercida por el Gerente General, asistido por un Comité Gerencial integrado por los Subgerentes Generales, Subgerentes Generales Principales y por responsables de otras Unidades Organizativas con reporte directo a la Gerencia General.

El Presidente propone al Directorio la designación de las personas que ocuparán el puesto en la Gerencia General, las Subgerencias Generales, Subgerencias Generales Principales y las Gerencias Departamentales.

La Gerencia General es la responsable de dar cumplimiento a las normas, reglamentos y resoluciones del Directorio.

A continuación se detalla la estructura organizativa general al 31 de diciembre del 2021:



2.4. Integridad, Transparencia y Cumplimiento

102-15, 102-16, 102-17, 103-2, 103-3

Somos participantes activos de la Estrategia Nacional de Integridad (ENI), iniciativa impulsada por la Oficina Anticorrupción y la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional de la Secretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros de la Nación, en la que nos comprometimos a trabajar en las siguientes acciones:

- › Código de Ética y Conducta del BNA.
- › Canal Interno de Denuncias de Irregularidades abierto a Terceros "Línea Ética BNA".
- › Política de Conflicto de Intereses.
- › Acceso a la Información Pública y Transparencia.
- › Capacitaciones en Integridad, Ética y Transparencia para el Directorio, Alta Gerencia y Empleados.

2.4.1. Código de Gobierno Corporativo

Reconocemos y asumimos la responsabilidad e importancia de contar con un marco normativo que asegure el buen gobierno corporativo, consolidando un modelo basado en aspectos de transparencia en la gestión y su correspondiente rendición de cuentas que contemple la determinación de los grados y alcances en la responsabilidad del Banco, de sus integrantes y el cumplimiento de su objetivo social con un marco adecuado de gestión de riesgos.

A fin de establecer y consolidar los principios y prácticas dispuestas en los lineamientos para el gobierno societario en entidades financieras, el Banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo aprobado por el Directorio. Este, establece, determina y define la estructura, composición, funciones y responsabilidades de los órganos de Gobierno del Banco, para asegurar el desarrollo de su actividad y alcanzar los objetivos previstos en la Carta Orgánica del Banco, acorde con las políticas de transparencia y mejores prácticas de gobierno. De este modo, protegemos los intereses de los depositantes, asumimos nuestra responsabilidad frente a los grupos de interés y realizamos las operaciones diarias.

2.4.2. Código de Ética y Conducta

En octubre de 2021 se institucionalizó el Código de Ética y Conducta del BNA, el cual se constituye como una guía de principios y valores que rigen el accionar de todas las personas que forman parte de la Institución.

Tiene por objetivo principal establecer los principios y pautas de comportamiento ético que deben orientar la conducta de todos los que hacemos el Banco y sus partes interesadas, estableciendo las normas éticas que debemos cumplir con el objetivo de fortalecer la cultura de integridad en todo el Banco.

El mismo fue elaborado teniendo en cuenta la normativa internacional y nacional en la materia, así como los Lineamientos de la OCDE, la Ley 25188 de Ética en el Ejercicio de la Función Pública, el Decreto P.E.N. N° 41/99 Código de Ética de la Función Pública y la Decisión Administrativa N° 85/2018 Lineamientos de Buen Gobierno para Empresas de Participación Estatal Mayoritaria de Argentina de la Jefatura de Gabinete de Ministros, entre las más relevantes.

La publicación del Código es el resultado del compromiso y participación de todas las áreas del Banco, la Gerencia General, las Subgerencias Generales Principales, las Subgerencias Generales y las Gerencias Departamentales con injerencia en el mismo.



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 y Conducta, el Estatuto del Personal del Banco, los valores institucionales y/o la normativa interna.

Entre los principales objetivos de la Línea Ética BNA se encuentra:

- › *Identificar, investigar y resolver situaciones irregulares y/o contrarias al Código de Ética y Conducta.*
- › *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 ingresan por dicho canal, velando por la confidencialidad, el respeto y la protección de los derechos de las personas.



2.4.3. Políticas relativas a conflictos de interés

102-25

El Banco establece 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, en la que los intereses privados o personales pudieran entrar en conflicto con los negocios o intereses del Banco. Actuamos con independencia, evitando cualquier clase de influencia que pueda afectar la imparcialidad en la toma de decisiones.

Para dar cumplimiento a ello, se destacan:

- › Declaración Jurada de Intereses en Operaciones de Préstamos - Personas Jurídicas.
- › Declaración de Integridad y Estándares Mínimos de Cumplimiento - Condiciones Especiales para Clientes Grandes Empresas.
- › Régimen de Relacionamiento con Sociedades Vinculadas.

Todas estas acciones en materia de conflicto de interés para cliente interno y terceras partes relacionadas, formarán parte de la Política de Conflicto de Intereses que se encuentra en proceso de elaboración y que forma parte del compromiso asumido por parte del Banco en la Estrategia Nacional de Integridad (ENI).

2.4.4. Marco para buenas prácticas

En diciembre 2021, el Banco suscribió a un Convenio Marco y un Acuerdo Específico por el Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades (RITE) con la Oficina Anticorrupción (OA).

El RITE es una plataforma para el registro voluntario de las empresas y entidades que tengan interés en avanzar en el desarrollo de acciones de integridad y mejorar la transparencia de sus operaciones. Es una iniciativa colectiva para contribuir al desarrollo, mejora y madurez de los programas de integridad de empresas y entidades, promover el intercambio de buenas prácticas y generar interacciones entre privados, y el sector público, con mayor transparencia.

Además, participamos del Encuentro de la Red de Enlaces de Integridad Pública organizado por la Oficina Anticorrupción (OA) y la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional de la Secretaría de Gestión y Empleo Público de la Jefatura de Gabinete de Ministros. El objetivo fue brindar herramientas y apoyo técnico a toda la Red a fin de que los Enlaces de Integridad y las autoridades de programas, planes y/o áreas de transparencia del Sector Público Nacional puedan expresar sus iniciativas en un formato accesible y, de este modo, fortalecer y consolidar el diseño de la Estrategia Nacional de Integridad.

Asimismo, en el marco de las acciones que lleva a cabo el Banco en materia de integridad y transparencia, y en línea con las iniciativas trabajadas, fuimos invitados por la Oficina Anticorrupción a participar de 9 mesas de trabajo para desarrollar el RITE. Se trabajó así, conjuntamente con la Dirección Nacional de Asuntos Estratégicos de la Oficina Anticorrupción, en la elaboración del Convenio Marco de Colaboración y el Acuerdo Específico por el RITE suscripto entre el Banco y la OA.

2.4.5. Acceso a la información

Brindamos al público en general y en especial a nuestra clientela, información de libre acceso en nuestro sitio web www.bna.com.ar. Asimismo, publicamos los requisitos y comisiones correspondientes a los productos de los segmentos Banca Empresas y a la Banca Personas, la información referida a la Memoria y Balance y, el Reporte de Sustentabilidad.

Reforzando los lazos entre los proveedores de servicios y la comunidad. Nuestra web cuenta con un apartado de compras y contrataciones, donde se detallan todas las aperturas previstas, identificadas por rubro y con un resumen del pliego de condiciones; una Guía para el Proveedor con los datos de contacto de los departamentos de Compra de Bienes, Contratación de Servicios e Inmuebles, e información relativa para el Registro de proveedores de bienes y servicios y al Registro de contratistas para obras y mobiliario.

Adicionalmente, a través de las redes sociales difundimos información relevante y ponemos a disposición los canales de atención de consultas e inquietudes para clientes y/o usuarios en general. También, los canales electrónicos de pago, cuyo acceso es habilitado desde la página corporativa del Banco, cumplen 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, 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 al Banco.

2.4.6. Acciones de integridad

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, trabajamos en acciones concretas para fortalecer la integridad en la Institución.

ACCIONES 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
ACCIONES	Institucionalización del Código de Ética y Conducta del Banco de la Nación Argentina, del cual todos los empleados suscribimos el compromiso de adhesión.	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.	Establecimiento de los recaudos mínimos a ser adoptados en materia de identificación y conocimiento del cliente.
	Suscripción del Convenio Marco y Acuerdo Específico por el Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades (RITE) con la Oficina Anticorrupción (OA).	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.	Cumplimiento de las disposiciones legales vigentes sobre el Control y Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento de Actividades Terroristas.
	Presentación de las Fichas Técnicas para la Evaluación y Presentación de Iniciativas para la Estrategia Nacional de Integridad (ENI) - Iniciativas del Plan Nacional Anticorrupción.	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.
	Coordinación de la Línea Ética BNA para empleados del Banco, Filiales del Exterior y Empresas Controladas.	Coordinación con las Empresas Controladas para la implementación de la Autoevaluación de Gobierno Corporativo.	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.
	Gestión de las positivities "Declaraciones Juradas de Intereses Decreto 202/2017", para Proveedores.	Lineamientos para la Rotación Obligatoria de las Firmas de Auditoría Externa para los EE. CC.	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.
	Gestión de las positivities en la "Declaración Jurada de Intereses en Operaciones de Préstamos para Personas Jurídicas".			Funcionamiento 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", para reforzar el conocimiento de aquellos clientes que, por su actividad o condición, considerados expuestos al lavado de activos, dando cumplimiento a la política "Conozca a su Cliente".
	Gestión de las positivities en la "Declaración de Integridad y Estándares Mínimos de Cumplimiento - Condiciones Especiales para Clientes Grandes Empresas".				
	Gestión de las solicitudes de acceso a la información según la Ley 27275 "Derecho de Acceso a la Información Pública". Designación del Responsable de Acceso a la Información Pública del Banco.				
	Reporte de Sustentabilidad.				

2.4.7. Anticorrupción

El Banco está comprometido con el cumplimiento de la legislación vigente y la lucha contra la corrupción, en este sentido, adhiere a 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. De este modo, rechazamos cualquier forma de abuso de poder que pueda ser utilizado en beneficio propio o de terceras personas a las que se pueda beneficiar, reflejada en una oferta, entrega o recepción de algo de valor y cualquier beneficio para influir en una decisión a fin de lograr un beneficio indebido.

Como consecuencia de los principios de integridad en el negocio y en cumplimiento de las leyes vigentes, el Banco exige a su personal el respeto a normas de conducta y de ética profesional, todo ello plasmado en 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.

2.4.8. Prevención de lavado de activos

Contamos con un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo que establece las políticas, procedimientos y controles establecidos para evitar que el Banco sea utilizado como medio para la canalización de dinero u otro activo proveniente de actividades ilícitas.

Además, existe un Comité de Control de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, 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 (UPLA), 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, de acuerdo con la Ley 25246, su Decreto Reglamentario y las disposiciones emanadas de la Unidad de Información Financiera (UIF) y el BCRA.

La UPLA cuenta con 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 prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Así, el alcance del Sistema de Prevención cubre la totalidad de las sucursales del país, las sucursales del exterior y supervisa las empresas del Grupo Nación.

2.5. Auditoría General

102-28

La principal misión de la Auditoría Interna es conducir la evaluación y el monitoreo del control interno de la Entidad y de sus empresas controladas, promoviendo la mejora de los procesos auditados. 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 actividad de la Auditoría Interna se guía por el Plan Anual de Auditoría, el cual es elaborado de acuerdo a lo previsto en las Normas Mínimas sobre Controles Internos del BCRA y teniendo en cuenta las Normas Generales de Control Interno de la Sindicatura General de la Nación y el Manual de Control Interno Gubernamental emitido por el mismo organismo. Asimismo, se da cumplimiento a los requisitos de la SIGEN, establecidos por la Ley 24156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional y la Resolución N° 175/18-SGN, las que establecen la obligatoriedad de presentar ante dicho organismo el Plan Anual de Trabajo, para su aprobación.

Además, en cumplimiento de la normativa dispuesta por el BCRA, Normas Mínimas sobre Auditorías Externas, el Banco contrata auditores externos, atendiendo a criterio de empresas de primera línea y reconocida trayectoria en el mercado, a los fines de la revisión de sus estados financieros y otros informes requeridos por el ente rector.

Durante 2021, se implementó la Integración del instructivo de trabajo N° 05/2021 - SNI de la Herramienta de Control para la Aplicación del Índice de Seguimiento y Sostenibilidad- ISSOS – Etapa N°1, emitido por SIGEN, cuyo objetivo es relevar información precisa y trazable respecto del estado de situación de los principales indicadores de consumo de cada organismo, incorporando entre otros, criterios de accesibilidad, movilidad y compras sustentables.

Auditoría Interna coordinó el proceso con los actores claves de la Entidad, a fin de que el relevamiento de los ejes temáticos tenga la debida evaluación, análisis y discusión en un entorno participativo e interdisciplinario.



Durante 2021 se realizaron las auditorías planificadas de Responsabilidad Ambiental y de Responsabilidad Social tanto en Casa Central como evaluaciones en la red de Sucursales.

También fueron auditadas las temáticas de Seguridad e Higiene Laboral, Gobierno Corporativo, Ética y cumplimiento de los Lineamientos de Gobierno Societario.

Asimismo, se verificó el cumplimiento de instructivos de trabajo emitidos por SIGEN referidos a Cumplimiento de Ley Micaela, Equidad de Género e Igualdad de Oportunidades y Trato, Decreto 312/10 Protección Integral de Personas con Discapacidad, así como el relevamientos sobre Cupo Laboral.

Auditoría Interna cuenta con las siguientes certificaciones que avalan su labor:

- 1. Certificada en Calidad conforme las Normas Internacionales para la Práctica de la Profesión de Auditoría Interna, dictadas por el Institute of Internal Auditors (IIA) desde el año 2011, recertificada en el año 2016 y aprobada la propuesta para recertificar en el año 2022.*
- 2. Certificada en Calidad conforme el 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 desde el año 2014, recertificada en los años 2017 y 2021.*



2.6. Gestión integral de riesgos

102-11, 102-15, 102-30

La Gestión Integral de Riesgos del Banco de la Nación Argentina se alinea con lo dispuesto en la normativa del BCRA, "Lineamientos para la gestión de riesgos en Entidades Financieras", y las mejores prácticas internacionales para la gestión de riesgos específicos emanadas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. En este marco se definen políticas y procedimientos, como así también se asignan recursos y responsabilidades que involucran a las distintas unidades y niveles jerárquicos del Banco con el objetivo de tender a una mejora continua en la 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.

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 del riesgo operacional, riesgos tecnológicos, riesgos corporativos, riesgo reputacional, riesgo de crédito, riesgo de concentración, riesgos de liquidez, riesgo de mercado, riesgo de tasa de interés y riesgo de titulización.

Durante el 2021 implementamos acciones inherentes al desarrollo de la gestión integral de riesgos a nivel corporativo participando en proyectos claves para perfeccionar la información referida a dicha gestión. Priorizamos el desarrollo del análisis de riesgos de nuevos productos, actividades, procesos, eventos y sistemas relevantes, contribuyendo en la prevención del fraude, la concientización en ciber riesgos, el mantenimiento de la integridad de los controles internos, la reducción de posibles errores en las operaciones y el mejoramiento en los procesos.

Además, profundizamos la divulgación de comunicaciones y capacitación en materia de Gestión Integral de Riesgos con alcance a todo el personal del Banco, reforzando así la cultura corporativa de riesgos.

Asimismo, se realizaron análisis puntuales de Impacto Estratégicos y de Coyuntura evaluando los niveles de solvencia, liquidez y rentabilidad ante los posibles cambios regulatorios o de negocios en el corto y mediano plazo. Paralelamente, trabajamos en la mejora del proceso de estimación de pérdidas asociadas a costos de oportunidad por incidentes tecnológicos producto del incremento de la bancarización en el contexto de la emergencia sanitaria. Así, pudimos mitigar el impacto derivado del aumento de fraudes mediante el perfeccionamiento del monitoreo y los controles que afectan a los procesos de negocios.

Comité de Gestión Integral 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 cual se creó en 2013. Este órgano es el encargado de asegurar que las políticas, prácticas y procedimientos adoptados sean los apropiados en función del perfil de riesgo del Banco, de sus planes de negocio y acción, y que dichas decisiones hayan sido efectivamente implementadas.

En el plano ejecutivo, las acciones de identificación y seguimiento referidas se llevan a cabo a través de la Unidad de Gestión Integral de Riesgos, mientras que las relativas a los procesos de decisión corresponden a la Alta Gerencia del Banco.

El Comité se reúne al menos una vez al mes, pudiendo acordar reuniones adicionales cuando así lo requieran las circunstancias.

Se elevan al Comité de Gestión Integral de Riesgos, entre otros temas, los siguientes:

- ▶ Referidos 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 financieros a los que se expone la Entidad. Asimismo, mensualmente se reporta el seguimiento de indicadores de Solvencia y Liquidez y, se informan los resultados obtenidos de los Análisis de Sensibilidad y Pruebas de Estrés Integrales al Plan de Negocios de la entidad.
- ▶ Relacionados a Gestión de los Riesgos Integrales No Financieros, se presentan tableros de indicadores de riesgos no financieros, resultados de las autoevaluaciones de procesos de negocio y de apoyo, análisis de eventos relevantes identificados como situaciones de impacto significativo y/o sistémico que se canalizan a la unidad de tratamiento y el seguimiento de planes de acción de autoevaluaciones de procesos.
- ▶ Relacionado a la Gestión de Riesgos Corporativos, se presenta el seguimiento de las filiales del Exterior y Empresas del Grupo en materia de Gestión de Riesgos.



Pruebas de Estrés e Informe de Autoevaluación del Capital
El Banco realiza anualmente pruebas de sensibilidad y estrés para distintos escenarios a través de las cuales mide el impacto en la solvencia, liquidez y rentabilidad, contemplando los principales factores de riesgos. Asimismo, elabora el Informe de Autoevaluación del Capital (IAC) que evalúa el proceso interno para revisar la suficiencia de Capital Económico en función al perfil de riesgos y a los lineamientos establecidos por el BCRA. Adicionalmente, coordina y desarrolla el Plan de Recuperación y Resolución del Banco, el cual describe las principales líneas de negocios críticas que el Banco no debe dejar de atender, así como las principales sinergias entre las empresas controladas y filiales del exterior y expone en el contexto de escenarios críticos, indicadores y umbrales de riesgos, acciones de remediación y análisis de impacto. A través del mismo se da cumplimiento a las disposiciones emanadas por el BCRA relacionadas a los lineamientos internacionales recogidos del documento “Atributos clave de los regímenes efectivos para la resolución de instituciones financieras” emitido por (FSB).

Monitoreo de indicadores y niveles de alertas:
Periódicamente se realiza el desarrollo y seguimiento de indicadores y niveles de alerta para los principales riesgos del Banco, estableciendo planes de acción por parte de las Unidades que administran dichos riesgos. Adicionalmente se realizan el cálculo de capital económico y el análisis de suficiencia del capital.



2.7. Alianzas

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 formamos parte en aras de promover el intercambio cultural, comercial e institucional y fomentar el desarrollo:

- › Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPRA).
- › 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 (BLADEX).
- › 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).

3. Compromiso con la Sustentabilidad

- > Adherimos a los Principios de Banca Responsable
- > Premiados por CAMBAS en Finanzas Sostenibles
- > 23 personas ingresaron al Banco en el marco del cupo laboral para personas travestis, transexuales y transgénero
- > Revisión de la Matriz de Materialidad



3.1. Nuestro compromiso con el Desarrollo Sustentable

103-1

Creamos oportunidades para la construcción de un futuro sostenible, fomentando alianzas con organismos del Estado, la industria y las comunidades. Por ello, impulsamos la Agenda 2030, y contribuimos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde una Política de Sustentabilidad que integra nuestras prioridades ambientales y sociales en todas las actividades del negocio.

Adherimos a las mejores prácticas y lineamientos internacionales de sustentabilidad con el compromiso sólido en ser una banca responsable, que desempeña su actividad de manera transparente y ética, generando valor en la economía de las personas, las empresas y las comunidades de nuestro país.

Política de Sustentabilidad

El Banco cuenta con una Política de Sustentabilidad que establece un marco de referencia integral y transversal para todos sus miembros, que sirva como base para el desarrollo de procesos, programas y acciones con foco en la sustentabilidad y que contemplen el múltiple impacto: ético, económico, social y ambiental.

Ésta cuenta con el compromiso de la Dirección y Alta Gerencia, y se encuentra alineada a principios y prácticas reconocidas internacionalmente relacionadas a: transparencia, rendición de cuentas, comportamiento ético, respeto y promoción de los derechos humanos, inclusión financiera, cuidado y protección del ambiente y relación con grupos de interés. Entre ellos se enfoca especialmente en los Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

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. Ellos son: Integridad, Inclusión Financiera, Desarrollo Regional, 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 alcanzar el desarrollo sostenible.

Así, se define un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social y Sustentabilidad que sirve como marco común de actuación responsable y establece compromisos específicos, detallado a continuación:



Pilares de Sustentabilidad y Gestión 2021

A continuación se presentan las principales iniciativas y acciones en curso durante 2021 en relación con los Pilares de Sustentabilidad:

PILAR	PRINCIPALES INICIATIVAS
INTEGRIDAD	<ul style="list-style-type: none"> > Creación de la Subgerencia de Gestión y Coordinación de Denuncias de Violencias. > Actualización de protocolo contra la violencia laboral, de género y laboral sobre la base del género. > Ampliación del alcance lactarios Espacios amigos de la Lactancia. > Elaboración del 6° Reporte de Sustentabilidad. > Actualización de Comité de Sustentabilidad. > Cumplimiento de Política de Sustentabilidad. > Modelo de Gestión Estratégico de RS y Sustentabilidad. > Compromiso con Pacto Global de Naciones Unidas. > Medición de contribución a ODS nacionales.
FINANZAS SUSTENTABLES	<ul style="list-style-type: none"> > Implementación de criterios sostenibles en líneas de crédito. > Diseño y aprobación de Marco ODS. > Piloto Marco ODS - Asistencia técnica. > Coordinación y participación de Comisiones de trabajo de Protocolo de Finanzas Sostenibles. > Participación en la Mesa Técnica Transversal de Finanzas Sostenibles MECON. > Capacitaciones en Análisis de Riesgo Socio Ambiental y Bonos Verdes.
INCLUSIÓN FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> > Ampliación de puntos de acceso físicos. > Mejoras en canales digitales. > Incorporación de funcionalidades a Billetera Virtual BNA+. > Cobertura de programas sociales. > Inclusión financiera para personas no bancarizadas. > Plan Integral de educación financiera BNA. > Conformación Red de Alfabetizadores Financieros BNA. > Convenio BNA - CAF de Educación Financiera. > Tutoriales sobre uso de productos financieros BNA. > Talleres de Educación Financiera con aliados estratégicos.
DESARROLLO REGIONAL	<ul style="list-style-type: none"> > Bonificación de tasa para pymes lideradas por mujeres. > Nueva línea de crédito para microempresas. > Financiamiento para maquinaria de fabricación nacional. > Implementación de refinanciamientos. > Foco en la atención financiera de mipymes. > Financiamiento especial a cooperativas.
CADENA DE VALOR	<ul style="list-style-type: none"> > Nuevo Régimen de compras y contrataciones. > Mejoras en el proceso de Registro de Proveedores. > Transparencia en las licitaciones. > Capacitaciones a mipymes.
GESTIÓN AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> > Participación en Grupo de trabajo "Cuidando el Clima" - Pacto Global. > Medición de Huella de Carbono. > Reducción en el consumo de papel. > Digitalización de resúmenes.

3.2. Adhesiones e iniciativas nacionales e internacionales

102-12

Con el objetivo de generar espacios de intercambio de buenas prácticas, formación y actualización permanente, formamos parte de iniciativas nacionales e internacionales líderes en materia de sustentabilidad. A través de sus directrices y recomendaciones, rendimos cuentas, orientamos nuestro desempeño y trabajamos en oportunidades de mejora.

Somos miembro y estamos alineados a las siguientes iniciativas e instituciones:

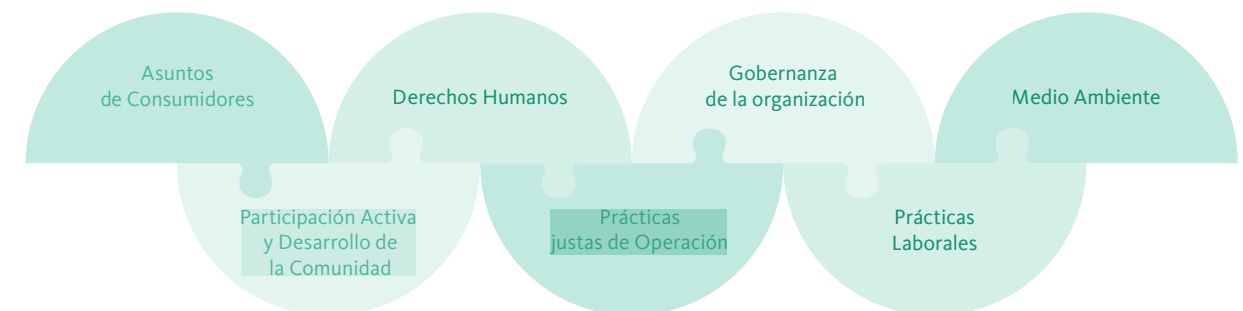


ISO 26000 Guía de Responsabilidad Social

Guiamos nuestro accionar y este reporte bajo la ISO 26.000, norma encargada de proporcionar orientación de manera holística, sobre los principios que orientan la responsabilidad social y la manera de adoptar e integrar un comportamiento socialmente responsable en la compañía.

A través de 7 materias fundamentales, analizamos los principales logros de nuestra gestión y los desafíos a futuro del negocio.

Las materias fundamentales que aborda la ISO 26.000 son:



Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Industria Bancaria en Argentina

Desde 2019 somos miembro firmante del primer acuerdo voluntario entre bancos del país que tiene por objeto facilitar y fomentar la implementación de las mejoras prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económicos, sociales y ambientales. Las Asociaciones de bancos argentinos se sumaron como testigos de honor y BID Invest y Fundación Vida Silvestre Argentina como instituciones promotoras.

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

1. Desarrollar políticas internas para implementar estrategias de sostenibilidad.
2. Crear productos y servicios financieros para apoyar el financiamiento de proyectos con impacto ambiental y social positivo.
3. Optimizar los actuales sistemas de análisis de riesgo con foco medioambiental y social.
4. Promover una cultura de sostenibilidad.

Durante 2020 y 2021 se establecieron las Mesas del Protocolo de Finanzas Sostenibles, en las cuales los bancos firmantes trabajamos en el diseño de la hoja de ruta y definición de los temas prioritarios a abordar. En esta línea, se acordaron tres ejes: Política de Sostenibilidad, Comisión Ambiental y Social y Comisión de Género.

En 2021 lideramos junto con Banco Hipotecario el grupo de trabajo que desarrolló una Guía para la elaboración de Política de Sostenibilidad que brinda a los bancos firmantes del Protocolo, lineamientos para la Institucionalización de la misma dentro de cada entidad.

Además, somos coordinadores de la Comisión Ambiental y Social y participamos activamente de la Comisión de Género.



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En 2015, la Organización de Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible que representa un plan de acción universal en favor de las personas, el planeta y la prosperidad. Más de 190 Estados firmaron y se comprometieron con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas.

Argentina, como país firmante, realiza anualmente una priorización de los 17 Objetivos y sus respectivas metas de acuerdo a los objetivos y prioridades del Gobierno Nacional. Para ello, toma en cuenta los indicadores de seguimiento para la medición de su cumplimiento del marco de monitoreo global y desarrolla indicadores específicos para todas las metas priorizadas que son publicados en un documento público, el Metadata Nacional.

El Banco, al ser una entidad autárquica del Estado Nacional y un actor clave en la industria financiera del país, anualmente aplicamos una metodología de alineación a los ODS y metas priorizadas por el Gobierno Nacional y reportamos nuestro impacto y contribuciones a la Agenda 2030.



Pacto Global de Naciones Unidas

Dada la importancia del compromiso asumido para el cumplimiento de la Agenda 2030, desde 2017 formamos parte de la Red de Pacto Mundial de Naciones Unidas, la mayor iniciativa de responsabilidad social del país, que invita a más de 900 organizaciones del sector empresarial a adoptar, apoyar y promover 10 principios universales en las áreas de: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

3.3. Principios de Banca Responsable

102-12

Nos comprometimos con el proyecto PNUD ARG20/003, Modernización del Banco de la Nación Argentina: Integridad y Eficiencia al servicio del Desarrollo Humano; con el propósito de desarrollar un proceso integral de fortalecimiento institucional y modernización tecnológica. A través del mismo, planteamos un rediseño institucional bajo distintos niveles, guiados por los principios de eficacia y eficiencia en la gestión y gobierno de la Institución, transparencia e integridad, inclusión social y finanzas sostenibles. El plan que se proyecta hasta 2023, prevé la modernización del régimen de procedimientos de contrataciones y la adquisición de una plataforma digital omni-canal. Además, se encuentra planificada la incorporación de soluciones para el control de fraudes, el fortalecimiento del sistema de prevención del lavado de activos y la realización de auditorías periódicas para la seguridad de la información.

Como primera actividad de dicho proyecto, y en línea con un futuro sostenible firmamos nuestro compromiso con UNEP FI para la implementación de los Principios de Banca Responsable en septiembre del 2020.

Los Principios de Banca Responsable son el primer marco de referencia global para definir el papel y las responsabilidades del sector financiero e incorporar la sustentabilidad en todas las áreas del negocio bancario, propuesto por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés). Así, la iniciativa invita a establecer metas concretas para abordar los impactos negativos de la industria y ampliar los efectos positivos, alineándose a la contribución de los ODS y el Acuerdo Climático de París.

Principios de Banca Responsable

PRINCIPIO 1: ALINEACIÓN

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

PRINCIPIO 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

PRINCIPIO 3: CLIENTES Y USUARIOS

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

PRINCIPIO 4: PARTES INTERESADAS

Consultaremos, participaremos y colaboraremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

PRINCIPIO 5: GOBERNANZA Y CULTURA

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

PRINCIPIO 6: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

3.4. Finanzas sostenibles

201-2

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

Buscamos financiar proyectos y propuestas de mercado que contribuyan a lograr un crecimiento equilibrado y permanente, que generen apoyo directo e indirecto al marco de los ODS. Particularmente, acompañando la transición hacia una economía baja en carbono y mitigar los efectos del cambio climático, a través de medidas de eficiencia energética y acotar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de los principales sectores contaminantes de la industria.

Para ello, contamos con un área específica que coordina la emisión de deuda propia y de terceros, a fin de acompañar el desarrollo económico sustentable, acorde a las exigencias que el sistema productivo moderno requiere, interviniendo en el análisis y desarrollo de propuestas en materia de Finanzas Sostenibles.

En este marco, ordenamos nuestro trabajo en 3 principales ejes en los que, durante 2021, avanzamos 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. Siendo un socio clave en el ámbito de investigación y desarrollo, participamos en mesas de trabajo, talleres, capacitaciones, cumbres, charlas de los siguientes espacios:

- › Mesa de Trabajo Cuidando el Clima, de la Red Argentina de Pacto Global.
- › Mesa redonda sobre Inversiones en Eficiencia Energética y Energías Renovables a Nivel Local organizado por la RAMCC.
- › Mesa Argentina de Carne Sustentable.
- › Taller de financiamiento climático, organizado por la RAMCC.
- › Seminario de finanzas sostenibles, organizado por ALIDE.
- › Primera jornada de Finanzas Sustentables en región chaqueña, organizada por Fundación Vida Silvestre y Banco Nación.
- › Diálogo sobre Finanzas Sustentables: Deuda soberana, capital natural y el sector agropecuario.
- › Mesa Técnica Transversal de Finanzas Sostenibles del Ministerio de Economía (MECOM).
- › Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Industria Bancaria Argentina.

2. Estrategias de inversión y finanzas sustentables

A través de la Subgerencia General de Finanzas se creó un grupo inter áreas para el desarrollo de un Marco para el Desarrollo de Instrumentos Financieros Alineados con los Objetivos de Desarrollo sostenible (“Marco ODS”), el cual en julio 2020 fue aprobado por el Directorio.

El Marco ODS estipula los lineamientos y principios para que el Banco 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:

- › La producción sostenible en la industria y servicios.
- › La vivienda sostenible.
- › La alimentación sostenible.

Durante 2021, tras la finalización del desarrollo del Marco ODS, se convocó internamente a diferentes áreas para el armado del Grupo de Trabajo de Finanzas Sustentables del Banco, a fin de avanzar con las acciones de implementación. Se realizaron reuniones periódicas con una agenda dinámica orientada a la identificación de necesidades y oportunidades, delineamiento de acciones y ejecución de propuestas. Todas estas acciones se enmarcan en el denominado Piloto ODS, dado que muchas de ellas se están realizando por primera vez y se trata de una agenda de rápida evolución, entre ellas se destacan:

2.1. Asistencia Técnica corta (A.T.) proporcionada por “Climate Helpdesk del Low Emission Development Strategies Global Partnership” (LEDS GP): el fin fue relevar, mapear e identificar las certificaciones y verificaciones existentes orientadas a la Producción Sostenible en la Industria y Servicios, para el desarrollo de instrumentos financieros alineados a los ODS.

2.2. Capacitación a Gerencias Zonales: de forma digital, implementamos en distintas zonales/ representaciones del Banco capacitaciones en materia de Finanzas Sustentables y desarrollo de instrumentos alineados a los ODS.

2.3. Taller Bootcamp impartido por CBI: en formato de un taller intensivo de 3 días, trabajamos en la revisión de la cartera y mapeo de activos sostenibles, así como brechas de datos para determinar la elegibilidad de los activos; y en la revisión y presentación de procedimientos de selección basados en la Taxonomía de Bonos Climáticos y otras taxonomías o directrices disponibles.

2.4. Participación como inversor en la emisión del Fideicomiso Financiero (FF) Proyecto VIDA de Laboratorios Richmond: el objetivo del fideicomiso es financiar la adquisición, instalación y puesta en marcha de una planta para la producción de vacunas y otros productos biotecnológicos. Se trata del primer FF calificado como sostenible en el marco de los lineamientos de la CNV para la emisión de bonos sociales, verdes y sostenibles (SVS). El proyecto presenta un impacto social positivo directo a través de la mejora en el acceso a medicamentos al garantizar la mayor disponibilidad de vacunas y contribuir al autoabastecimiento de la producción nacional, la generación de empleo, formación del personal y avances socioeconómicos.



Premiados por CAMBRAS

El premio a las finanzas sostenibles de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Argentino – Brasileña de la República Argentina (CAMBRAS), es el primero de este tipo en el país, que invita a todos los actores sociales a ser parte de este nuevo enfoque que brinda oportunidades reales a las organizaciones para acceder a recursos ávidos por financiar iniciativas de impacto económico, social y ambiental.

En octubre de 2021, fuimos reconocidos en la categoría Entidades Financieras por la reglamentación 750/11 de Financiamiento Sustentable, dirigida a mipyme con proyectos orientados a la adecuación ambiental.

Esta línea crediticia conforma el primer instrumento financiero desarrollado por el Banco formalmente alineado con los ODS.



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 las primeras líneas de financiamiento sustentables orientadas a destino de fondos específicos según las áreas de elegibilidad de proyectos regidos por el Marco ODS.

Durante el 2021, las acciones se enfocaron en la puesta en marcha del Marco ODS:

3.1. Identificación de demanda potencial: participamos en el proyecto Finanzas Sostenibles para el Norte de Argentina liderado por la consultora SMS y financiado por UK PACT. Se enfoca en el norte de Argentina por ser una región del país con gran biodiversidad y presencia de múltiples ecosistemas sensibles como las Yungas, la Selva Paranaense y el Gran Chaco. A la vez, sufre de grandes necesidades de desarrollo económico y social. El objetivo del proyecto es generar mayores oportunidades de financiamiento para actividades verdes e inclusivas a través del desarrollo de líneas de créditos sostenibles y brindar capacitación para que los bancos puedan desarrollar nuevas herramientas de crédito compatibles.

Desde el Banco nos encontramos enfocados en la provincia del Chaco, con la participación activa de la Gerencia Zonal Noroeste.

3.2. Línea de Financiamiento Sustentable: en conjunto con el Ministerio de Desarrollo Productivo (MDP) se lanzó el primer producto/instrumento activo amparado por el Marco ODS. Esta línea de financiamiento está orientada a lograr la prevención, control y corrección de factores de afectación ambiental derivados de las actividades productivas, minimizando sus impactos ambientales, priorizando medidas de saneamiento y prevención en cuencas hídricas.

Así, orientamos el financiamiento a inversiones para la adecuación ambiental, en relación a efluentes líquidos y/o gaseosos, la optimización en el uso del agua y la gestión de residuos, para mitigar el impacto ambiental negativo de la actividad productiva, como así también fortalecer el cumplimiento de las normas y estándares ambientales exigibles por las autoridades de las distintas jurisdicciones del país.

3.5. Género, Diversidad y Derechos Humanos

102-12, 103-2, 103-3, 406-1

Desde el Banco, asumimos el compromiso y la responsabilidad de trabajar por una Institución que promueva ámbitos de trabajo libres de violencia y acoso. En este sentido, impulsamos políticas que garanticen el derecho a la igualdad y la no discriminación, abordando problemáticas sociales multicausales.

Todas las temáticas relacionadas con los derechos humanos son abordadas transversalmente con amplitud y pluralidad. Se aplica una mirada interseccional que contempla las múltiples discriminaciones en torno a raza, etnia, sexo, discapacidades, género, identidad de género, clase social y religión, que tiene como principales destinatarios a segmentos y poblaciones históricamente vulnerables.

Contamos con una Gerencia de Género, Diversidad y Derechos Humanos cuyo objetivo es conducir las actividades que impulsen y desarrollen políticas y acciones orientadas a la promoción de los derechos humanos, la igualdad de oportunidades, trato y resultados con perspectiva de género y diversidades, hacia el interior del Banco y para todas las personas con las que nos vinculamos a través de nuestros productos y servicios.

Ésta se encuentra conformada por tres unidades elementales:

1. Unidad de Coordinación, acción y prevención de las violencias, encargada de promover y garantizar la aplicación del Protocolo contra la violencia laboral, violencia de género y violencia laboral sobre la base de los géneros y las diversidades.
2. Unidad de Políticas internas y externas para la igualdad, a cargo de la promoción de condiciones que garanticen la igualdad de oportunidades, trato y resultado mediante acciones y políticas para el público interno y externo;
3. Staff Memoria, Verdad y Justicia, creada para promover acciones con el objetivo de mantener en la Institución vigente la memoria, la verdad y la justicia y el respeto de los derechos humanos.

Protocolo contra la violencia laboral, violencia de género y violencia laboral sobre la base de los géneros y diversidades

En el marco de esta Gerencia, en 2020 fuimos pioneros en lanzar un Protocolo contra las violencias, receptando la normativa internacional y nacional en la temática y atendiendo la necesidad de crear nuevos paradigmas que permitan crear ambientes saludables dentro del mundo laboral.

Este protocolo tiene como objetivo garantizar los derechos de las personas que presten servicios al Banco bajo cualquier tipo de contratación, detectando a tiempo y erradicando situaciones de violencia para crear ambientes laborales sin discriminación ni hostigamiento. Para prevenir y erradicar toda conducta que pueda ser considerada violenta, se dictan capacitaciones obligatorias sobre las temáticas de violencia de género y violencia laboral.

El protocolo se encuentra basado en dos grandes ejes:

1. El diseño, ejecución y evaluación en materia de prevención y erradicación de todos los tipos y modalidades de violencia. Acompañado de información, formación y capacitación de todo el personal respecto a políticas públicas nacionales destinadas a la igualdad y diversidad, con el objetivo de impulsar la autonomía de las mujeres y las personas LGTBIQ+ a través de intensivas campañas y programas integrales.
2. 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 de los géneros y diversidades, reemplazando el tradicional abordaje administrativo, por una consideración profesional y especializada, que genere espacios seguros y confidenciales para reducir instancias que tiendan a la re-victimización de las personas denunciadas.

Unidad de Gestión y Coordinación de Denuncias de Violencias

La Unidad de Gestión y Coordinación Denuncias de Violencias creada en junio de 2021, dependiente de la Subgerencia General de Asuntos Legales es el área encargada de llevar adelante los procedimientos que se desarrollen a partir de una denuncia en el ámbito de CABA en el marco del Protocolo, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Procedimiento de Denuncias.

En caso de realizarse la denuncia en el resto del país, las diferentes Representaciones Legales son las encargadas llevar adelante el procedimiento, con la supervisión, diálogo y coordinación de la Unidad de Gestión y Coordinación de Violencias.

Durante 2021 se realizó el asesoramiento legal y se acompañó a más de 20 Representaciones Legales de las 56 que componen la Asesoría Legal.

Asimismo, se realizaron visitas a las Sucursales de todo el país, en las que se han resuelto casos donde el Protocolo fue activado, a fin de efectuar capacitaciones, sensibilizaciones y brindar conocimiento jurídico en materia de violencias. En particular, fueron visitadas 6 Gerencias Zonales de manera presencial, convocando a los gerentes dependientes de ellas.

A través del Protocolo, a lo largo del 2021, se activaron 72 denuncias, de las cuales el 54% fueron resueltos en un lapso menor a seis meses. Del total de denuncias, 16 refieren a actos o hechos de discriminación, de las cuales 15 tuvieron resolución final al concluir el año.





Actualización del Protocolo

En febrero de 2022, se realizó una actualización al Protocolo modificando el apartado Procedimiento para denunciar, estableciéndose el cambio del circuito de presentación de la denuncia, el cual iniciará ante la Unidad Coordinación, Acción y Prevención de las Violencias, en virtud de las experiencias recogidas y por la incorporación de los lineamientos previstos por el Convenio 190 de la OIT y su Recomendación 206.



3.5.1. **Acción y prevención de violencias**

Acompañamiento en Violencia de Género

En lo que refiere a víctimas de violencia de género en el ámbito doméstico, se brinda una escucha activa con el fin de generar un espacio de comodidad, confidencialidad y libre de prejuicios para la persona que está atravesando dicha situación. Se pone a conocimiento la experiencia de organismos públicos, así como los centros de atención temprana para víctimas de violencia, donde pueden acercarse a pedir asesoramiento jurídico y acompañamiento psicológico.

Para realizar un acompañamiento integral, se articulan otras acciones que pueden surgir del relato, tales como, dar intervención del Gabinete Médico, o informar sobre las licencias que puede usufructuar y solicitar a la Unidad de Relacionales Laborales Gestión del Talento y administrar los medios necesarios para dar cumplimiento a medidas cautelares.

3.5.2. **Relaciones con la comunidad para la diversidad**

A partir de los resultados surgidos de informes de la Unidad Atención a Personas Usuarias, detectamos oportunidades de mejora en la relación del Banco con las personas clientas y usuarias de servicios financieros, impulsando las siguientes actividades:

Sensibilizaciones y capacitaciones al personal para la atención de las personas: con una perspectiva de género y de diversidad. Durante 2021 dictamos sensibilizaciones orientadas a la atención de las personas trans, travestis y transgénero, personas mayores y personas con discapacidad.

Comunicación clara e inclusiva: realizamos una revisión integral de formularios y comunicaciones de circulación interna y externa. Como resultado, los adecuamos a lenguaje claro, facilitando la lectura y comprensión de los mismos, promoviendo la transparencia en la contratación de servicios financieros. Como complemento de esta acción, se llevaron a cabo 3 talleres específicos de capacitaciones destinadas a 60 personas encargadas de la redacción y confección de formularios y comunicaciones, a fin de incorporar las metodologías de lenguaje claro y lectura fácil en futuros documentos. A su vez, realizamos la revisión de las comunicaciones externas, haciendo foco en evitar la reproducción estereotipos, sesgos y el lenguaje sexista en las promociones, publicidades y eventos en los que participa el Banco.

Como resultado de todo el proceso se publicó una guía de comunicación clara e inclusiva, con pautas para el lenguaje claro.

Asistencia Financiera con Perspectiva de Género

Realizamos un primer estudio de mercado cuantitativo y cualitativo dirigido a mujeres y diversidades a fin de evaluar su comportamiento en el sistema financiero en general. Dentro del universo establecido se consideraron a las personas, clientas y no clientas, bancarizadas y no bancarizadas, utilizando como método de recolección de información encuestas, *focus groups* y entrevistas en profundidad, con el fin de medir y relevar las demandas y necesidades de este segmento.

Actualmente, el Banco cuenta con un total de 8 líneas de crédito con bonificación en la tasa de interés para empresas lideradas por mujeres o propiedad de mujeres, 3 líneas de crédito con cupos mínimos de participación, y bonificaciones especiales para usuarias de tarjetas PymeNación y AgroNación.

Durante 2021 se acordaron más de 3.500 operaciones de créditos a empresas lideradas por mujeres o propiedad de mujeres por un monto total de \$9.932.745.220.

El total del financiamiento mediante líneas con tasa bonificada, incluyendo las tarjetas PymeNación y AgroNación superó los \$12.000 millones asistiendo principalmente a emprendedoras y pequeñas y medianas empresas.

Programa Registradas

Orientado a uno de los sectores de la economía más feminizados y con mayor tasa de informalidad, el Banco acompañó el Programa "Registradas" con la creación de un paquete de productos financieros bonificado para personas empleadas de casas particulares, con el objetivo de promover la inserción del segmento en el sistema financiero y reducir la brecha de género en el acceso al financiamiento. El paquete incluye una cuenta sueldo gratuita, una tarjeta de crédito sin costo de mantenimiento y un préstamo personal con tasa de interés bonificada.

Durante 2021 se abrieron 600 cuentas de forma presencial, 6.205 vía AFIP, se otorgaron 144 préstamos y 177 tarjetas de crédito.

3.5.3. 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, el cual otorga 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; bajo este marco normativo se comenzó a llevar adelante un proyecto de diseño y creación de Lactarios Espacios Amigos de la Lactancia fijos y móviles, en Casa Central y sucursales de todo el país.

Respecto a los lactarios fijos, se llevó a cabo un seguimiento mensual de cada una de las obras encausadas para el año, y se brindaron alternativas a aquellas sucursales que no contaban con el espacio finalizado y tenían la necesidad de la utilización del lactario. Además, acompañamos estos espacios con campañas de difusión y sensibilización. Al finalizar el año, contamos con 15 lactarios fijos finalizados y 14 fijos en proceso de obra para habilitar en 2022.

Para la utilización y distribución de lactarios móviles, se realizó un relevamiento con frecuencia trimestral para contactar a las sucursales con personas próximas a volver de la licencia por maternidad o excedencia. Al finalizar el año contamos con 22 lactarios móviles finalizados y distribuidos en distintos puntos del país.

Las autoridades del Directorio y la Alta Gerencia participaron de la inauguración de la sala de lactancia de Casa Central que lleva el nombre de la Dra. Graciela Navarro.

Cupo Laboral para Personas Trans

Las personas travestis, transexuales y transgénero de la Argentina se encuentran entre las poblaciones históricamente más vulneradas, esto se traduce en enormes dificultades para la igualdad de oportunidades y de trato, y efectivo goce de sus derechos humanos. Es por esto que, en 2020 firmamos un Acta Acuerdo con la Asociación Bancaria, que posibilita el ingreso gradual y progresivo al Banco de personas que integran el colectivo trans; cumpliendo con un 1% de cupo de la dotación del Banco para personas trans.

En 2021, 23 personas ingresaron al Banco por el cupo laboral trans.

Además, el Acta Acuerdo establece la sensibilización y formación de todos los que integramos el Banco, así como de las personas usuarias de nuestros productos y servicios. Así, lanzamos un ciclo de charlas para la atención de personas trans y otros grupos vulnerables en gerencias zonales de todo el país. En 2021 acompañamos a la zonal Congreso en este proceso y planificamos visitar 6 zonales en 2022.

Aliados a universidades, cámaras, ministerios, organizaciones y asociaciones para llevar adelante los programas y acciones desarrollados durante el 2021:

INAP

Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad

Ministerio de Desarrollo Productivo – Gabinete de Género

EMPRETEC

INSSJP - PAMI

ANDIS

Bancos nucleados por el Protocolo de Finanzas Sustentables de

Bancos

BCRA

EANA

ENACOM

ABAPPRA

Instituto Argentino de la Empresa Familiar

Iniciativa Paridad de Género

Transistemas

Chicas en Tecnología

Cámara de Diputados de la Nación

Garantizar SGR

Nación Servicios

Honorable Cámara de Diputados HCD

3.6. Grupos de interés y canales de comunicación

102-21,102-40,102-42

Mantenemos un diálogo fluido con todos aquellos grupos que resultan afectados de manera directa o indirecta por el desarrollo de las actividades, productos y servicios del Banco, para generar con ellos un vínculo confiable, transparente y de labor conjunto.

Por ello, realizamos una revisión periódica de la identificación de los grupos de interés clave para el Banco y de los canales de diálogo con ellos, para dar respuesta a cuestiones relevantes, impactos, riesgos y oportunidades.

Nuestros grupos de interés y los canales de comunicación que utilizamos para establecer un diálogo abierto con ellos son:

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES LO INTEGRAN	CANALES DE COMUNICACIÓN
PERSONAL BNA	Todo el personal en relación de dependencia laboral, según cargo, categoría y funciones. También, las organizaciones sindicales que representan a las/os trabajadoras/es	<ul style="list-style-type: none"> Revista mensual vía directa Intranet Correo electrónico: novedades sociales y comerciales Reuniones de intercambio por evaluación de desempeño Plataforma e-learning Encuestas de satisfacción de capacitaciones Encuentro anual de gerentes Clipping de noticias
DIRECTORIO	Autoridades de Directorio	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de comisiones y comités
CLIENTES	Todos los clientes de nuestros servicios financieros, incluyendo banca de individuos y banca de empresas (grandes empresas, pymes, y otras organizaciones)	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia y protección de los usuarios Centro de atención al cliente Participación en ferias, exposiciones y congresos Charlas y encuentros de capacitación para pymes Desayunos empresariales Revista PymeNación. Negocios y novedades Encuesta de satisfacción Website: chat online y tutoriales Redes sociales: fb / instagram / youtube Newsletter digital trimestral Resumen de tarjetas Email marketing
PROVEEDORES	Las empresas que integran nuestra cadena de suministros y nos proveen insumos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas Registro de proveedores
COMUNIDAD	Las organizaciones y personas que se relacionan e interactúan con nuestras operaciones diarias, en forma indirecta comunidad en general, ongs, instituciones académicas y universidades, otras entidades financieras (locales e internacionales), familiares del personal bna	<ul style="list-style-type: none"> Participación en ferias, exposiciones y congresos Reuniones y alianzas con organizaciones Voluntariado corporativo Talleres de educación financiera Revista bancarizados (educación financiera desde lo lúdico)
CÁMARAS Y ASOCIACIONES	Organizaciones con las cuales articulamos para potenciar nuestro desempeño, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> Red argentina del pacto global de naciones unidas Asociación de bancos públicos y privados de la república argentina (abappra) Asociación latinoamericana de instituciones financieras para el desarrollo (alide) Federación latinoamericana de bancos (felaban) Instituto argentino de responsabilidad social empresaria (iarse) Protocolo de finanzas sostenibles de la industria bancaria en argentina 	<ul style="list-style-type: none"> Desayunos empresariales Reuniones periódicas Participación en comisiones técnicas
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"> Gobierno nacional Gobiernos provinciales Gobiernos municipales UIF (unidad de inteligencia financiera) BCRA SIGEN CNV 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas Participación en foros

3.7. Análisis de Materialidad

102-15, 102-29, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

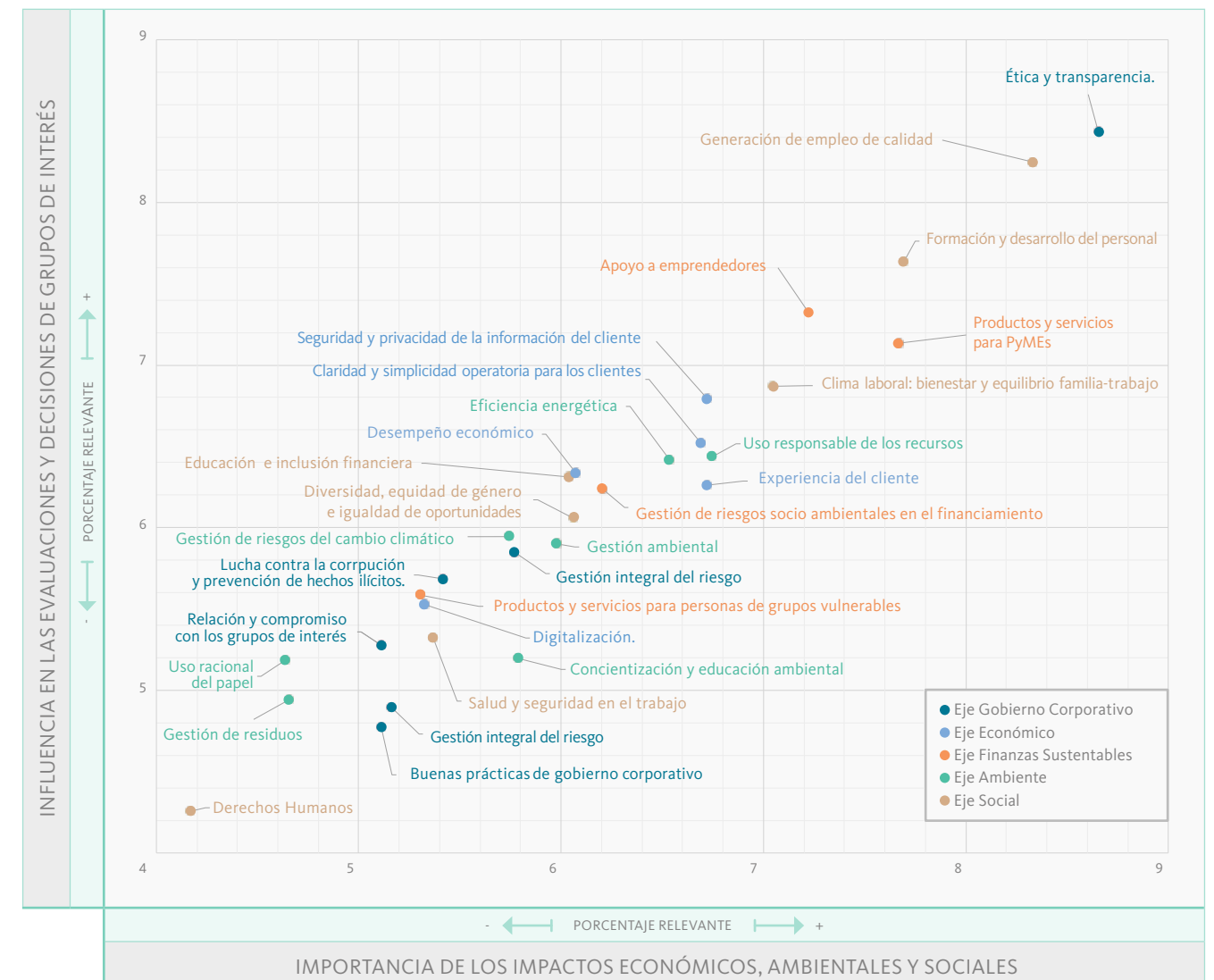
La elaboración del presente Reporte de Sustentabilidad se encuentra guiada por el análisis de materialidad. Éste es el principio a través de cual se identifican y determinan cuales temas son suficientemente relevantes para que sea esencial presentar información al respecto, convirtiéndose en un instrumento indispensable para identificar acciones y aspectos relacionados con la gestión de la sustentabilidad para el Banco y los grupos de interés.

Realizamos un proceso de revisión de los temas de sustentabilidad más relevantes para el negocio y para los grupos de interés, utilizando el proceso recomendado por Global Reporting Initiative (GRI), que contempla las siguientes etapas:

1. Identificación: analizamos las principales tendencias y los estándares de la industria nacionales e internacionales, entre ellos el Protocolo de Finanzas Sostenibles, los Principios de Banca Responsable, los Principios de Inversión Responsable, los Principios de Ecuador, GRI y SASB. A su vez, complementamos la información recaba con un análisis de mercado de la materialidad del sector en Argentina y América Latina. Así, actualizamos el listado inicial de los temas de sustentabilidad más relevantes, incorporando nuevos temas relacionados a la coyuntura del COVID-19 y sus consecuencias.

2. Priorización: realizamos un relevamiento sobre la priorización de los temas para los grupos de interés y de la mirada estratégica del negocio. Para ello, realizamos una encuesta a nuestro público interno y externo, en la que participaron 1.738 personas. A partir de los resultados obtenidos, elaboramos la nueva Matriz de Materialidad 2022.

3. Validación: finalmente, los temas que surgen son revisados y aprobados por el Comité de Sustentabilidad.



DE LA NACION ARGE

4. Impulsando el Desarrollo

- > Incremento de más del 50% en el otorgamiento de Préstamos Personales respecto a 2020
- > Desde Banca Empresa colocamos préstamos por \$513 mil millones, un 28% de incremento respecto a 2020
- > 4.858 préstamos por \$39.046 millones destinados al financiamiento de Maquinaria de Fabricación Nacional



4.1. Nuestros clientes

102-4, 102-6

Desde su creación el Banco de la Nación Argentina impulsa el desarrollo del país, prestando asistencia financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas, promoviendo y apoyando el comercio con el exterior, poniendo a disposición de las empresas créditos para inversión y capital de trabajo y orientando la actividad a las personas a través de préstamos personales e hipotecarios para la vivienda.

Como Banca Pública, persigue la misión de contribuir al desarrollo de todos los sectores sociales y productivos del país, a través de la asistencia financiera, respondiendo a las necesidades presentes y futuras. Las finanzas al servicio de las personas, de la industria y del comercio, son un factor clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida.

En 2021 alcanzamos más de 25 millones de usuarios¹ y 13 millones de clientes² que poseen productos, siendo la principal Institución Financiera del país.

25.043.253

Total de personas usuarias

13.987.933

Total de clientes

4.1.1. Personas Usuarias

A través de nuestras 758 filiales distribuidas a lo largo y ancho de todo el territorio argentino, brindamos atención a más de 25 millones de personas usuarias distribuidas por provincia de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS POR PROVINCIA	
BUENOS AIRES	30,1%
CABA	14,5%
CATAMARCA	1,6%
CHACO	2,6%
CHUBUT	1,3%
CÓRDOBA	8,0%
CORRIENTES	2,3%
ENTRE RÍOS	3,0%
FORMOSA	1,1%
JUJUY	1,7%
LA PAMPA	0,8%
LA RIOJA	1,0%
MENDOZA	6,9%
MISIONES	2,6%
NEUQUÉN	1,2%
RÍO NEGRO	2,1%
SALTA	2,5%
SAN JUAN	1,6%
SAN LUIS	1,0%
SANTA CRUZ	1,0%
SANTA FE	7,3%
SANTIAGO DEL ESTERO	1,6%
TIERRA DEL FUEGO	0,4%
TUCUMÁN	3,6%

1. Usuarios: personas con alguna interacción con el Banco durante el 2021.
2. Clientes: personas con producto activo.

Distribución de personas usuarias por Sector de actividad

USUARIOS POR SECTOR DE ACTIVIDAD	DISTRIBUCIÓN
SECTOR PRIMARIO	16,67%
SECTOR SECUNDARIO	6,61%
SECTOR TERCIARIO	76,72%

4.1.2. Clientes con productos activos

SECTOR	PARTICIPACIÓN
PRIVADO BANCA PERSONAS	87,17%
PRIVADO BANCA EMPRESAS ³	0,99%
SECTOR PÚBLICO	0,03%
OTROS ⁴	11,81%

Clientes con financiamiento - Sector Privado

1.671.925

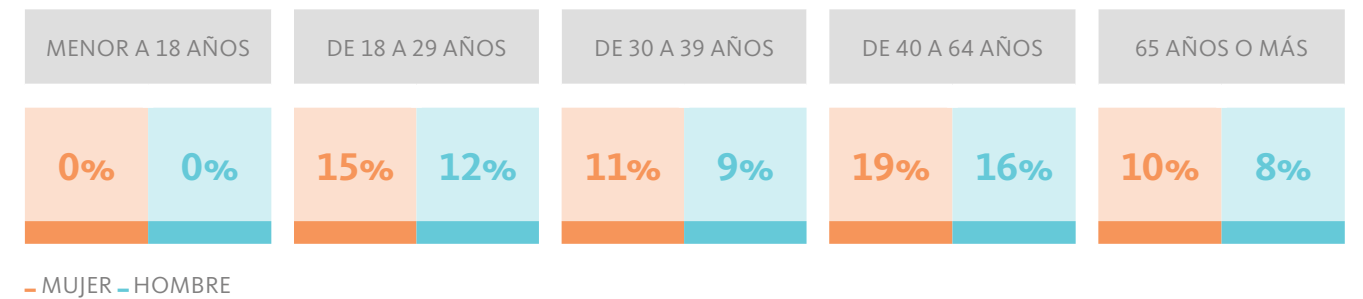
Total de Clientes con financiamiento

Clientes con depósito - Sector privado

13.934.060

Total de Clientes con depósito

Clientes con depósito Segmentados por sexo y rango etario



4.2. Banca Personas

102-2

Acompañamos y resolvemos las necesidades de más de 12 millones de personas en el desarrollo de sus metas y necesidades financieras, gestionando distintos productos y servicios que se adecúan a la etapa de vida en la que se encuentran.

Clientes Banca Personas⁵

12.193.810

Total de Clientes Banca Personas

1.256.639

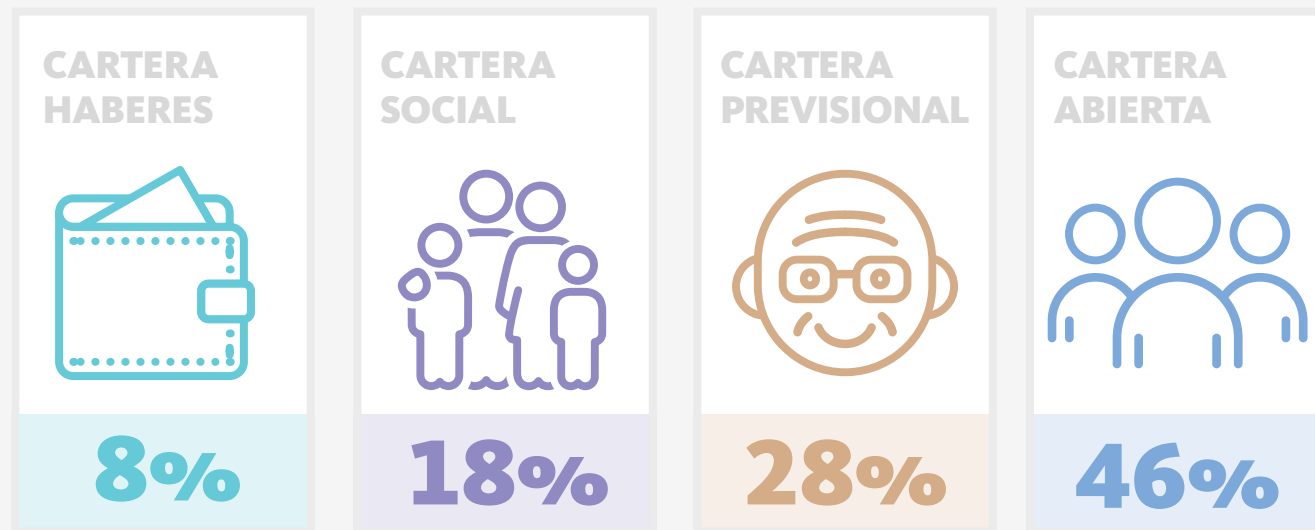
Total de nuevos clientes

3. Se incluye sector financiero.

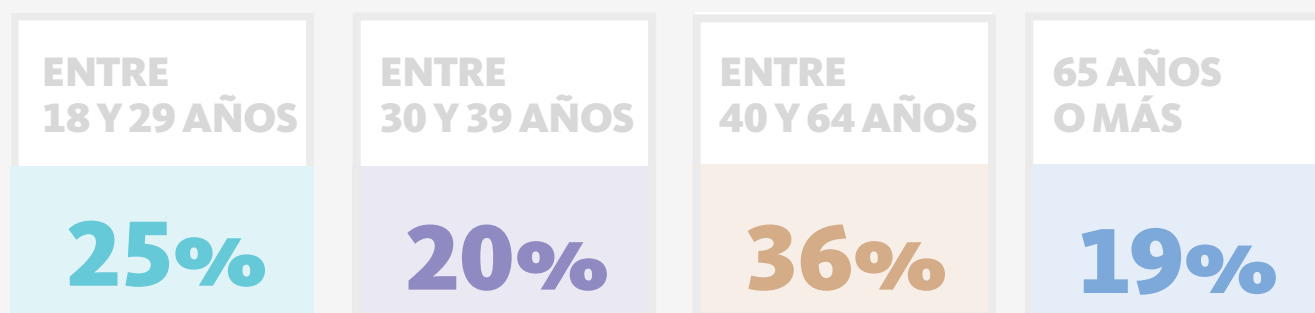
4. Se incluye judiciales, castigo, Cotitulares.

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

Segmento de clientes



Cientes Banca Personas Segmentados por rango etario



4.2.1. Productos de ahorro, inversión y depósitos

CLIENTES CON PRODUCTO SEGMENTADOS POR SEXO	MUJERES	HOMBRES
CAJA DE AHORROS	55%	45%
PAQUETES DE SERVICIO	45%	55%
CUENTAS CORRIENTES	27%	73%
TARJETAS DE CRÉDITO	52%	48%
PLAZOS FIJOS	49%	51%
FINANCIAMIENTO	46%	54%
PRÉSTAMOS PERSONALES	43%	57%
DEPÓSITOS	55%	45%

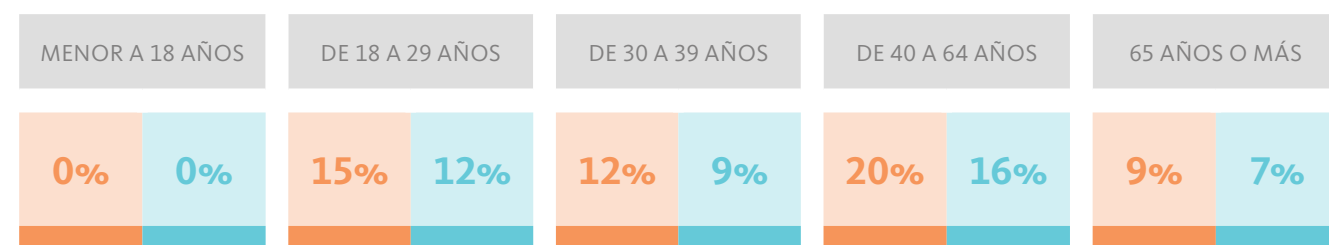
PRODUCTO EN CANTIDADES	2021	2020	VARIACIÓN ANUAL
CAJA DE AHORROS	14.703.269	13.010.511	13,0%
PAQUETES	1.293.217	1.273.062	1,6%
CUENTA CORRIENTE	142.040	110.197	28,9%
PLAZO FIJO	787.794	731.233	7,7%
PLAZO FIJO WEB	6.383	6.533	-2,3%

Adaptándonos a las distintas necesidades de nuestra clientela, ofrecemos diversos 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 UVI
- > Cuentas para menores de edad

DISTRIBUCIÓN DE CAJA DE AHORROS	
CARTERA	2021
CARTERA DE HABERES	12%
CARTERA SOCIAL	38%
CARTERA PREVISIONAL	26%
CARTERA ABIERTA	22%
OTROS	2%

Cientes con CA Segmentados por sexo y rango etario



— MUJER — HOMBRE

Paquetes de Servicios

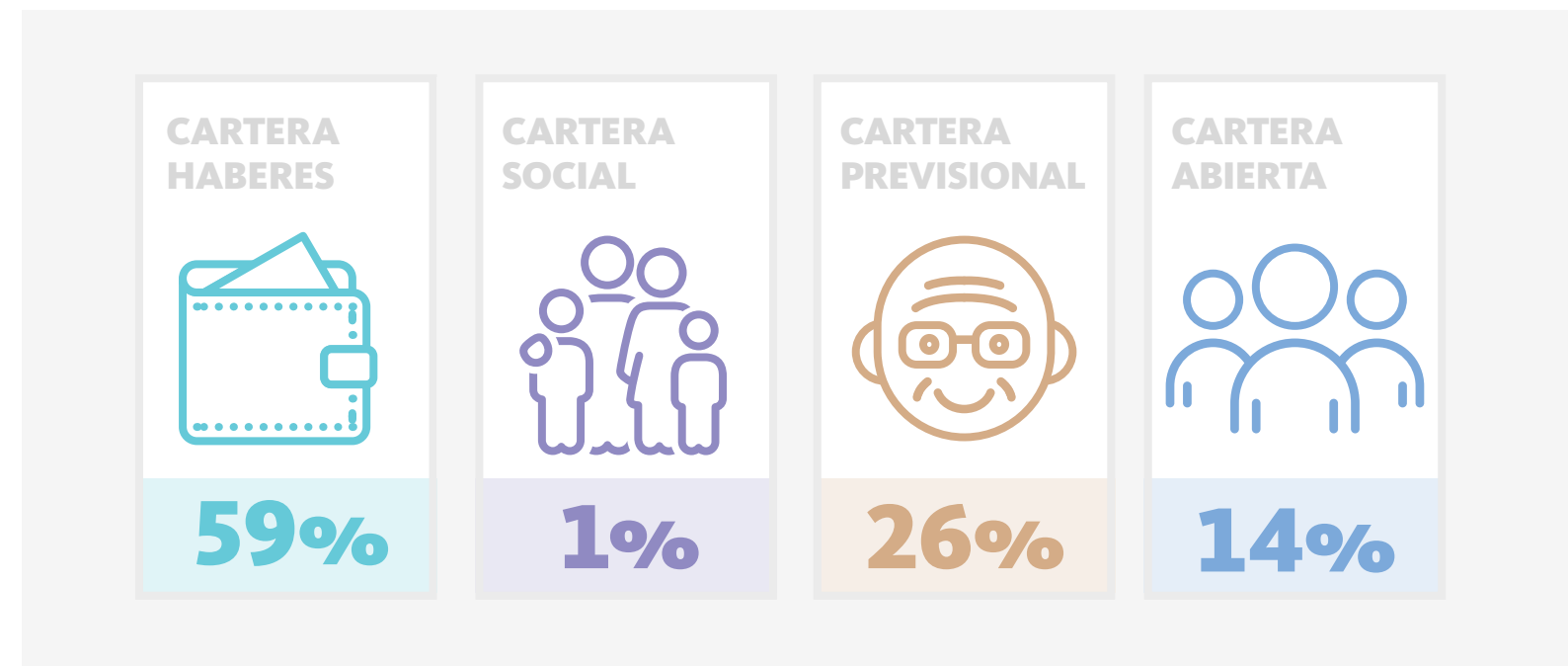
Disponemos de tres tipos de paquetes de servicios orientados a las necesidades de cada cliente:



Productos de financiamiento

Ofrecemos 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 de personas Jubiladas y Pensionadas

Para el Banco la asistencia a las personas jubiladas y pensionadas siempre ha sido de relevancia, por lo cual poseemos 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 Banco y para los que no lo perciben, tanto para libre destino como para la adquisición de computadoras.

Asimismo, en el mes de agosto se habilitó la comercialización de préstamos personales no presenciales a través de la Billetera BNA+, logrando aumentar la seguridad, con la implementación de la biometría para la aceptación de la operación.

2.801.794
Total de Clientes Jubilaciones y Pensiones

PRÉSTAMOS A PERSONAS JUBILADAS Y PENSIONADAS	2021	2020	VARIACIÓN ANUAL
ALTAS	111.008	92.908	19,5%
MONTO OTORGADO	\$12.575.550.463	\$6.977.996.956	-

Préstamos Hipotecarios

Uno de los objetos de nuestra Carta Orgánica es otorgar créditos para la adquisición, construcción o refacción de viviendas. Así, respondemos ante las necesidades del país en materia de soluciones de acceso a la vivienda.

En la siguiente tabla se detallan la cantidad de préstamos hipotecarios otorgados en 2021. Entre ellas se destaca que 320 fueron para adquisición o cambio, 30 para ampliación/refacción y se consolidaron 265 operaciones con destino construcción (finalizaciones de obras).

Los préstamos hipotecarios se concentraron principalmente en la línea de crédito Préstamos Hipotecarios UVA, seguidos de Procrear Construcción y Préstamo Nación Tu Casa.

PRÉSTAMOS VIVIENDA	2021	2020	VARIACIÓN ANUAL
ALTAS	615	965	-36,27%
MONTO OTORGADO	\$2.383.606.261,09	\$2.317.854.535	2,84%

Préstamos Personales

Además de los préstamos tradicionales, incorporamos de manera exitosa la funcionalidad de solicitud de préstamos personales por canal no presencial mediante la Billetera BNA+. Esta implementación nos permitió incorporar la biometría para el proceso de solicitud y disminuir los riesgos de fraude para nuestra cartera de Clientes Haberes, brindando adicionalmente agilidad al proceso.

En 2021 el otorgamiento de Préstamos Personales tuvo un incremento de más del 50% respecto del año anterior.



En 2021 el otorgamiento de Préstamos Personales tuvo un incremento de más del 50% respecto del año anterior.



PRÉSTAMOS PERSONALES	2021	2020	VARIACIÓN ANUAL
ALTAS	373.058	246.410	51,4 %
MONTO OTORGADO	\$62.191.469.585	\$33.411.513.068	-

Productos de seguros

Ofrecemos una gran variedad de coberturas para atender las distintas necesidades de nuestros clientes.

La comercialización de Seguros mostró una significativa mejora del 62% respecto al año anterior, elevando el promedio mensual de altas de 23.000 a 37.000. El producto más comercializado en cantidad de pólizas fue Vida colectivo, seguido de Seguro Técnico, Incendio y Granizo. Los ramos que mayor prima generaron fueron los seguros de Granizo, Técnico y Vida Colectivo.

Asimismo, con el objeto de seguir incrementado la oferta a través de nuevos canales, se puso en marcha la comercialización de Seguros en Tienda BNA.

SEGUROS RETAIL	2021	2020	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE SEGUROS COMERCIALIZADOS	452.000	278.687	62,19%
EMISIÓN (NUEVOS NEGOCIOS)	\$1.270.812.427	\$ 650.712.499	-

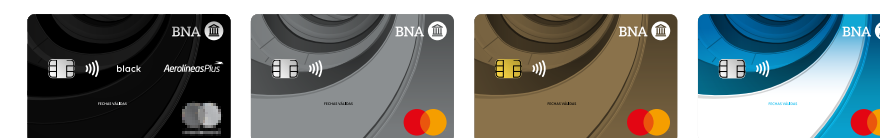
Tarjetas

Continuando con las mejoras en los servicios del producto tarjetas de crédito, se ha implementado un nuevo canal de atención a clientes que deseen modificar y/o adherir al débito automático de la tarjeta de crédito con una antelación mínima de 10 días sin necesidad de acercarse a la sucursal.

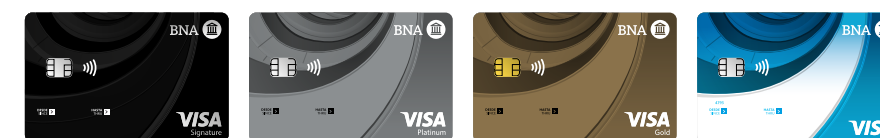
Asimismo, se mantuvieron los acuerdos comerciales con grandes, medianos y pequeños comercios, y generamos una oferta promocional con amplia cobertura territorial y diversidad de rubros.

Este año se han superado los 3 millones de Tarjetas de Crédito Vigentes.

Tarjetas de crédito Mastercard



Tarjetas de crédito Visa



Tarjetas de débito Mastercard Débito



Tarjetas de débito con atributo Maestro



Tarjetas de crédito Bancat



Tarjetas prepaga Ticket Nación



Créditos a Tasa Cero con Tarjeta de Crédito

A través del Decreto 512/21 (modificatorios y normativa complementaria), el Gobierno Nacional dispuso la implementación de una nueva emisión del programa de crédito a tasa cero 2021 para las personas adheridas al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes y para los trabajadores autónomos alcanzados por las disposiciones establecidas en dicho decreto y en las normas complementarias.

En esta oportunidad la financiación se realiza en un solo desembolso, y contempla la refinanciación de Créditos a Tasa Cero previstos en el decreto 332/20 mediante la línea de Crédito a Tasa Cero 2021.

4.3. Banca Empresas

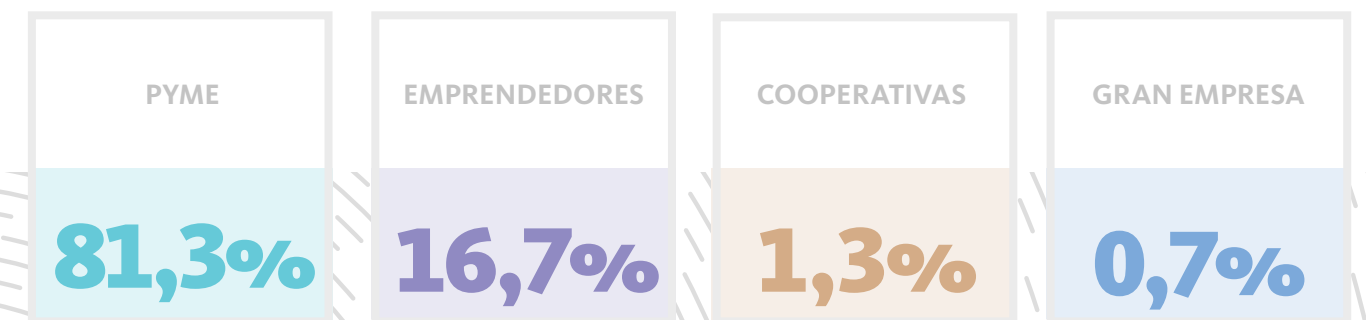
102-2

En un contexto dado por la continuidad de la emergencia COVID-19 y una gradual reducción de sus efectos a nivel de actividad económica, se implementaron acciones y programas de asistencia en un volumen acorde a las necesidades de los diferentes sectores económicos en el segmento Banca Empresas.

El énfasis en los objetivos de lograr reciprocidad en el uso de productos del Banco por parte de los clientes habituales, y captación de nuevos clientes se manifestó, a través de políticas y campañas comerciales enfocadas en los conceptos de adhesión depositaria, productos de medios de pago, convenios de recaudación y de pago de haberes, entre otros, logrando la recuperación de participación en el sistema financiero con un equilibrio entre la progresiva búsqueda de rentabilidad, la fidelización de nuestros clientes, y la oferta con las mejores condiciones del mercado.

Conjuntamente con las políticas emanadas del Gobierno Nacional y los Gobiernos Provinciales, a través de sus entes administradores de fondos, acompañamos a las empresas⁶ 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



8.269

Clientes nuevos 2021

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

4.3.1. Financiamiento Banca Empresas

El financiamiento es una variable clave para el desarrollo productivo, el crecimiento económico y la mejora de las comunidades. Desde el Banco establecimos mecanismos que condujeron el crédito a sectores productivos regionales y sectoriales habitualmente no atendidos o con demandas insatisfechas, con líneas de crédito y condiciones largamente esperadas.

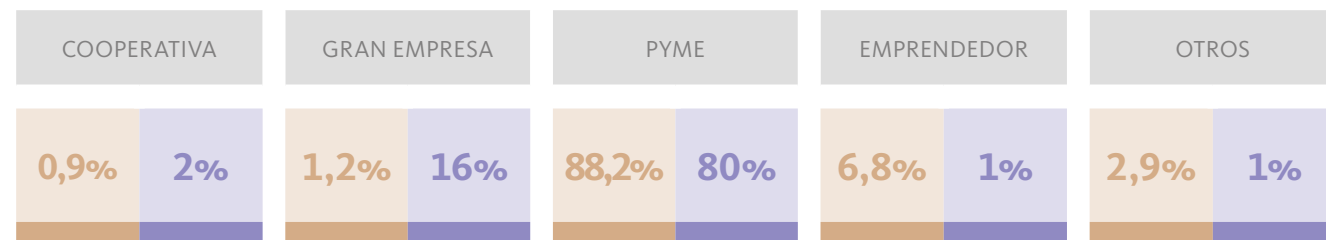


Otorgamos **4.858** préstamos por **\$39.046** millones en Reglamentaciones destinadas al financiamiento de Maquinaria de Fabricación Nacional.



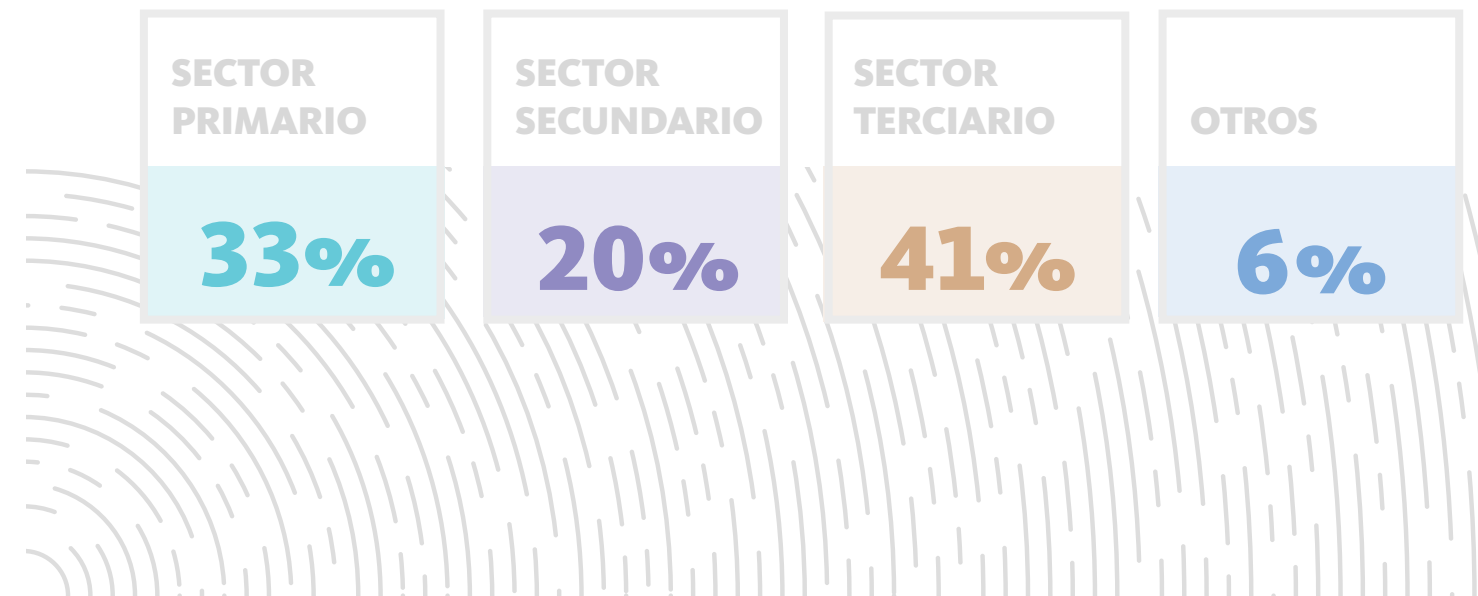
PRÉSTAMOS BANCA EMPRESAS	2021	2020	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	158.385	113.810	28%
MONTO OTORGADO	\$513.117.456.041	\$210.957.497.575	-

Financiamiento Banca Empresa Por segmento



— CANTIDAD DE ALTAS — MONTO DE ALTAS

Financiamiento Banca Empresa Por sector de actividad



Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

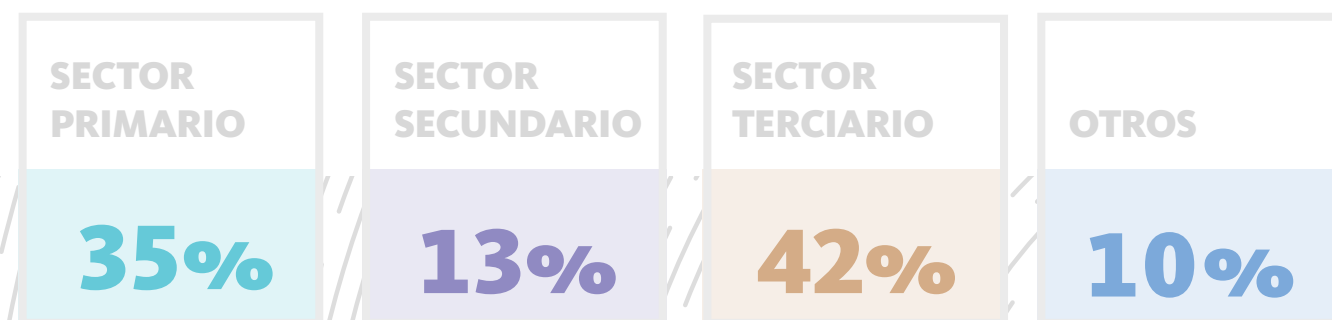
Continuamos la asistencia financiera a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas con el fin de solventar tanto gastos de capital de trabajo como financiar inversiones a través de líneas de crédito acordes a cada una de las necesidades financieras de este segmento productivo. Atendemos las necesidades de la producción agropecuaria, comercio, industria, minería, turismo, servicios y tecnología, apoyando el desarrollo regional con productos y servicios para las actividades productivas de cada zona del país, en todo nuestro territorio nacional, en el marco de la Carta Orgánica de la Institución.

Para ello, contamos con un amplio abanico de reglamentaciones, destacándose entre las principales:

- › Línea de créditos a mipymes "Carlos Pellegrini".
- › Línea de créditos a mipymes para inversiones y capital de trabajo en el marco de la comunicación "A" 7140 del BCRA.
- › Financiación de maquinaria de fabricación nacional con bonificación de tasa de interés a cargo de empresas fabricantes y/o concesionarias.

PRÉSTAMOS MIPYMES	2021	2020	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	41.283	38.696	7%
MONTO OTORGADO	\$221.001.595.667	\$90.651.959.623	-

Financiamiento mipyme Por sector de actividad



FINANCIAMIENTO MIPYME POR ACTIVIDAD	
ACTIVIDAD	PORCENTAJE
CRÍA DE ANIMALES Y SERV. PECUARIOS	28,6%
COMERCIO	24,9%
SERVICIO	18,2%
CULTIVOS Y SERVICIOS AGRÍCOLAS	9,3%
OTROS	5,0%
FABRIC. DE MAQUINARIA, EQUIPOS E INSTRUMENTOS	3,4%
PRODUCTOS ALIMENTICIOS Y BEBIDAS	3,3%
CONSTRUCCIÓN	3,1%
FABRICACIÓN DE PRODUCTOS TEXTILES	1,5%
FABRICACIÓN DE SUST. Y PROD. QUÍMICOS	1,1%
EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	0,7%
FÁBRICA DE VEHÍCULOS Y EQUIPOS DE TRANSPORTE	0,4%
ELECT., GAS Y AGUA	0,2%
CAZA Y CAP. DE ANIMALES Y SILVICULTURA	0,2%
PESCA	0,1%

Con el propósito de impulsar el potencial de las provincias se han coordinado distintas medidas en pos de brindar ayuda financieras a sus sectores productivos y otorgando apoyo a las dificultades climáticas y otras contingencias derivadas de la pandemia. En este marco, se diseñaron líneas comerciales específicas para las Provincias de Catamarca, Salta, Santiago del Estero, Mendoza, San Luis, La Rioja, San Juan y Santa Fe, totalizando asistencias por \$7.119 millones al cierre del ejercicio.

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

TOTAL MIPYME POR PROVINCIA	
PROVINCIA	PORCENTAJE
BUENOS AIRES	30%
CABA	8%
CATAMARCA	2%
CHACO	2%
CHUBUT	1%
CÓRDOBA	16%
CORRIENTES	2%
ENTRE RÍOS	5%
FORMOSA	1%
LA PAMPA	4%
MENDOZA	5%
MISIONES	2%
NEUQUÉN	1%
RÍO NEGRO	2%
SALTA	1%
SAN JUAN	1%
SAN LUIS	1%
SANTA CRUZ	1%
SANTA FE	12%
SANTIAGO DEL ESTERO	1%
TUCUMÁN	2%

Consejos consultivos PyME

Se dio continuidad a los Consejos Consultivos PyME, 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 conduce las inquietudes de los clientes sobre la difusión de sus productos, o al tratamiento y análisis de necesidades como así también resolver aspectos relacionados a la documentación necesaria para realizar una vinculación crediticia.

Nación Microempresas

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

Durante 2021, adecuamos nuestras líneas de crédito y mejoramos el vínculo con nuestros clientes logrando una atención ágil con montos y plazos acordes al segmento, complementadas por una oferta de servicios y promoviendo una inclusión financiera integral.

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

- ▶ Asistencia técnica, capacitación y educación financiera a las microempresas monotributistas y autónomos.
- ▶ Bonificación de tasas.
- ▶ Mecanismos de garantías.

PRÉSTAMOS A MICROEMPRESAS	2021	2020	VARIACIÓN ANUAL
CANTIDAD DE ALTAS	3.783	3.365	12,42%

Refinanciación

Acompañamos a los clientes ante las dificultades para la atención de sus obligaciones debido la coyuntura generada por la pandemia y razones de índole climática, con el objetivo de adoptar medidas para prevenir y/o mitigar los daños causados por factores adversos y que afectaron su producción.

Cooperativas

Desde el Banco creemos que las cooperativas son parte de la estructura productiva de la Argentina. Es por ello que creamos productos diferenciales con beneficios y condiciones particulares para poder hacer frente al contexto económico y social en el que se desenvuelven.

“

1.422 cooperativas accedieron a financiamientos particulares.

”

Grandes Empresas

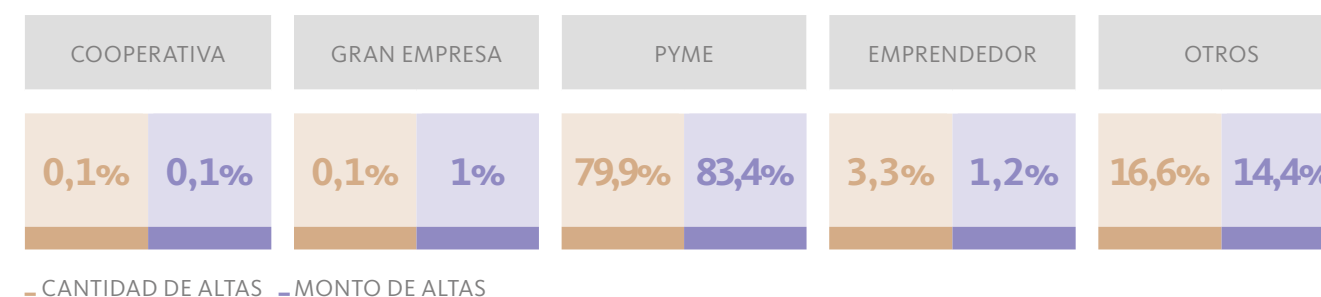
El Banco cuenta con una asistencia al segmento Grandes Empresas abarcando los destinos de asistencia crediticia, descuento de documentos y otras financiaciones. Más de 1900 Grandes Empresas accedieron a financiamiento durante 2021.

Financiamiento especial durante el COVID-19

El Banco 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.

Se asistieron a 3.940 clientes y 82 clientes recuperados. El monto de altas actual es de pesos 3.681 mil millones con 409 altas.

Covid Financiamiento Banca Empresa Por segmento



4.3.2. Productos y servicios Paquetes Comerciales para Empresas

Además de los Paquetes Comerciales existentes, durante 2021 incorporamos nuevos paquetes con una combinación de productos y servicios exclusivos para las micro, pequeñas y medianas empresas con el fin de poder ayudar a cumplir sus objetivos. Contar con esta amplia variedad nos permite efectuar una reducción en el costo de mantenimiento mensual, ya que implica la bonificación total de dos de los productos entre los cuales incluye Cuenta Corriente y Nación Empresa 24.

DISTRIBUCIÓN DE PAQUETES DE SERVICIOS	
CUENTA NACIÓN PYME	40,19%
CUENTA NACIÓN CAMPO	56,62%
CUENTA NACIÓN EMPRESA	2,68%
CUENTA NACIÓN EMPRESA + CAMPO	0,10%
CUENTA NACIÓN EMPRESA + PYME	0,41%

Tarjetas

Tarjeta AgroNación

El posicionamiento de este producto se afianzó a través de diversas acciones, entre las cuales merecen destacarse las siguientes:

- ▶ Acciones comerciales basadas en las campañas agrícolas.
- ▶ Acción comercial para el sector ganadero.
- ▶ Difusión del producto por *e-mailing*, plataformas digitales, etc.
- ▶ Asistencia a comercios para la utilización del Botón de Pagos.

El saldo financiado para AgroNación al cierre del ejercicio fue de \$47.445 millones y registró un incremento del 89% respecto del mismo mes del año previo.

Tarjeta PymeNación

Es la tarjeta de crédito que permite a las pymes argentinas abonar y financiar las compras que realicen a sus proveedores en forma ágil y segura.

El saldo financiado para PymeNación al cierre del ejercicio fue de \$6.006 millones, un 176,24% superior al 2020.

Tarjeta Corporativa Nación

En 2021 la tarjeta Corporativa Nación registró 2.162 altas financiando al cierre del ejercicio \$2.587.819. Este producto atrae cada vez mayor cantidad de clientes por ser un producto dinámico y competitivo, debido a las posibilidades que brinda la plataforma web del producto.

TARJETAS	ALTAS	MONTOS ⁷
AGRONACIÓN	26.240	\$47.445.479
PYMNACIÓN	17.298	\$6.006.670
CORPORATIVA NACIÓN	2.162	\$2.587.819

4.4. Comercio exterior

102-2

El Banco continúa acompañando a los clientes que realizan negocios en el exterior, firmamos un Convenio Marco de Colaboración y Cooperación con la Fundación Argentina para la Promoción de Inversiones y Comercio Exterior, con el propósito de incrementar y diversificar las exportaciones de productos realizados en nuestro país.

COMERCIO EXTERIOR	2021		2020		VARIACIÓN ANUAL ALTAS
	CANTIDAD DE ALTAS	MONTO OTORGADO EN USD	CANTIDAD DE ALTAS	MONTO OTORGADO EN USD	%
FINANCIACIÓN DE IMPORTACIONES	48	USD 4.989.444	123	USD 7.992.870	-38
FINANCIACIÓN DE EXPORTACIONES	4	USD 129.096	2	USD 253.679	-49
FINANCIACIÓN DE EMPRESAS EXPORTADORAS	10	USD 6.552.333	19	USD 6.075.238	8
PREFINANCIACIÓN DE EXPORTACIONES	750	USD 326.064.254	737	USD 397.692.016	-18
CAPITAL DE TRABAJO	44	USD 4.343.097	139	USD 17.944.937	-76
TOTAL	856	USD 342.078.224	1.020	USD 429.958.740	-20

4.5. Gestión de la cadena de valor

102-9, 103-2, 103-3

El Banco, a través de su Régimen de Compras y Contrataciones transparenta la gestión de compras, la cual rige para toda compraventa, locación de cosas muebles o inmuebles para uso exclusivo de la Institución. Dicho Régimen establece las facultades numéricas, delegadas por el Directorio mediante las cuales se determina el proceso de selección a utilizar y el nivel jerárquico que intervendrá.

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

En 2021 se realizó una revisión y aprobación del nuevo Régimen de Compras y Contrataciones del Banco. Los principales beneficios que aportará la nueva regulación son los siguientes:

- Realizar una mejora terminológica, aclarar conceptos y regular vacíos normativos.
- Reducir tiempos de contratación y costos mejorando la capacidad de gestión.
- Aplicar nuevas figuras de contratación más acordes a las necesidades del Banco.
- Disminuir errores y clarificación de conceptos.

4.5.1. Perfil de los proveedores

El Banco cuenta con un Registro de Proveedores donde se inscriben aquellos que tienen interés de participar en licitaciones y concursos de precios impulsados por el Banco. Para ello se ha desarrollado un formulario de pre-inscripción en nuestro sitio web que las firmas deben completar aportando datos sobre el rubro que comercializa, documentación comercial, estatuto, actas de designación de autoridades como así también cualquier información que permita tener un mayor conocimiento de la empresa. Toda la gestión de inscripción en el Registro de Proveedores se puede realizar en forma digital y a distancia, reduciendo el uso de papel y facilitando la logística del trámite.

Para la adquisición de bienes, según el Régimen de Contrataciones, 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.

Trabajamos con distintas modalidades de contrataciones que contribuyan a la igualdad sobre una base objetiva.

4.5.2. Procedimiento de selección y contratación

204-1

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

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

Continúa el proceso 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 es enviado a la Asesoría Legal para ser dictaminado. En caso de no existir observaciones de índole legal, el 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.

A través de su página web, el Banco pone a disposición un detalle de las aperturas de llamados 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.

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.

En 2021, el 98% de las compras y contrataciones fueron realizadas a proveedores locales.

A continuación se detallan las compras y contrataciones realizadas por el Banco durante 2021 según tipo de modalidad.

COMPRA DE BIENES POR TIPO DE MODALIDAD			
COMPRAS DE BIENES EN PESOS POR TIPO DE CONTRATACIÓN			
	2021	2020	2019
LICITACIONES PÚBLICAS	68%	75%	72%
CONTRATACIONES DIRECTAS	25%	18%	12%
CONCURSO DE PRECIOS	7%	7%	16%
COMPRAS DE BIENES EN DÓLARES POR TIPO DE CONTRATACIÓN			
	2021	2020	2019
LICITACIONES PÚBLICAS	16%	76%	57%
CONTRATACIONES DIRECTAS	82%	7%	41%
CONCURSO DE PRECIOS	2%	17%	2%

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR TIPO DE MODALIDAD			
CONTRATACIONES DE SERVICIOS EN PESOS POR TIPO DE CONTRATACIÓN			
	2021	2020	2019
LICITACIONES PÚBLICAS	36%	43%	9%
CONTRATACIONES DIRECTAS	63%	47%	86%
CONCURSO DE PRECIOS	1%	10%	5%
CONTRATACIONES DE SERVICIOS EN DÓLARES POR TIPO DE CONTRATACIÓN			
	2021	2020	2019
LICITACIONES PÚBLICAS	41%	37%	85%
CONTRATACIONES DIRECTAS	58%	62%	14%
CONCURSO DE PRECIOS	1%	1%	1%

CONTRATACIÓN DE OBRAS POR TIPO DE MODALIDAD			
CONTRATACIONES DE OBRAS EN PESOS POR TIPO DE CONTRATACIÓN			
	2021	2020	2019
LICITACIONES PÚBLICAS	72%	77%	42%
CONTRATACIONES DIRECTAS	2%	1%	12%
CONCURSO DE PRECIOS	27%	22%	46%
CONTRATACIONES DE OBRAS EN DÓLARES POR TIPO DE CONTRATACIÓN			
	2021	2020	2019
LICITACIONES PÚBLICAS	100%	0%	0%
CONTRATACIONES DIRECTAS	0%	0%	100%
CONCURSO DE PRECIOS	0%	0%	0%

5. Relaciones Laborales y Gestión del Talento

- > 17.668 personas componen el Banco de la Nación Argentina
- > El 42% de la dotación del Banco son mujeres
- > 99% del personal evaluable recibió una evaluación periódica de su desempeño
- > Más del 81% de las personas se capacitaron en género y violencia contra las mujeres



5.1. Nuestro equipo

102-7, 102-36, 102-37, 102-41, 103-2, 103-3, 407-1, 408-1, 409-1

Día a día, 17.668 personas se comprometen a trabajar para hacer del Banco una institución transparente, inclusiva y cercana. Por ello, nos proponemos generar un espacio de trabajo donde las personas son el centro; a través de un proceso de transformación continua, promovemos su motivación, formación e inclusión en toda la organización, con un enfoque de diálogo proactivo e igualitario.

En todo momento, actuamos en conformidad a la normativa laboral vigente, respetando las normas y tratados internacionales sobre la materia (OIT⁸) y el Convenio Colectivo de Trabajo 18/75 que encuadra a todo el personal. A través de la normativa interna, buscamos mejorar las condiciones de trabajo y fomentar el equilibrio de vida entre la familia y el trabajo.

Apoyamos el derecho a ejercer la libertad de asociación de todo el personal a gremios y sindicatos, y la negociación colectiva. El salario mínimo del Banco es 3,71 veces el SMVM⁹ al 31/12/2021, y su actualización depende del proceso de paritarias y reuniones periódicas de relacionamiento con los sindicatos que establecen negociaciones para arbitrar las necesidades de las partes.

Principales indicadores de dotación:

PERSONAL POR REGIÓN	2021					TOTAL
	DISTRIBUCIÓN POR SEXO		DISTRIBUCIÓN POR EDAD			
	Hombres	Mujeres	Menor o igual a 30 años	Entre 31 y 50 años	Mayor a 51 años	
Azul	176	111	43	168	76	287
Bahía Blanca	224	143	50	217	100	367
Comodoro Rivadavia	185	169	78	238	38	354
Concordia	150	85	29	156	50	235
Congreso	306	274	175	310	95	580
Córdoba	247	177	93	228	103	424
Corrientes	190	102	53	196	43	292
Dolores	125	88	34	135	44	213
Flores	227	212	110	249	80	439
Junín	239	141	72	195	113	380
La Plata	264	323	134	352	101	587
Liniers	306	299	183	343	79	605
Mar Del Plata	245	148	74	216	103	393
Mendoza Este	225	176	68	246	87	401
Mendoza Oeste	267	172	74	260	105	439
Neuquén	239	162	69	261	71	401
Palermo	178	168	97	195	54	346
Paraná	177	104	47	171	63	281
Pergamino	199	139	56	179	103	338
Posadas	160	102	46	182	34	262
Reconquista	148	81	34	147	48	229
Resistencia	273	155	66	271	91	428
Río Cuarto	124	128	49	168	35	252
Rosario	254	252	75	289	142	506
Salta	220	145	57	239	69	365
S.F.V de Catamarca	210	110	56	188	76	320
San Francisco	132	79	53	126	32	211
San Isidro	269	245	140	284	90	514
San Juan	180	119	40	190	69	299
San Miguel de Tucumán	189	121	62	163	85	310
San Rafael	195	108	35	212	56	303
Santa Fe	226	156	54	251	77	382
Santa Rosa	120	88	38	137	33	208
Santiago del Estero	96	60	29	93	34	156
Trelew	128	110	28	163	47	238
Trenque Lauquen	147	111	55	154	49	258
Venado Tuerto	124	87	32	153	26	211
Villa Carlos Paz	155	93	33	156	59	248
Villa María	194	126	47	222	51	320
TOTAL GERENCIAS ZONALES / RED DE SUCURSALES	7.713	5.669	2.568	8.103	2.711	13.382
Casa Central	2.110	1.370	510	2.128	842	3.480
Plaza de Mayo	319	301	95	308	217	620
Personal Nativo del Exterior	110	76	16	91	79	186
TOTAL	10.252	7.416	3.189	10.630	3.849	17.668

8. Organización Internacional del Trabajo.
9. Salario mínimo, vital y móvil.

DOTACIÓN SEGMENTADA POR SEXO	
Hombres	Mujeres
58%	42%

ANTIGÜEDAD PROMEDIO DEL TOTAL DE PERSONAL	EDAD PROMEDIO DEL TOTAL DE PERSONAL
17 años	41 años

INDICADORES DE DIVERSIDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Cantidad de personas con discapacidad trabajando en la compañía (personas que posean certificado de discapacidad)	55	27	82
Cantidad de personas con discapacidad que ingresaron en el año (personas que posean certificado de discapacidad)	3	0	3
Cantidad de personas que ingresaron por firma de convenio de cupo laboral trans	7	14	21

Diálogo con los colaboradores

Nuestro principal canal de diálogo con el personal es la Intranet, página web interna en la que se publica información operativa, institucional y social de las personas del Banco. Además, contamos con un mailing exclusivo de Comunicación Interna para dirigir campañas de comunicación específicas.

Durante la pandemia, reforzamos el diálogo con las personas de todo el país por las mensajerías digitales WhatsApp Business y Telegram. Estos canales fueron de gran ayuda para aquellas personas que requerían conexión inmediata, datos operativos o relativos a higiene y salud.

Realizamos, en conjunto con la Unidad Asistencia Médica e Higiene y Seguridad, un plan de comunicación para dar respuesta y contención a las personas así como también llevar información con videos y piezas sobre temas relacionados con la salud.

Además, realizamos videos motivacionales para las personas que estaban trabajando en forma presencial en las sucursales con atención al público, uno de ellos fue una canción interpretada por personas del Banco de toda la república.

Durante el año realizamos las campañas: En nuestro Banco, nos seguimos cuidando, Recuerdos BNA y Ventana BNA.

Por otro lado en conjunto con la Gerencia de Género, Diversidad y DD. HH. realizamos campañas con la convocatoria a la participación de todo el personal sobre temáticas orientadas a la diversidad y género: Día Internacional de la Mujer; Ni una menos; Día de eliminación de la Violencia contra la mujer; Mes del Orgullo; Mes de la Lactancia y Octubre Rosa. Para ello, se realizaron piezas audiovisuales y distintos contenidos para canales internos y externos de comunicación tales como redes sociales, Intranet, mailing, Whatsapp, como así también en medios de pago tales como cajeros y Home Banking.

Además, se difundió material de comunicación con motivo de otras fechas relacionadas con el calendario de géneros y diversidades, tales como Día de la Visibilidad Trans, Día del Orgullo, Aniversario del Convenio 190 OIT, Día del Voto Femenino, Día del Matrimonio Igualitario, Día del Respeto por la Diversidad Cultural y Día Internacional de la Discapacidad.

5.2. Selección del personal

103-2, 103-3, 401-1

Contamos con procesos y herramientas de selección de candidatos que garantizan la imparcialidad y la igualdad de oportunidades para todas las personas interesadas en aportar su talento al Banco, quienes pueden ingresar su cv a través de la página web institucional.

Orientamos la búsqueda de nuevos ingresantes con competencias alineadas a la estrategia del Banco, como el trabajo en equipo, la buena comunicación, capacidad de negociación y productividad.

INDICADORES DE ROTACIÓN				
TASA DE INGRESO Y EGRESO	Total de altas	Tasa de ingreso	Total de bajas	Tasa de rotación
DESGLOSE POR SEXO				
Mujeres	183	1,72%	182	1,77%
Hombres	285	3,75%	309	4,03%
DESGLOSE POR EDAD				
Hasta 30 años	236	7,31%	37	1,20%
Entre 31 y 50 años	219	2,01%	94	0,85%
Más de 51 años	13	0,27%	360	9,34%
DESGLOSE POR REGIÓN				
Casa Central	251	7,21%	110	3,16%
Plaza de Mayo	5	0,81%	22	3,55%
Red de Sucursales	198	1,48%	348	2,60%
Sucursales del Exterior	14	7,53%	11	5,91%
TOTAL	468	2,60%	491	2,75%

Además, contamos con convocatorias internas a través de publicaciones para cobertura de vacantes, ofreciendo así nuevos desafíos a quienes trabajan dentro del Banco, motivándolos a desarrollar nuevas competencias de interés.

MOVILIDAD INTERNA	
PROMOCIONES INTERNAS	Cantidad
DESGLOSE POR REGIÓN	
Sucursal	1.006
Casa Central	595
DESGLOSE POR SEXO	
Hombres	955
Mujeres	646
CANTIDAD TOTAL DE MOVIMIENTOS HORIZONTALES	
Sucursal	727
Casa Central	185
DESGLOSE POR SEXO	
Hombres	532
Mujeres	380

5.3. Política de evaluación del desempeño

103-2, 103-3, 404-3

La evaluación de desempeño, compuesta por las evaluaciones semestrales realizadas al personal, tiene como fin realizar una calificación conceptual de las personas y plantear objetivos de mejora, sostener su buen desarrollo y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.

A través de las evaluaciones realizadas de manera semestral, los líderes de equipo pueden hacer un seguimiento individual de las responsabilidades de las personas que tienen a cargo, para acompañarlos en su rendimiento y cumplimiento de objetivos.

En 2021, del total de la dotación evaluable, el 99% de las personas recibieron una evaluación de desempeño anual.

Además, planificamos un rediseño del proceso de evaluación, en el que se integrará la medición de potencial y desempeño, que incluye un relevamiento de cumplimiento de objetivos y necesidades de capacitación. Éste será implementado en 2022.

DOTACIÓN DE PERSONAL	Porcentaje	Cantidad
Personal evaluable que recibe una evaluación periódica de su desempeño	99%	14.590
DESGLOSE POR SEXO		
Mujeres	99%	6.162
Hombres	99%	8.428
DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL		
Directorio/ Presidencia	0%	0
Administrativo	99%	13.585
Mandos Medios	99%	2.702
Otros	99%	10.883
Maestranza	100%	239
Servicio	100%	190
Profesional	99%	459
Técnico	100%	48
Especializado	100%	69
Seguridad	0%	0
Operario	0%	0
Personal de Gabinete	0%	0
Personal Nativo del Exterior	0%	0

5.4. Desarrollo y formación de nuestro equipo

103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 412-2

Desde el Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas, acompañamos el desarrollo profesional a través de formación y entrenamiento permanente, mediante los programas de capacitación fortalecemos las competencias laborales requeridas para cada función, profesionalizando la gestión y aportando al crecimiento del negocio.

En 2021 lanzamos el Plan de Capacitación anual con el objetivo de planificar y sistematizar el proceso de aprendizaje organizacional para contribuir al crecimiento y fortalecimiento del capital humano, principal y más valioso componente de la organización.

Gestionamos conocimientos vinculados a ejes centrales para la orientación al cliente, la innovación, la transformación digital, la agilidad y la gestión del cambio; así preparamos al personal frente a situaciones cambiantes que pueden surgir en la cotidianidad de su trabajo.

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

Programas de Formación:

Acompañan a las personas en el desarrollo de una nueva función.

Si bien el contexto de pandemia imposibilitó el desarrollo de algunas prácticas que promueven el aprendizaje, desde el Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas se diseñaron e implementaron acciones efectivas orientadas a la transformación de sus programas formativos bajo una metodología virtual.

Esto permitió innovar y optimizar los contenidos brindados, como así también lograr el cumplimiento de los objetivos pedagógicos propuestos.

Programas de Actualización:

Pensados para el entrenamiento continuo de las personas y el fortalecimiento de las competencias requeridas por cada función.

Orientamos la capacitación a la generación de espacios de aprendizaje y reflexión con el objetivo de poner en el centro de la escena el rol que cada persona del Banco tiene que asumir con los clientes, entendiendo que forman parte de una gran cadena de valor en donde el aporte individual contribuye a la satisfacción final de nuestros clientes.

Las temáticas abordadas fueron: banca digital, gestión de proyectos ágiles, desarrollo de habilidades comerciales y fortalecimiento de competencias que los nuevos escenarios demandan a las personas que se desempeñan en la industria financiera.

La modalidad virtual facilitó el acercamiento a las personas que integran el Banco, quienes en su mayoría atravesaron algún proceso de capacitación interna. Para esto, se implementaron diferentes estrategias de abordaje tales como seminarios y talleres prácticos virtuales, desarrollo de cápsulas de aprendizaje asincrónicas a través del Campus Virtual del Instituto, entre otras.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL	Promedio de horas ¹⁰	Cantidad de horas de capacitación	Cantidad de participaciones
	12,63	200.226	29.483
DESGLOSE POR SEXO			
Mujeres	12,60	-	-
Hombres	12,60	-	-
DESGLOSE POR PROGRAMA*			
Formación	1,47	25.725	2.903
Actualización	0,55	9.563	11.263
A requerimiento de la unidad	9,43	164.938	15.317
TOTAL	11,45	200.226	29.483
(*) Incluye horas virtuales y presenciales.			
DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL			
Directorio/ Presidencia	0,00	0	0
Administrativo	11,91	192.004	15.009
Maestranza	5,91	1.686	155
Servicio	4,72	1.208	118
Profesional	8,03	4.487	466
Técnico	7,14	400	39
Especializado	0,75	62	10
Seguridad	7,73	364	46
Operario	0,00	0	0
Personal de Gabinete	0,00	0	0
Personal Nativo del Exterior	0,00	0	0
DESGLOSE POR NIVEL JERÁRQUICO			
Directorio	0,00	0	0
Gerente General	8,00	8	1
Subgerente General	8,29	116	14
Gerente Departamental	9,95	518	52
Subgerente Departamental	11,69	1.508	129
Jefe Principal de Departamento	10,81	2.626	243
Gerente Regional	9,00	81	9
Gerente Zonal	11,67	350	30
Gerente de 1º	17,35	2.568	148
Gerente de 2º	15,93	5.545	348
Gerente de 3º	22,50	6.346	282
Responsable Plataforma Comercial	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Responsable Plataforma Operativa	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Responsable de Servicio de Caja	Sin datos	Sin datos	Sin datos

10. Promedio de horas de capacitación por persona



A través del Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas invertimos más de **\$6.500.000** para la capacitación y desarrollo de **15.843** miembros del Banco.



Capacitación en género y diversidad con enfoque en derechos humanos

Con el objetivo de brindar espacios de aprendizaje y diálogo sobre temáticas de género, diversidad y derechos humanos, realizamos un curso de sensibilización en género y violencia contra las mujeres del que participaron 14.300 personas empleadas de todas las jerarquías y regiones del país.

Durante 2021, la Gerencia de Género, Diversidad y DD. HH. realizó una presentación integral sobre las tareas y funciones que desempeña en 61 sucursales y 10 gerencias zonales para dar a conocer a más de 800 personas los planes de acción tendientes a garantizar la inclusión e igualdad de todas las personas que integran el Banco.

A cargo de la Dra. Dora Barrancos, investigadora de gran trayectoria del CONICET y reconocida historiadora feminista argentina, el Directorio y la Alta Gerencia participaron de una jornada de sensibilización específica en Ley Micaela. A su vez, el 10 de diciembre en conmemoración del Día Internacional de los Derechos Humanos y de la Restauración de la Democracia la Alta Gerencia participó de un conversatorio a cargo del Director Guillermo Wierzba.

Más del 62% del personal jerárquico fue capacitado en Género y Derechos Humanos.

5.5. Beneficios al Personal

103-2, 103-3, 203-1, 401-2

Contamos con un programa de beneficios diseñado para compensar la contribución individual, promover una mejora en el rendimiento laboral y en la calidad de vida de las personas que conforman el Banco y su entorno.

Préstamos al personal hipotecarios para la vivienda

Acompañamos a nuestro personal y a su familia en alcanzar una casa propia mediante la línea de préstamos hipotecarios para la vivienda con una tasa de interés preferencial. Durante 2021, 415 personas hicieron uso de este beneficio.



415
personas beneficiarias



\$979.094.772
monto otorgado

Bolsa de libros

Contamos con una biblioteca compuesta por más de 4.900 libros de textos para todos los niveles de escolaridad, inicial, primario y secundario. Así los hijos e hijas del personal pueden acceder, de forma gratuita, al material necesario para cumplir con la curricular escolar anual.



3.497
hijo/as del personal



\$5.343.311
invertidos

Clubes de empleados/as del 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, con el fin de ofrecer 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.

Continuando con las ayudas otorgadas en 2020, se otorgaron subsidios por la suma total de \$12.887.000 a 13 entidades en las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Misiones, Chaco, Rosario, San Juan y Tucumán. Dicha asistencia económica es destinada al mantenimiento y mejora de la infraestructura de los clubes.

Deportes y recreación

Todos los años, personal del Banco participa activamente de torneos deportivos. Durante 2021, debido al contexto de pandemia, se realizaron actividades virtuales en las siguientes disciplinas: yoga, preparación física, baile, ajedrez y teatro. A través de las mismas, continuamos acompañando a aquellas personas que desean prepararse para futuras competencias y mejorar en la práctica de algún deporte.



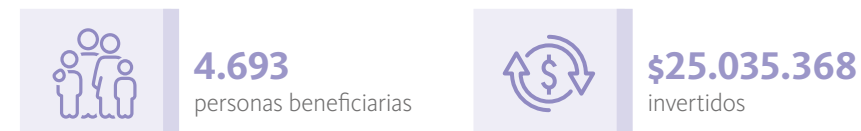
600
participantes



\$1.101.750
invertidos

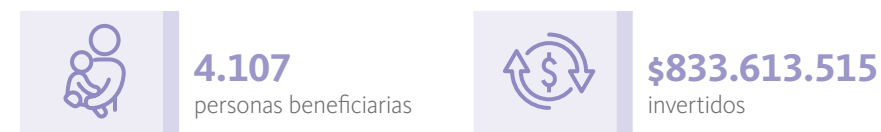
Subsidio por ayuda escolar anual

El Banco extiende un subsidio de asistencia escolar anual para aquellos hijos e hijas con discapacidad escolarizados y para aquellos que hayan superado los topes remunerativos.



Asignación por guardería y subsidio por matrícula

Otorgamos un aporte mensual por cada hijo desde los 45 días y hasta los 6 años, para los gastos de cuidados en domicilio, guardería o jardín de infantes y la matrícula correspondiente.



Fondo solidario permanente

A través del mismo asistimos económicamente, de forma parcial o total, al personal activo y jubilado que no se encuentre en condiciones de afrontar intervenciones quirúrgicas de alta complejidad o tratamientos que no son cubiertos por la obra social.

Las personas adheridas al fondo realizan aportes mensuales y voluntarios y, 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 una medalla distintiva por los 25, 40 o 50 años de su labor en el Banco y, entregamos diplomas a quienes se acogieron a la jubilación ordinaria.

A su vez, a las sucursales que cumplen su 50° y 100° aniversario, brindamos un reconocimiento por su labor atendiendo a las necesidades de la comunidad. Durante 2021, 13 sucursales han cumplido 50 y 100 años.

100 años: Saliqueló, Nueva Chicago, Lomas de Zamora, Santa Cruz, San Julián, Ingeniero Luiggi, Ceres, Apóstoles, San Cayetano y América.

50 años: Humberto Primero, Brandsen y Avda. Córdoba.

5.5.1. Licencias

401-3

Conscientes de la importancia de conciliar la vida laboral y la vida personal y en cumplimiento de las leyes previstas y el Convenio Colectivo de Trabajo, durante 2021 llevamos adelante mesas de trabajo en las que participaron diferentes áreas del Banco, para consensuar una propuesta integral de reforma y adecuación del régimen de licencias vigente poniendo foco en las siguientes situaciones: corresponsabilidad de cuidados, discapacidad, violencia de género y derechos sexuales, reproductivos y no reproductivos, contemplando tanto la ampliación de licencias existentes como la creación de nuevas licencias.

Así el Banco pone a disposición del personal las siguientes licencias:

- > Licencia por paternidad ampliada a 10 días corridos.
- > Licencia por violencia de género.
- > Licencia para personal con hijos/as con patología de gravedad.
- > Licencia por maternidad especial / Síndrome de Down.
- > Licencia especial para agentes trasplantados.
- > Licencia para agentes que donen órganos para trasplantes.
- > Licencia pre y post trasplante.
- > Licencia para tratamiento por fertilidad asistida.
- > Licencia por unión civil convivencial.
- > Licencia para dadores de sangre y plasma.
- > Licencia sin goce de haberes por razones especiales (estudios de posgrado).

Durante 2021, 332 mujeres y 335 hombres hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento.

5.5.2. Sistema de adaptación prejubulatoria

201-3

El Banco cuenta con un beneficio optativo para aquellas personas que presenten el preaviso jubilatorio. Por ello acompañamos los últimos 6 meses de trabajo de nuestros colaboradores, reconociendo su aporte en la Institución y reduciendo 2 horas su horario laboral.

A través de la Unidad de Asistencia Médica Social e Higiene, diseñamos e implementamos actividades grupales informativas periódicas, sobre temas relacionados con la situación prejubulatoria, tendientes a lograr la adaptación del individuo al nuevo contexto social y familiar.

Además, realizamos acciones de entrenamiento, junto al Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas, orientadas al reconocimiento y autovaloración de las personas que se retiran de la organización y dirigidas a que esas personas traspasen sus conocimientos y experiencias a las que continuarán realizando las tareas.

	2021	2020
CANTIDAD DE JUBILACIONES		
Mujeres	129	78
Hombres	149	83
Total	278	161
CANTIDAD DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL SISTEMA DE ADAPTACIÓN PREJUBULATORIA		
Mujeres	10	16
Hombres	9	15
TOTAL	19	31

5.5.3. Seguro de Retiro

201-3

El personal del Banco cuenta la posibilidad de adherirse a un seguro colectivo de retiro. A través del mismo, se descuenta 1% mensual de sus haberes y el Banco realiza de forma paralela al descuento, un aporte del 3% sobre el total de las remuneraciones percibidas. Así, aquellas personas adheridas al seguro, dispondrán de un ingreso adicional durante su etapa de jubilación.

16.230 personas afiliadas

\$36.288.381 invertidos por el personal

\$72.576.762 invertido por el Banco

5.6. Caja de Previsión Social Carlos Pellegrini

La Caja de Previsión Social Carlos Pellegrini tiene por objeto administrar actividades relacionadas con el cumplimiento de los fines de ayuda previsional, asistencial, material, moral y cultural de sus asociados y su grupo familiar.

	2021	2020
Personas adherentes activas	17.427	17.495
Personas adherentes jubiladas	5.769	5.581
Personas adherentes pensionadas	494	533
Personas adherentes prejubiladas (con retiro voluntario)	366	533

Beneficios y subsidios

A través de un aporte mensual, personal administrativo, técnico, de servicio, maestranza y personal jubilado del Banco, accede a diversos subsidios y beneficios sociales y de asistencia. Entre ellos se destacan:

- ▶ Becas: beneficio encaminado a colaborar con la economía del núcleo familiar y con el objetivo de estimular la permanencia educativa, la inclusión y la excelencia de los alumnos de todos los niveles educativos que no desarrollen una actividad laboral. Beneficio económico para el alumnado de nivel primario, secundario y secundario técnico que ha obtenido en el promedio general del año una calificación mínima de 8 puntos.
- ▶ Kits escolares: a comienzo de cada ciclo escolar, se entregan los elementos necesarios para desempeñarse en sus tareas a aquellos hijos e hijas de adherentes que cursen preescolar, primaria, enseñanza técnica y secundaria.
- ▶ Gratificaciones y subsidios: se ofrecen beneficios económicos por casamiento; prenatal; nacimiento; adopción; fallecimiento del adherente, cónyuge o hijos; aniversario de bodas de plata y oro; y convivencia. A su vez, ofrecemos subsidios para gastos de centro geriátrico, cobertura de sepelio y un sistema de ahorro con estímulo.
- ▶ Beneficio especial para personas jubiladas: a quienes acceden a la jubilación ordinaria y cumplan con 20 años de aportes a la Caja de Previsión, se les otorga una compensación equivalente a 2 sueldos.



Turismo

Con la intención de acompañar el crecimiento de las economías regionales, contamos con un beneficio exclusivo para adherentes a la Caja de Previsión y su grupo familiar primario, ofreciendo descuentos diferenciales en hoteles de ciudades turísticas.



Acuerdos corporativos

La Caja de Previsión cuenta con un acuerdo corporativo para acceder a importantes descuentos en bicicletas para todas las edades y facilidades de pago para garantizar el acceso a las mismas. Además, cuenta con un acuerdo con Aerolíneas Argentinas para que los adherentes adquieran pasajes aéreos con descuentos de hasta el 20% a través de la web.



5.7. Salud, seguridad e higiene

103-2, 103-3, 403-1, 403-8

La Unidad de Asistencia Médica e Higiene y Seguridad trabaja día a día en la atención, protección y promoción de la salud de las personas que integran el Banco. Promueve y mantiene las condiciones adecuadas para el desarrollo de su labor, en espacios de trabajo saludables y seguros en Casa Central y todas las sucursales del país, dando cumplimiento a las leyes 19.587/72; 24.557/95; 20.744/74, sus decretos, resoluciones y modificaciones.

Ésta, se compone de dos áreas fundamentales: Asistencia Médica y Social y el área de Higiene y Seguridad en el Trabajo, ambas conformadas por profesionales de la salud, atendiendo las siguientes especialidades: medicina laboral, legal y clínica, cardiología, psiquiatría, psicología, odontología, radiología, nutrición y enfermería. Además, integran el plantel profesionales de ingeniería, trabajo social y licenciados y técnicos en higiene y seguridad en el trabajo.

5.7.1. Asistencia médica y social

403-3, 403-6

El área de Asistencia Médica y Social controla el cumplimiento de las prestaciones médicas laborales al personal, promoviendo el más alto nivel de salud y previniendo los daños que pudieran ocurrir dentro de la Institución. Se realizan juntas médicas para verificar la realización de exámenes preocupacionales, inasistencias por enfermedades prolongadas, exámenes periódicos, visitas médicas domiciliarias y de atención y, realiza el asesoramiento en pericias de juicios laborales.

Manejo del COVID-19

Durante 2021 se mantuvieron actualizadas todas las medidas sanitarias preventivas efectuadas en 2020 para cada puesto de trabajo en Casa Central, Sucursales, camiones blindados, desplazamientos por comisiones, y los nuevos modos de trabajo implementados en función de la evolución de la emergencia sanitaria, siguiendo los lineamientos recomendados por la Organización Mundial de la Salud y el Poder Ejecutivo Nacional.

Todas las medidas, normativas, procedimientos y protocolos fueron notificados a todo el personal mediante circulares, comunicaciones internas y capacitaciones sobre la necesidad y buen uso de elementos de protección personal. Así como también, se brindó asesoramiento, atención y contención telefónica por parte del equipo médico y psicólogos, a las consultas del personal relacionadas al COVID-19.

Se realizó un seguimiento exhaustivo de los casos positivos siguiendo el protocolo vigente, su recuperación y estado de salud luego de transitar la enfermedad y los contactos estrechos que pudieran surgir en el AMBA. Para ello, se coordinó el testeó a domicilio de personal apartado por contacto estrecho y se realizó un seguimiento personalizado y confidencial. Realizamos 103 operativos con 301 testeos.

Además, se llevó adelante la asistencia y seguimiento de casos de cuadros febriles detectados por las cámaras termográficas en el ingreso a los edificios o por consultas espontáneas, en los nuevos consultorios construidos y habilitados durante el 2020, para tal efecto.

Además, se realizan acciones tendientes a prevenir las enfermedades causadas por el trabajo y acciones de educación sanitaria, muy presentes durante el 2021 para cuidar a todo el personal del COVID-19.

Servicio Médico de Guardia

A su vez, el Banco cuenta con un servicio médico de guardia en Casa Central, ofreciendo atención los días hábiles de 7.00 a 20.00 horas, ante emergencias médicas y consultas espontáneas por enfermedad inculpable o asociadas al desempeño laboral.

Edificios cardioprottegidos

Durante 2021 se realizó el control de 20 equipos DEA (Desfibrilador Externo Automático) instalados en Casa Central, Plaza de Mayo y anexos, y en 372 sucursales para asegurar su correcto funcionamiento. Además, 2.611 agentes se han entrenado de forma práctica y teórica en reanimación cardiopulmonar y uso de DEA en caso de una emergencia.

5.7.2. Higiene y Seguridad en el Trabajo

403-2, 403-5, 403-7, 403-9, 403-10

A través de Higiene y Seguridad en el Trabajo, controlamos el cumplimiento de las condiciones de higiene y seguridad en los espacios en los que se desarrolla el personal del Banco, con el fin de prevenir los riesgos que puedan comprometer su integridad física y promover las medidas preventivas y correctivas en las instalaciones, equipamientos, actividades y rutinas.

Para ello, se establecen rigurosos mecanismos de control y gestión de indicadores y estadísticas, midiendo el nivel de desempeño, el tiempo y forma de atención ante las situaciones de crisis, riesgos y contingencias. Además, realizamos auditorías propias, externas y de autoridades de aplicación para verificar las acciones de higiene y seguridad y establecer actividades de prevención y corrección de riesgos que puedan incidir en la ocurrencia de siniestros, accidentes, enfermedades profesionales o relacionadas a la ergonomía de los puestos de trabajo.

Acompañamos todas las acciones de prevención con educación para concientizar al personal, acerca de los riesgos inherentes a la actividad desarrollada, así capacitamos en los riesgos específicos de las tareas administrativas, conceptos de evacuación y funcionamiento de extintores portátiles ante emergencias.

FORMACIÓN DEL PERSONAL SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	2021	2020
Horas anuales de capacitación en seguridad e higiene	3.232	4.700
Cantidad de personas capacitadas	3.232	4.710
Cantidad de sucursales inspeccionadas por Seguridad e Higiene	54	43

A través de canales como la Línea Ética del Banco, Protocolo contra la violencia laboral, violencia de género y violencia laboral sobre la base del género, el personal puede reportar y denunciar situaciones que puedan afectar su bienestar personal o laboral. También, pueden notificar los riesgos de trabajo a través de su respectiva superioridad, ante la ART, o a nuestro Servicio de Higiene y Seguridad que fundamenta el posible riesgo y solución, asesorando y dando intervención a las áreas que correspondan resolver el riesgo.

Durante 2021 las principales dolencias y enfermedades laborales registradas fueron apisonamiento, caída de objetos, cortes, accidente vehicular, caída a nivel y casos positivos de COVID-19.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	2021
Tasa de frecuencia de accidentes laborales (TFA) por millón de horas	0,59
Cantidad de accidentes registrados	90
Cantidad de accidentes con días de baja laboral por incapacidad laboral temporaria	90
Cantidad de accidentes con consecuencias graves	18
Tasa de días perdidos (TDP)	0,38
Tasa de ausentismo laboral (TAL)	8,26
Cantidad de muertes por accidente laboral	3
Cantidad de personas contagiadas de COVID - 19	1.330
Cantidad de personas recuperadas de COVID - 19	1.327
Cantidad de personas fallecidas por COVID - 19	3
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0,66
Cantidad de enfermedades profesionales con días de baja laboral por incapacidad laboral temporaria	25
Cantidad de fallecimientos por enfermedades profesionales	0

6. Inclusión e Innovación Financiera

- > Más de 4 millones de personas usuarias en BNA+
- > Conformamos la Red de Alfabetizadores Financieros BNA
- > Más de 2 millones de beneficios abonados vinculados a la protección de la niñez y adolescencia
- > Lanzamos la página web mayoresactivos.com.ar



6.1. Inclusión Financiera

103-2, 103-3, 413-1

Desde el Banco entendemos a la Inclusión Financiera como “el derecho a acceder a productos y servicios bancarios de calidad, bajo costo y fáciles de usar, adaptados a las realidades e intereses de todas las personas, así como de las micro, pequeñas y medianas empresas”.

En este sentido, asumimos el desafío de potenciar el uso de los servicios financieros desde una perspectiva integral y federal promoviendo su acceso a todas las personas, con el objetivo de reducir las brechas sociales, territoriales y de género de manera sostenible; dando especial atención a los sectores sociales vulnerables, como los grupos de bajos ingresos, las personas desocupadas, personas trabajadoras de la economía informalizada, personas emprendedoras, jóvenes, personas mayores, mujeres y colectivo LGTBI+.

ACCESO	USO	EDUCACIÓN FINANCIERA
<ul style="list-style-type: none">> INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y DIGITAL> DISTRIBUCIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS> INDICADORES DE PUNTOS DE ACCESO	<ul style="list-style-type: none">> BILLETERA VIRTUAL BNA+> UTILIZACIÓN DE CANALES ELECTRÓNICOS> INCLUSIÓN FINANCIERA PARA PERSONAS TRABAJADORAS DE CASAS PARTICULARES Y DE LA AGRICULTURA FAMILIAR (RENAF)> COBERTURA DE PROGRAMAS SOCIALES> INDICADORES DE USO	<ul style="list-style-type: none">> CONVENIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA CON CAF> EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PERSONAS MAYORES> RED DE ALFABETIZADORES FINANCIEROS> TUTORIALES BNA

6.1.1. Acceso

103-2, 103-3, 203-1, 203-2

Puntos de acceso: infraestructura física y digital

El Banco considera que el acceso a los servicios financieros promueve el crecimiento de la economía y el bienestar de la población, por esta razón 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 758 unidades de atención, distribuidas de la siguiente manera:

Sucursales y Centros de Atención



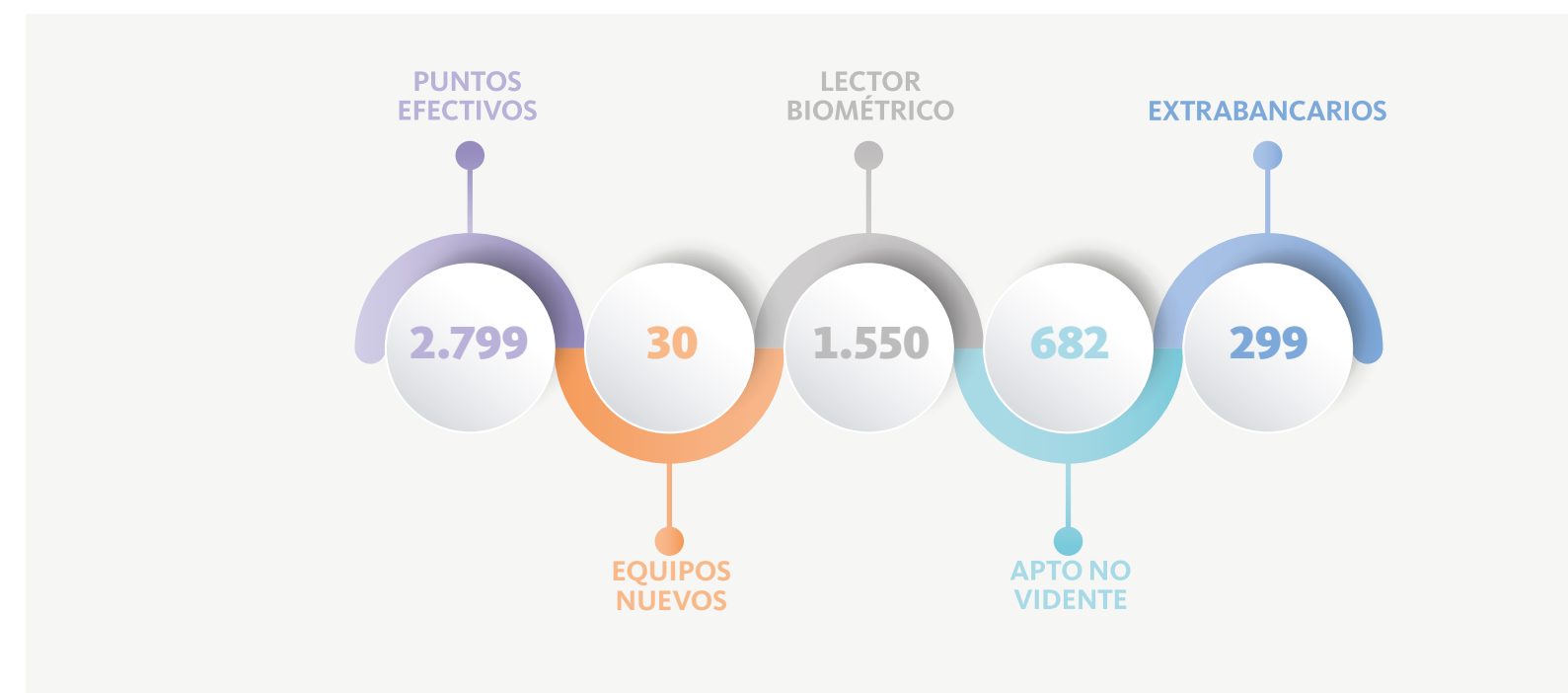
Cajeros Automáticos

Anualmente nos comprometemos a ampliar los Puntos de Acceso, incluyendo nuestro parque de Cajeros Automáticos, con el objetivo ineludible de facilitar el acceso al sistema financiero de todas las personas en cualquier punto del país.

Por ello durante 2021 contamos con 600 TAS (terminales de autoservicio) e incorporamos 30 equipos nuevos ATM, contando en la actualidad con 2.799 equipos que representan el 24,7% del total de la Red Link en el país, los cuales se distribuyen geográficamente de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS POR PROVINCIA	2021
BUENOS AIRES	749
CABA	304
CATAMARCA	149
CHACO	67
CHUBUT	37
CÓRDOBA	293
CORRIENTES	67
ENTRE RÍOS	95
FORMOSA	23
JUJUY	32
LA PAMPA	33
LA RIOJA	28
MENDOZA	269
MISIONES	71
NEUQUÉN	35
RÍO NEGRO	75
SALTA	50
SAN JUAN	31
SAN LUIS	29
SANTA CRUZ	53
SANTA FE	200
SANTIAGO DEL ESTERO	32
TIERRA DEL FUEGO	8
TUCUMÁN	61
UBICACIÓN MÓVIL	8
TOTAL	2.799

Sucursales y Centros de Atención



Indicadores de puntos de acceso

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	2021	2020
Sucursales del Banco c/ 100.000 habitantes	2,43	2,44
Cajeros automáticos del Banco cada 100.000 habitantes	8,96	8,98
Cajeros automáticos del Banco cada 10.000 km ²	10,03	9,92

6.1.2. Uso

102-6

Apoyamos el objetivo de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) desarrollada por el Gobierno Nacional, contribuyendo a universalizar el uso responsable y sostenible de instrumentos financieros como portal de entrada de la población al sistema financiero. En este sentido garantizamos una mayor distribución social de los mismos y continuamos incrementando la cobertura territorial en las zonas más postergadas. Entendemos que para lograr la óptima inclusión financiera de las personas no es suficiente con tener acceso a los productos y servicios, sino que resulta fundamental que puedan incrementar su uso.

En síntesis, no se trata de ser titular de una cuenta solamente, sino de utilizar sus herramientas, tales como medios de pago electrónicos, transferencias e inversiones, acceso a descuentos y beneficios, entre otras. Para lograrlo, consideramos relevante mejorar continuamente las herramientas digitales que el Banco ofrece, y promover la mayor utilización de canales electrónicos, entendiendo que de esta manera se federaliza el alcance de nuestros servicios.

Billetera Virtual

BNA+

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 ordenes 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. Llegamos a más de 4 millones de personas usuarias en todos los rincones de la Argentina, lo cual representa un incremento exponencial de más del 600% comparado a 2020.

Funcionalidades incorporadas a BNA+ 2021

- › Incorporación de Token.
- › Integración de MODO para el ecosistema de pagos QR.
- › Consulta de descuento y promociones con los medios de pago del Banco Nación.
- › Actualización del Perfil Digital del cliente.
- › Consulta y solicitud de premios del Programa de Beneficios.
- › Solicitud y consulta de Préstamos Personales.
- › Consulta de información sobre Tarjetas de crédito y débito del cliente.
- › Consulta y administración de Plazo Fijo.

Inclusión de grupos no bancarizados

Impulsamos diversas iniciativas adaptadas a las necesidades de grupos vulnerables que tienen como objetivo democratizar el acceso y uso de servicios financieros.

Inclusión Financiera para personas trabajadoras de casas particulares

Acompañando las políticas emanadas por el Gobierno Nacional, diseñamos un paquete de productos financieros bonificado para este segmento, con el objetivo de promover la inserción de las personas trabajadoras de casas particulares en el sistema financiero y reducir la brecha de género en el acceso al financiamiento. Esto incluye una cuenta sueldo gratuita, una tarjeta de crédito bonificada sin costo de mantenimiento y un préstamo personal con tasa de interés fija y bonificada. Esta línea de préstamos permite a la persona usuaria utilizarlo para cancelar deudas preexistentes y deudas en situación irregular, lo que permite el desendeudamiento. Se trata de un paquete de productos innovador, sin precedentes en el sistema financiero argentino.

Desde su lanzamiento, se abrieron 7.218 cuentas sueldo, se otorgaron 200 préstamos y 263 tarjetas de crédito.

Inclusión Financiera para personas trabajadoras de la Agricultura Familiar (RENAF)

Mediante un trabajo articulado con el Registro Nacional de la Agricultura Familiar, del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca, se logró la bancarización de 1.300 personas trabajadoras inscriptas en el Registro Nacional de Agricultura Familiar (RENAF). Se diseñó una línea de crédito exclusiva con tasa de interés bonificada y menores requisitos de acceso, por la cual se otorgaron 127 préstamos.

A su vez se realizaron 15 talleres de educación financiera para 700 personas del Staff técnico de RENAF que asiste a las personas productoras de la agricultura familiar.

Cobertura Social

El Banco continúa orgullosamente con el rol de ser la principal herramienta del Estado Nacional en fortalecimiento de las políticas de transferencia de ingresos a través del pago de jubilaciones y pensiones.

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 2021 el Banco materializó en promedio el pago de 1.964.541 beneficios de jubilación y pensión. A modo de obtener la participación en el pago total de jubilaciones y pensiones de ANSES (cuya información disponible es al IV trimestre), los pagos de jubilación y pensión representan el 28% del total que abona la ANSES en todo el país, conforme se detalla a continuación.

BENEFICIOS DE JUBILACIONES Y PENSIONES PROMEDIO	Promedio 2021	Representación 2021
Abonadas por el Banco	1.964.541	28,72%
Total ANSES	6.838.206	-

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

Cobertura Universal de Niñez y Adolescencia

Se abonaron, a diciembre de 2021, pagos a más de 2 millones de personas beneficiarias vinculadas a la protección de la niñez y adolescencia, a cargo de la ANSES. Entre ellos 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

Mediante las tarjetas de débito y las tarjetas prepagas Ticket Nación, facilitamos el acceso a la ayuda 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).

Programa Hogar

Destinado para las personas que viven en zonas sin servicio de gas natural o que no se encuentren conectados dentro de la red de distribución domiciliaria de gas, este programa garantiza el derecho y el acceso al servicio de gas envasado a través de un subsidio directo mensual para hogares de bajos recursos y Entidades de Bien público en todo el país. Durante 2021 abonamos más de 738 mil beneficios.

Tarjetas Prepagas - Ticket Nación

La tarjeta prepaga Ticket Nación, en sus versiones física o virtual (uso exclusivo a través de la billetera BNA+) ofrece a los Organismos Públicos, ya sean Nacionales, Provinciales o Municipales, un medio de pago seguro y práctico, como solución al manejo de cajas chicas o pago de beneficios sociales.

Programa Alimentar

Con el objetivo de garantizar la seguridad y soberanía alimentaria de los sectores de mayor vulnerabilidad económica y social, el Banco junto con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación emitió más de 746.000 tarjetas del Programa Alimentar. Asimismo, en la aplicación móvil BNA+, generamos contenidos especiales de índole educativos para el uso de este programa.

Indicadores de Uso

INDICADOR DE USO / ORGANISMO	BNA	Sistema Financiero Argentino	Participación BNA
Cantidad de Puntos de Acceso	3.557	50.270	7,08%
Puntos de acceso cada 10.000 adultos	1,14	14,40	7,91%
Transferencias electrónicas por adulto	0,14	1,6	8,57%
Extracciones de efectivo por ATM por adulto	0,64	2,8	22,94%
Porcentaje de adultos con deudas	1,40%	35%	3,99%
Porcentaje de mujeres con deudas	1,16%	33%	3,48%
Cantidad de tarjetas de débito c/ 10.000 adultos	1.422	19.260	7,39%
Cantidad de tarjetas de crédito c/ 10.000 adultos	1.180	11.759	10,03%
Cantidad de tarjetas de débito sobre tarjetas de crédito	1,21	1,64	-
Cantidad de préstamos hipotecarios c/ 100.000 adultos	262	1.186	22,06%
Cantidad de cajas de ahorro c/100.000 adultos	47.644	248.503	19,17%

6.1.3. Educación financiera

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

La educación financiera para el Banco “*Son las acciones que permiten a personas y empresas adquirir conocimientos financieros para la toma de decisiones informadas y el uso de productos que mejor se adapten a sus necesidades. Es una herramienta para lograr la inclusión financiera plena*”.

Convenio con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF)

En el marco del acuerdo de cooperación entre el Banco y la Cooperación Andina de Fomento (CAF), para el fortalecimiento de programas de educación financiera e inclusión de colectivos vulnerables, se produjo el lanzamiento del sitio web mayoresactivos.com.ar, destinado a las personas mayores.

El mismo es un portal interactivo de educación financiera que contiene 29 simuladores que permiten practicar operaciones reales de manera sencilla y segura, teniendo a disposición una asistente virtual que colabora con una explicación del paso a paso de cada operación. A su vez, cuenta con un chatbot que responde dudas generales sobre el banco. El sitio posee además un espacio destinado a destacar los descuentos y promociones especiales, un apartado con recomendaciones de seguridad y videos tutoriales.

Por otra parte, junto al sitio web, se dispuso una línea de atención telefónica exclusiva para las personas que navegan en el sitio, con el objetivo de acompañar y aclarar dudas que puedan surgir en su navegación.

Al 31 de diciembre de 2021 el sitio obtuvo más de 138 millones de visitas y más de 420.000 usuarios.

Red de Alfabetizadores Financieros BNA

Con el objetivo de difundir y promover la educación financiera en todo el territorio nacional, por primera vez en la historia del banco, se conformó la Red de Alfabetizadores Financieros BNA, integrada por 677 agentes pertenecientes a cada una de las sucursales del país.

Esta red permite, además, que cada persona que se acerque a una sucursal del Banco y que nunca haya tenido productos financieros, pueda pedir el asesoramiento de la persona alfabetizadora financiera que se desempeña allí.

Stand en Tecnópolis

Desde que reabrió sus puertas en octubre de 2021, el Banco posee un stand en la mega feria Tecnópolis que contiene propuestas lúdicas e interactivas de Educación Financiera a través de videos y trivias, invitando a las personas de todas las edades que nos visitan, a aprender los principales conceptos.

Tutoriales

Con el objetivo de ampliar el uso de los productos y servicios financieros y para mejorar su comprensión por parte de las personas usuarias, publicamos tutoriales educativos en nuestro canal de YouTube que indican como mejorar el uso de nuestros productos y servicios. El mismo se encuentra a disponibilidad de todas las personas.

Se incorporaron 7 videos explicativos de funcionalidades de la aplicación móvil BNA+, también otros 3 videos específicos para personas beneficiarias de programas sociales para el cobro/uso del programa Alimentar mediante BNA+.

En el caso de clientes pymes se elaboraron y publicaron videos tutoriales para la apertura de cuenta corriente y el nuevo servicio de Echeq, así como también material para la capacitación de plataformas de gestión para empresas de productos como ser Corporativa Nación. A continuación detallamos algunos tutoriales disponibles:

1. ¿Cómo generar tu usuario de BNA+?
2. ¿Cómo abrir una cuenta y usuario BNA+?
3. ¿Cómo adherir y pagar impuestos o servicios desde BNA+?
4. ¿Cómo realizar transferencias con BNA+?
5. ¿Cómo hacer una orden de extracción?
6. ¿Cómo empezar a usar Modo en BNA+?
7. ¿Cómo pagar con Modo BNA+?
8. ¿Cómo uso Previaje en Modo BNA+?
9. En cajeros automáticos ¿cómo obtengo Home Banking?
10. ¿Qué claves necesito para usar la tarjeta de débito?
11. ¿Sabés todo lo que podés hacer con Home Banking?
12. ¿Cómo recupero mi usuario o contraseña?
13. ¿Cómo extraer efectivo del cajero automático?
14. ¿Cómo recibo mis resúmenes en digital?

6.2. Transformación Digital

El Banco 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.

Sucursales Digitales

Contamos con 17 sucursales digitales, que poseen cajeros automáticos de última generación, donde además se puede recibir asesoramiento personalizado sobre los distintos productos del Banco e iniciar las gestiones para su adquisición.

Banca Virtual

Con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, acortar los procesos de los trámites y evitar que los clientes se trasladen a las sucursales, consolidamos nuestros canales electrónicos en todas sus modalidades, permitiendo de esta manera reducir el impacto en la huella de carbono y el calentamiento global.

Durante 2021:

- ▶ Se implementaron nuevos atributos y funcionalidades a E-cheq (cheque electrónico) que mejoraron la aceptabilidad por parte de los clientes de este medio de pago y cobranza electrónica, registrándose un aumento paulatino en su utilización. Ofrecemos la posibilidad de operar 100% remoto a nuestros clientes, quienes recibe los fondos en el mismo día.
- ▶ Habilitamos las siguientes funcionalidades digitales que contribuyen al proceso de despapelización del Banco: Consultas/ Visualización de la FCE, Transmisión/Endoso, Solicitud de Devolución, Carga de CBU, Negociación y Visualización del Pago/Cobro.
- ▶ Actualizamos la carga y aprobación de Solicitudes de Productos a través de APC, en sucursales con Plataforma de Contacto.
- ▶ Trabajamos en campañas para la concientización de clientes sobre el riesgo asociado a los ataques de Phishing, entre otros. Se propició la incorporación de un mensaje informativo al acceder al menú “Debito Inmediato – Debin” del Homebanking, con la finalidad de alertar a clientes respecto a los intentos de estafas que se realizan con este medio de pago.
- ▶ Aplicamos un Programa VoC (Voice of Customer / Voz del Cliente) el cual llevó adelante una serie de encuestas tanto a los clientes que fueron atendidos en las Plataformas de Contacto como también al colaborador interno.
- ▶ Incluimos mensajes personalizados a través de la App BNA+ avisando a los clientes la disponibilidad para el retiro de su tarjeta.
- ▶ Incluimos en la Sección Tarjetas de Crédito de Home Banking un banner que alerta al cliente respecto de la demora en la acreditación de los pagos hechos por Home Banking previo al vencimiento.

Banca Electrónica de Individuos

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 PERSONAS USUARIAS					
AÑO / CANAL	HOME BANKING	MOBILE BANKING	LINK CELULAR	TELEFÓNICA	BNA +
2020	1.254.389	1.199.230	351.137	3.484	647.575
2021	1.050.996	620.320	222.835	2.531	4.032.469

Banca Electrónica de Empresas

Nuestros servicios de Banca Electrónica para empresas son:

Nación Empresa 24. Herramienta exclusiva para operar cuentas del Banco, brinda a las empresas la posibilidad de realizar transacciones desde una plataforma segura y ágil, las 24 horas, los 365 días del año.

InterBanking. Servicios “multibanco” que permiten a las empresas operar en una sola pantalla todas sus cuentas de todos los bancos del sistema.

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

Utilización de canales electrónicos

Durante 2021 se realizaron las siguientes operaciones electrónicas:

CANTIDAD DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS						
AÑO / CANAL	PLAZO FIJO ELECTRÓNICO	RETIRO DE EFECTIVO	DEPÓSITO EN EFECTIVO	DEPÓSITO DE CHEQUE	DEPÓSITO DE E-CHEQ	PRÉSTAMOS SOLICITADOS
2020	4.296.430	234.333.192	2.353.461	526.204	-	138.922
2021	4.438.222	240.628.584	2.156.292	518.885	106.615	236.725
VARIACIÓN	3,30%	2,68%	-8,3%	-1,4%	100%	70,40%



La cantidad de Préstamos solicitados tuvo un incremento del **70,40%**.



Asimismo, compartimos cantidad de operaciones realizadas en pagos y transferencias electrónicas, segmentadas por tipo de canal, siendo la Billetera Virtual BNA+ el medio más utilizado por las personas usuarias, desplazando al segundo lugar al Home Banking.

OPERACIONES ELECTRÓNICAS ESPECIALES POR TIPO DE CANAL - 2021		
CANAL / OPERACIÓN	PAGOS ELECTRÓNICOS	TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS
BNA +	4.185.818	28.752.227
HOME BANKING	18.955.664	11.738.029
ATM	1.915.797	6.185.377
MOBILE BANKING	4.458.093	4.691.659

Redes Sociales

Centrados en las necesidades de las personas usuarias y los avances implementados por la entidad para la gestión digital de solicitudes y distintas operaciones, se realizaron campañas para la difusión y adopción de la aplicación móvil BNA+ para la prevención de las estafas virtuales.

Para el segmento mayores activos se realizaron acciones puntuales con mensajes diferenciados y asertivos según el canal, para impactar y generar atención en el público objetivo siendo Facebook el principal medio.

Con el objeto de impulsar el crecimiento de los sectores productivos se implementó la sección "Historias breves de pymes" en el canal de YouTube para la difusión de episodios con casos reales y testimonios de clientes del banco.

Realizamos la difusión de las acciones del Banco en materia de igualdad de género: charlas para pymes sobre herramientas financieras, créditos con tasas bonificadas para empresas lideradas por mujeres, cupo laboral trans e implementación de lactarios, entre otras iniciativas.

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 las 24 horas del día, los 7 días de la semana. 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.

Durante 2021 también se implementó un asistente virtual en el sitio web institucional bna.com.ar y en mayoresactivos.com.ar para brindar atención de forma digital a consultas frecuentes principalmente relacionadas a la banca personal.

Sitio Web

El canal principal transaccional para el cliente fue el Sitio Web Institucional, en ese contexto, muchos procedimientos propios de las sucursales fueron 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.

A su vez, hubo una constante actualización de la información institucional y de los productos que se ofrecen.

CANAL	UNIDAD	2020	2021
BNA.COM.AR	Millones de usuarios	35	35
	Millones de visitas	529	452
	Millones de sesiones	225	200
MAYORESACTIVOS.COM.AR	Miles de usuarios	-	420
	Millones de visitas	-	138
AGRONACION.COM.AR	Personas usuarias	58.000	65.658
	Visitas	276.000	304.593
	Sesiones	183.000	206.104
NATIVANACION.COM.AR	Millones de usuarios	1.7	2
	Millones de visitas	9	9
	Millones de sesiones	3.9	4
YOUTUBE	Personas suscriptas al canal	30.200	36.561
	Videos subidos	-	48
	Vistas	10.690.000	6.139.821
LINKEDIN	Seguidores	99.000	113.165
	Publicaciones realizadas	-	56
FACEBOOK	Seguidores	272.000	310.535
	Publicaciones realizadas	-	284
INSTAGRAM	Seguidores	137.000	161.561
	Publicaciones realizadas	-	505
TWITTER BANCO NACIÓN	Seguidores	-	3.844
	Publicaciones realizadas	-	62

6.3. Atención y seguridad del cliente

103-2, 103-3

6.3.1. Atención al cliente

Entre los distintos canales de relacionamiento con los clientes, el Banco dispone de la red de sucursales, 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

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

Protocolo de Atención en Sucursales

Dirigido a toda la red, con actualización semanal, se recopilan los aspectos centrales que hacen a la atención de clientes, conformación de equipos de back up, medidas de higiene y limpieza, principales novedades normativas, y toda cuestión que se relacione la atención durante la jornada laboral.

Rotación de Personal

En caso de detectarse algún contagio del virus COVID-19, formamos equipos de back up, lo que permitió mantener operativas las sucursales, evitando cierres prolongados.

Cierres Preventivos

A fin de efectuar la desinfección de la filial, para su posterior apertura por parte del equipo de back up, realizamos cierres preventivos, priorizando la recarga de cajeros automáticos y re direccionando la operatoria de los clientes a sucursales del radio cercano a fin de continuar con la atención en el contexto de pandemia.

Experiencia del Cliente

La Gerencia Departamental de Experiencia del Cliente se creó en el 2021 y tiene a su cargo las funciones relacionadas con el monitoreo del Negocio, atendiendo las necesidades de los clientes y generando nuevos conceptos y mejora continua al modelo de atención.

La experiencia de cada cliente se encuentra determinada por el accionar del Banco, dependiendo de los productos o servicios ofrecidos, las notificaciones o los mensajes enviados y las interacciones durante la venta y postventa.

Se establecieron Guías de Experiencia del cliente, que consisten en la identificación de los principales principios en los que se construirá el modelo de relacionamiento, basados en:

- › La valoración de nuestros clientes a través del conocimiento y la importancia que tiene para el Banco.
- › La ayuda, mediante la escucha y el interés genuino en la resolución de sus necesidades.
- › El apoyo, mediante el acompañamiento en todos los proyectos.

Asistencia y Protección de Usuarios

Mediante este canal se centralizan los reclamos de personas usuarias ingresados por correo electrónico, formulario de reclamos del sitio web del Banco, personal y telefónicamente, con el fin de optimizar el seguimiento de la gestión y su resolución. Se implementó un plan anual de seguimiento de gestión de reclamos por parte de las sucursales y se efectuó una capacitación en gestión de reclamos y normas sobre protección al usuario a la red de sucursales y Gerencias Zonales a través de plataformas digitales, la cual alcanzó a aproximadamente 2.500 personas.

Además, se registran los reclamos de entes públicos.

El total de reclamos registrados durante 2021 fue de 310.934. Respecto del año 2020, la cantidad de incidentes gestionados decreció un 12,58%.

De la cantidad total de reclamos de personas usuarias recibidos durante 2021 un 39% fue referido a tarjetas de crédito, 15% a tarjeta de débito, 17% a cuentas, 5% a Home Banking y 24% a otras temáticas.

Durante 2021 los reclamos recibidos de Organismos Oficiales (fundamentalmente BCRA y Dirección Nacional de Defensa del Consumidor) se incrementaron en un 1% respecto del año anterior, superando los 500 incidentes.

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 2.877.213 llamadas atendidas en el año, lo que representa un aumento del 41% respecto a 2020.

Nuevas funcionalidades y actividades de soporte:

- Análisis y tratamiento a la totalidad de las Consultas y Reclamos que ingresan en el Sistema de Reclamos provenientes de la página Web Institucional.
- Atención de Redes Sociales, se comenzó a brindar respuestas a consultas o reclamos que los usuarios realizan por MD a través de las siguientes cuentas oficiales: Facebook (\BancoNación), LinkedIn (@BancoNación), Instagram (@BancoNación) y Twitter (@BancoNación).
- Se inició la atención telefónica de la Línea Exclusiva para Adultos Mayores que forma parte del convenio de nuestra Institución con la CAF.

6.3.2. Seguridad del cliente

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

La información es uno de los principales activos del Banco 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 de la información e implementar un razonable nivel de protección de los activos del Banco.

El vuelco masivo hacia la utilización de canales digitales impulsado por la pandemia COVID-19, trajo aparejado un incremento exponencial en las tentativas y concreción del número de casos de fraudes y estafas hacia nuestros clientes. Con la finalidad de mitigar estos riesgos, además de las alertas que se fueron realizando durante todo el periodo de aislamiento preventivo, se trabajó conjuntamente con las áreas de Marketing Digital y Canales Electrónicos, en campañas para la concientización de clientes sobre el riesgo asociado a los ataques de Phishing, entre otros.

Por otra parte, se propició la incorporación de un mensaje informativo al acceder al menú "Débito Inmediato – Debin" del Homebanking, con la finalidad de alertar a clientes respecto a los intentos de estafas que se realizan con este medio de pago.

#Evitemoselphishing

A través de una Campaña realizada en redes sociales se brindó información alertando sobre la existencia de correos electrónicos sospechosos, diferentes consejos para identificar un correo falso, como así también un detalle de las redes sociales y sitio web oficiales del Banco.

Protección de datos personales

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

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

Seguridad Física

Nuestro marco normativo de seguridad física tiene como objetivo proteger la vida del personal, de los clientes y del 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 2021 no se produjeron hechos delictivos que afectaran la seguridad física del personal, sin embargo el Banco fue víctima de 23 siniestros.

Para minimizar la ocurrencia de estos hechos, se alentó a los responsables de las Sucursales a mantener contactos con las autoridades policiales jurisdiccionales a efectos de incrementar la vigilancia en las dependencias del Banco.

7. Comunidad

- > 400 comedores sociales asistidos por la Fundación BNA
- > 500 emprendedores capacitados de forma virtual a través de Fundación Empretec
- > Más de 130 pymes certificadas en formación profesional
- > \$ 4.877.500 donados por nuestros clientes a través del canje de puntos del Programa de Beneficios



El Banco 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 un año de grandes desafíos, adaptamos nuestros programas y acciones con el fin de promover, acompañar y desarrollar una comunidad equitativa y sustentable.

Nuestro aporte se basó en iniciativas propias, de la Fundación BNA y de la Fundación Empretec Argentina, las cuáles generaron acciones en todo el país mediante la articulación con otras organizaciones de la sociedad civil, permitiendo optimizar resultados e impulsando de este modo el desarrollo de la comunidad que nos rodea.

7.1. Fundación BNA

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

La Fundación Banco de la Nación Argentina (FBNA) es una organización sin fines de lucro, financiada en forma exclusiva por el Banco de la Nación Argentina. Tiene por objeto promover una mayor igualdad, impulsar y apoyar espacios de contención social y educativos, facilitar el acceso a la salud, crear ámbitos de desarrollo e inclusión mediante el deporte y la cultura, fortalecer las organizaciones de la sociedad civil impulsando redes que fomenten el compromiso de las comunidades y propiciar el federalismo.

En este sentido, durante 2021 ha desplegado un conjunto de programas orientados a brindar apoyo a dos grandes ejes:

- › Apoyo a Comedores Sociales
- › Programas de Apoyo Diverso a otras Fundaciones

7.1.1. Programa de apoyo a comedores sociales

El principal objetivo de este programa, desde su implementación en el año 2020, es brindar asistencia a comedores comunitarios para que continúen con su labor de alimentar a niños y familias de los sectores más vulnerables. Se tuvo en cuenta que la pandemia agudizaría la pobreza en esos sectores, dando a los comedores sociales un rol fundamental como lugar físico, reconocido por la comunidad, donde refugiarse en busca de alimentación y cuidado o incluso aprender un oficio.

Se asistió a 400 comedores con elementos de cocina, como amasadoras, batidoras, sobadoras, recipientes, tablas y utensilios de cocina, entre otros; y productos de higiene y sanidad como alcohol en gel, barbijos triple capa, desinfectante y lavandina, entre otros.

REGIÓN	COMEDORES
BUENOS AIRES INTERIOR	22
CABA	35
CENTRO	30
CUYO PATAGONIA	62
GRAN BUENOS AIRES	151
NORESTE ARGENTINO	33
NOROESTE ARGENTINO	67
TOTAL	400



Voluntariado

Uno de los mayores logros durante 2021, fue la participación de personal del Banco como voluntarias y voluntarios para colaborar en comedores de distintas zonas y localidades del país, las sucursales del Banco y sus equipos fueron una ayuda invaluable en esta nueva iniciativa.



7.1.2. Programas de apoyo diverso a otras Fundaciones

Potenciamos el impacto de diversas organizaciones de la sociedad civil a lo largo y ancho de nuestro país. A través de ellas, fomentamos la educación y capacitación de las y los argentinos para desarrollar habilidades laborales y poder mejorar así, su calidad de vida. También contribuimos en la mejora del estado edilicio de centros de salud y vacunatorios barriales, cumpliendo con el derecho de las personas de acceder a salud pública de calidad y en condiciones óptimas.

EDUCACIÓN		
FUNDACIÓN/ OSC/ UNIVERSIDAD	DESCRIPCIÓN	DONACIÓN
Fundación Ambiente y Vida	Organización sin fines de lucro, que promueve la capacitación de personas en artes y oficios diversos como forma de promover el desarrollo sustentable de las comunidades.	Apoyo al proyecto A Vestir el Futuro, el cual brinda cursos de costura y uso de la máquina de coser, destinados a personas que buscan revertir su situación social y económica a través de un oficio.
Universidad Nacional de San Martín y con la Universidad Nacional de La Matanza	Talleres y cursos virtuales sobre herramientas bancarias y financieras básicas. Su finalidad es ser puente de unión entre la necesidad de inserción social, laboral, y la demanda de obra calificada en oficios.	Se dictaron talleres en 200 comedores del proyecto de la FBNA "Apoyo a comedores sociales" distribuidos geográficamente a lo largo del país.
Escuela de Humanidades de la Universidad Nacional de San Martín	Diplomatura que busca aumentar las capacidades de las cuidadoras de niñas/os y adolescentes, a través de herramientas teóricas, procedimentales y prácticas para profesionalizar a las mujeres, contribuyendo a la creación de condiciones para su tránsito a la economía formal.	Participaron de la diplomatura 300 comedores del proyecto de la FBNA "Apoyo a comedores sociales".
Programa Conjunto con ENACOM	Alianza para ofrecer tarjetas telefónicas gratuitas de comedores.	2.990 tarjetas telefónicas entregadas a 400 comedores.

SALUD		
FUNDACIÓN/ OSC	DESCRIPCIÓN	DONACIONES / ACCIONES
Fundación Garrahan	Fundación con foco en la salud de niños y niñas a nivel nacional, apoya al Hospital de Pediatría Garrahan y a los hospitales de las distintas provincias del país.	Apoyo económico a la campaña Todos por Nachito Tadeo, joven de 7 años que padece DIPG, un tipo de cáncer en el tronco encefálico que le compromete las funciones básicas.
Fundación Hospital Público Materno Infantil de Salta	Organización sin fines de lucro creada para promover el desarrollo integral del Hospital, generando acciones que contribuyan al bienestar de los pacientes.	Donación de TV LED Smart de 32" para las habitaciones de los pacientes niñas y niños internados.
Fundación Sendero de Esperanza para el Niño Oncológico (S.E.N.O.)	Brinda albergue y asistencia continua a niños, niñas y/o adolescentes diagnosticados con cáncer y su núcleo familiar directo.	Donación de 1 Heladera y 2 calefactores para el albergue.
Fundación Podemos Ayudar	Realiza campañas de prevención contra enfermedades e implementa programas para combatir la desnutrición y la mortalidad infantil en Tucumán.	Donación de 1 Silla de ruedas especial para un niño con severas secuelas de parálisis cerebral.
Asociación Cooperadora - Hospital Dr. Noel Sbarra	El Hospital Zonal Especializado Dr. Noel H. Sbarra es una institución de mediana complejidad que asiste problemas de salud infantil, incluyendo aquellos provocados por situaciones de violencia o de alto riesgo social.	Donación de Juguetes distribuidos en el Día de las Infancias y sillitas tamaño maternal para el uso de los niños y niñas internados/as en el Hospital.
Centro de Día Ojos Brillantes	Organización dedicada a la atención de jóvenes y adultos con discapacidad media y/o severa.	Colaboración económica para la subsistencia de la institución.
Cruz Roja	Asociación civil, humanitaria y de carácter voluntario, con presencia en el territorio argentino que desarrolla acciones humanitarias, asiste en emergencias y ofrece programas y servicios educativos.	Colaboración económica en el Proyecto de Ambientación de Salas de Espera Pediátricas en 150 Centros de Atención Primaria de Salud.

INCLUSIÓN SOCIAL		
FUNDACIÓN/ OSC	DESCRIPCIÓN	DONACIÓN / ACCIONES
Fundación Armonía	Asume el deber de colaborar con el Estado en la consecución de soluciones estables que tengan por objeto el desarrollo social y el crecimiento económico.	Compra de juguetes para el Día de las Infancias destinados a 800 niñas y niños.
Fundación Musizap Arte y Música Para Todos	Organización que brinda educación musical a niñas, niños y adolescentes de barrios populares, con la convicción de que el arte y la música deben ocupar un lugar central en los sistemas educativos.	Firma de convenio de colaboración con el Proyecto de Coro y Orquesta Infantil y Juvenil de la Fundación Musizap Arte y Música Para Todos.
Fundación Brisas de Libertad	Trabaja en la reinserción social de personas en contexto de encierro, y realiza actividades en los barrios periféricos de la ciudad donde está establecida su sede (Barranqueras-Chaco), ofreciendo talleres de oficios como costura, herrería, carpintería, panadería, entre otros.	Donación para compra de alimentos no perecederos.
Manos Abiertas	Fundación que, a través del compromiso de voluntarios, propone servir a los más necesitados mejorando su calidad de vida y suavizando las situaciones de pobreza, dolor y soledad.	Apoyo a la campaña: Una escuela. Tus ladrillos, para concretar la construcción del salón de usos múltiples de la Escuela San Roque González de la comunidad de Benito Legerén de Concordia, Entre Ríos.
Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina	Cámara de Bancos Públicos y Privados.	Donación para la compra de alimentos para distribuir entre las distintas organizaciones sociales durante Navidad y Año Nuevo.

7.2. Fundación Empretec Argentina

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

Fundación Empretec Argentina trabaja para promover el desarrollo de las capacidades innovadoras, el crecimiento de las pymes y los emprendimientos argentinos, con el fin de colaborar en la creación de un entramado productivo integrado por empresas responsables, que se comprometan con su comunidad, aporten valor, generen empleo genuino y potencien el bienestar de la sociedad en general.

El trabajo de la Fundación se estructura sobre la base de cuatro componentes de actividades y servicios: Formación, Asistencia, Difusión y Conexiones.

7.2.1. Programas de desarrollo y formación

Capacitaciones virtuales para emprendedores

Se llevó a cabo un ciclo de 16 capacitaciones virtuales gratuitas, diseñadas para brindar herramientas y conocimientos específicos a emprendimientos argentinos. Se trabajaron temáticas como marketing y comunicación, costos, negociaciones, planificación y la herramienta CANVA, además de tópicos como género y economía circular, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Formamos a más de 500 participantes de un total de 1.574 inscriptos, el ciclo alcanzó un público objetivo de las 24 jurisdicciones del país, con una participación equitativa con relación al género: 52% mujeres y 48% hombres.



Además, en alianza con la Subsecretaría de Emprendedores del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, se llevaron a cabo un total de 59 talleres para impulsar el conocimiento de los emprendedores a nivel nacional:

- 24 talleres en vivo para emprendedores y emprendedoras.
- 6 talleres en vivo para instituciones de apoyo al desarrollo emprendedor.
- 6 talleres asincrónicos para instituciones.
- 22 talleres asincrónicos para emprendedores y emprendedoras.
- 1 curso asincrónico de 6 módulos.
- 3 manuales para capacitadores y capacitadoras de emprendedores/as.

Capacitaciones virtuales para pymes

Se desarrollaron 6 capacitaciones online orientadas a pymes en conjunto con los Centros de Atención PyME Nación (CAPN), unidades de negocios especializadas en el asesoramiento de productos y servicios, y en la vinculación crediticia de nuevos clientes de la Banca Empresa del sector mipyme. Las temáticas abordadas fueron costos, marketing digital, finanzas, innovación, *e-commerce* e igualdad de género en pymes, con un total de 628 inscriptos y 129 participantes certificados.

A su vez, con el objetivo de generar un pensamiento estratégico respecto de la gestión comercial internacional, la Fundación Empretec, junto con la Gerencia de Comercio Exterior del Banco Nación, implementó el Programa de Formación en Procesos Comerciales Internacionales, dirigido a pymes en condiciones de operar internacionalmente, proponiendo herramientas ágiles para desarrollar nuevas oportunidades de negocios internacionales. Durante 2021, se realizaron 4 ediciones de este programa que recibió más de 500 personas inscriptas, de las cuales 120 fueron certificados.

Capacitaciones en el marco de Destino Pyme

En el marco de la campaña Destino Pyme impulsada por la Subgerencia General de Sucursales del Banco de la Nación Argentina, se implementó un programa integral de 7 módulos de capacitación dirigido a los y las Especialistas Pyme y a los Centros de Atención PyME Nación (CAPN), con el objetivo de potenciar habilidades blandas y técnicas para desarrollar o fortalecer competencias que les permitan alcanzar las metas comerciales fidelizando a los clientes.

A través de este programa, durante 2021, se capacitaron 323 oficiales de venta de 264 sucursales del Banco. Los participantes atravesaron los siguientes módulos de formación: inteligencia emocional, liderazgo, oratoria, técnicas de venta y negociación, identidad de marca, economía y finanzas y redes de contacto y desarrollo local.

7.2.2. Premios otorgados durante 2021

En conjunto con la Asociación de Industriales Metalúrgicos de la República Argentina (ADIMRA) y con apoyo del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación y la Agencia I+D+i, desarrolló la primera edición del Concurso 4.0 para Pymes y Emprendimientos. El objetivo de la competición fue reconocer proyectos de todo el país, ya desarrollados o en etapa de desarrollo, que apliquen tecnologías 4.0, tales como Internet de las Cosas, Impresión 3D, Inteligencia Artificial, Servicios en Nube o Robótica. De más de 115 proyectos presentados, fueron seleccionados tres finalistas en la categoría Emprendimientos y otros tres en la categoría Pyme.

La jornada final del evento se llevó a cabo el 7 de diciembre en el Centro Tecnológico Metalúrgico (CETEM), en Florencio Varela, Provincia de Buenos Aires; en el marco de la feria Argentina Tecnológica, evento donde se dieron a conocer las nuevas tecnologías de la industria nacional. Cada uno de los proyectos ganadores recibió un premio de \$500.000.

7.2.3. 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 las relaciones. En 2021, continuamos el vínculo con:

- Unión Industrial Argentina
- Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)
- Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación
- Ministerio de Cultura de la Nación
- Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Nación
- Subsecretaría de Economía del Conocimiento
- Agencia I+D+i
- Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)
- Instituto Balseiro
- Federación Economía de Mendoza (FEM)
- Asociación de Industriales Metalúrgicos de la República Argentina (ADIMRA)
- Cámara Argentina del Libro
- Cámara de la Industria del Calzado
- Fundación Argentina de Nanotecnología
- Cámara de Comercio e Industria de San Miguel
- Centro PyME ADENEU
- Universidad Nacional de San Luis
- Secretaría de Turismo y Desarrollo Económico de Catamarca
- Asociación Civil Empresarias de las Diagonales (ACED)
- Garantizar

7.3. Cultura

103-2, 103-3, 203-1, 203-2

Museo Histórico y Numismático Arnaldo Cunietti-Ferrando

Creado en el año 1966 y reinaugurado en 2016 tras renovar su imagen y su guión museológico, se encuentra ubicado en el primer piso de la Sede Casa Central el Museo Histórico y Numismático Arnaldo Cunietti-Ferrando. En el mes de septiembre por resolución de Directorio se le asigna el nombre de Museo Histórico y Numismático Arnaldo Cunietti-Ferrando, quien fuera su creador y se dispone también la creación de un Archivo Histórico como anexo del Museo.

Alberga monedas desde la época hispanoamericana hasta la actualidad, pasando por el primer peso argentino, billetes, medallas, cuños, documentación relacionada con la historia del Banco, 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.

El mismo se encuentra abierto al público y durante 2021, mediante la aplicación de protocolos y medidas sanitarias, más de 270 personas visitaron el espacio.

Biblioteca “Manuel Belgrano”

La biblioteca cuenta con aproximadamente 9 mil volúmenes, compuesto por clásicos de la literatura y material que se especializa en Economía, Finanzas y Derecho, Historia Argentina y Universal. Se encuentra al servicio del personal directivo, técnico de la Institución y agentes del Banco que realicen estudios universitarios compatibles con el acervo o se interesan en profundizar conocimientos.

Pinacoteca

Conformada por obras de artistas argentinos o afincados en el país, el Banco cuenta con más de 500 obras, entre pinturas, dibujos, grabados y esculturas. Se destacan obras de la cultura nacional de Eduardo Sivori, Fernando Fader, Lino Enea Spilimbergo, Juan Batlle Planas, Luis Seoane y Juan Carlos Castagnino, entre otros grandes artistas.

A lo largo del tiempo, la colección ha mantenido su vigencia al verse enriquecida regularmente con piezas de autores fundamentales para nuestra cultura, ingresadas a través del Salón de Pintura que organiza la Fundación del Banco desde el año 2000, o gracias a donaciones de artistas que han pasado por la galería.

Galería de Arte “Alejandro Bustillo”

Emplazada en nuestra Casa Central, la Galería Alejandro Bustillo es el reflejo de la unión entre la Institución y la actividad cultural de Buenos Aires, con más de cuatro décadas de actividad, el espacio se ha ganado un lugar dentro del circuito de galerías de la Ciudad de Buenos Aires.

El 26 de octubre se llevó a cabo la muestra por el 130° aniversario del Banco, la cual contó con obras pertenecientes a la Pinacoteca y objetos facilitados por el Museo. Teniendo en cuenta el contexto de la pandemia, durante el año 2021 sólo se realizaron muestras con obras de la colección del Banco.

Coro del Banco de la Nación Argentina

Con el objetivo de promover el desarrollo cultural, el Coro del Banco continuó desplegando actividades musicales dentro y fuera de la Institución.

Debido a las restricciones que impuso la pandemia, los 2 ensayos semanales se realizaron de manera virtual, volviendo a la presencialidad a partir de octubre.

Con fecha 30 de octubre se llevó a cabo una presentación en la Escuela N° 19 José Hernández de Paso del Rey, junto al Coro Canto Moreno; y el 16 de diciembre se realizó el Concierto de fin de año en el Hall de la Casa Central del Banco, junto a la Orquesta Juvenil de la Fundación Musizap, interpretando Gloria de Vivaldi y una canción popular.

7.4. Inclusión social

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

Un Banco más inclusivo

Nuestro Banco se encuentra atravesando un cambio de paradigma en el que está trabajando para aportar en el camino de la igualdad y la no discriminación, con el fin de contribuir a la construcción de una sociedad mejor y más justa para toda la ciudadanía, favoreciendo los sectores postergados. Es por ello, que contamos con:

- › Ley de cupo trans
- › Nuevo protocolo laboral para erradicar la violencia por razones de género, orientación sexual y/o identidades de género.
- › Cambios de titularidad en tarjetas y cuentas a raíz del nuevo DNI de identidad de género.

Compartiendo vínculos solidarios

Durante el 2021 se dio continuidad al Programa de Beneficios, ofreciendo la posibilidad a nuestros clientes de canjear puntos que acumulan con sus compras, por donaciones para dos Organizaciones de la Sociedad Civil: Casa Abierta María Pueblo y Fundación Sobran Motivos.

Casa Abierta María Pueblo, es una organización que aborda de forma integral 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, niñas y niños con riesgo de vida. Cuenta con un equipo interdisciplinario para asistir a las personas atendidas y, a su vez, brinda representación legal, civil y penal gratuita desde hace más de 20 años.

Fundación Sobran Motivos, creada en 2012 en la provincia de Mendoza, tiene el propósito de instituir un espacio destinado a la protección, asesoramiento y contención de mujeres y niños en situación de violencia intrafamiliar, que promueve a su vez, la visibilización de la problemática en la sociedad mendocina incidiendo tanto en el ámbito público como privado y contribuyendo a la eliminación de la violencia contra la mujer en toda sus modalidades.

ORGANIZACIÓN	CANTIDAD DE DONACIONES	DINERO DONADO	PUNTAJE DONADO
Casa Abierta María Pueblo	10.956	\$ 3.367.200,00	5.840.000
Fundación Sobran Motivos	4.358	\$ 1.510.300,00	480.000

7.5. Acompañando deportes competitivos

103-2,103-3, 203-1, 203-2

Una relación de apoyo, solidaridad y trabajo en equipo

Fomentamos el deporte, promoviendo así la vida sana, la actividad física, el trabajo en equipo, la solidaridad y la buena competencia, impulsando las economías regionales y el turismo. Consideramos que apoyar el deporte en sus diferentes categorías nos ayuda a reforzar la marca, transmitir valores, promover la inclusión social y fidelizar a nuestros clientes.

Acompañar a los seleccionados argentinos, asocia al Banco con valores como el esfuerzo, el talento, la disciplina, la organización de un equipo hacia un determinado logro, el profesionalismo, la no violencia y el espectáculo en familia.

Actualmente, el Banco es sponsor oficial de los siguientes seleccionados nacionales, y se espera que finalicen las restricciones sanitarias del Covid-19 para continuar auspiciando otros deportes.

- › Sponsor Oficial de las Selecciones Argentinas de Básquetbol desde 2010, selección mayor masculina y femenina, femeninas juveniles y masculinas formativas.
- › Sponsor Oficial Principal de la Selección Argentina de Vóley desde 2009, selección masculina y femenina, ambas participaron en los Juegos Olímpicos 2020, la masculina logró la medalla de bronce.
- › Sponsor de las Selecciones Nacionales de Handball desde 2012, adultos, juniors, juveniles, cadetes, menores, beach adultos y beach juveniles. La selección participó en los Juegos Olímpicos 2020.

8. Gestión Ambiental

- > Capacitación voluntaria en conciencia ambiental
- > Elaboración de Informe GEI
- > Más de 55.000.000 hojas ahorradas por el programa Impresión Cero



8.1. Conciencia ambiental

Trabajamos para gestionar nuestro impacto ambiental directo e indirecto, preservar el ambiente y combatir el cambio climático. Por ello, generamos conciencia dentro del Banco, a través de capacitaciones y sensibilización en temáticas ambientales al personal.

Nos aliamos a Cascos Verdes, asociación civil sin fines de lucro 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. En este marco realizamos encuentros virtuales donde los Educadores Ambientales capacitaron a miembros del Banco que se anotaron de forma voluntaria, sobre las 3R: reducir, reciclar y reutilizar, junto a acciones cotidianas para aplicar en la oficina y en sus hogares.

Además, reforzamos nuestro compromiso con Cascos Verdes, participando como sponsor en el evento virtual Derribando Barreras, que permite recaudar fondos para sostener el Programa de Educación Ambiental.

8.2. Gestión de las emisiones

103-2, 103-3, 201-2, 302-1, 302-2, 303-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5

Las operaciones del Banco generan emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs) que tienen impacto en el ambiente. Por ello, con el propósito de asegurar la sostenibilidad del Banco y de nuestras comunidades, reconocemos la importancia de alcanzar un equilibrio en el desarrollo ético, económico, social y ambiental y reducir las emisiones que comprometen los recursos disponibles en el país. El primer paso para lograr este objetivo es llevar a cabo una medición de la huella de carbono.

La huella de carbono es la cantidad total de Gases de Efecto Invernadero (GEIs) causados directa o indirectamente por una organización, un producto o un servicio, que se mide través de un Inventario de GEIs, medido en toneladas de CO2 equivalente y que contempla tres tipos de gases considerados en el Protocolo de Kioto (CO2, CH4 y N2O).

En este sentido, anualmente elaboramos el Informe GEI para relevar, sistematizar, medir y comunicar las emisiones generadas por el Banco y poder así gestionarlas. El documento toma como referencia los requisitos establecidos en la Norma ISO 14064-1 y los lineamientos de GHG Protocol.

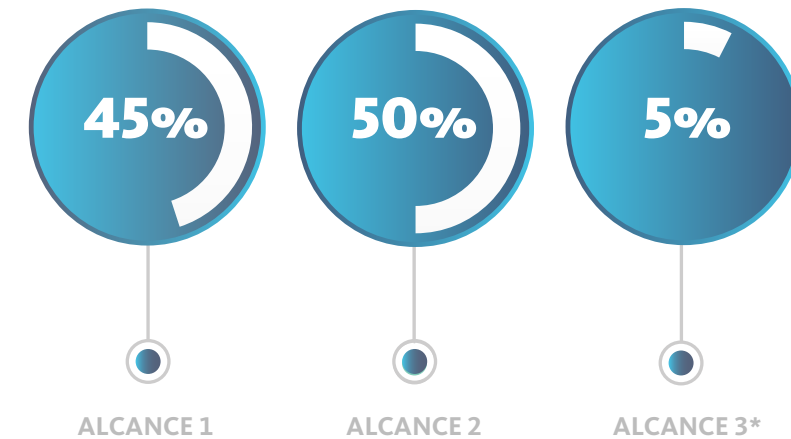
Durante 2021 trabajamos para incorporar a la medición de las emisiones GEI del Banco, aquellas generadas por fugas o recargas de equipos climatizadores, que son producto de la huella propia de los principales insumos y las que derivan de las distintas formas de gestión de las aguas residuales.

Proyectamos para 2022 expandir el análisis a aspectos de las emisiones generadas producto de la actividad comercial de la cartera y proveedores de traslado para fortalecer la transparencia de los datos informados por el Banco y reportar de manera exhaustiva las emisiones generadas en forma directa o indirecta. Además, incluiremos los valores de emisión producto del traslado del personal hacia su lugar de trabajo. Así, consolidaremos una base sólida para proyectar propuestas y acciones de reducción y compensación.

CLASIFICACIÓN DE EMISIONES: CATEGORÍAS I, II, III, IV Y V	
CATEGORÍA I: Emisiones y remociones directas de GEIs	<p>Emisiones de GEI provenientes de fuentes que pertenecen o son controladas por la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gas natural para calefacción y/o cocina de sucursales. ▶ Gas envasado para calefacción y/o cocina de sucursales. ▶ Combustible fósil de generadores eléctricos de emergencia disponibles en las sucursales. ▶ Combustible utilizado en calderas del edificio de Casa Central y sucursales. ▶ Fuga o recarga de gases de equipos climatizadores.
CATEGORÍA II: Emisiones indirectas de GEIs por energía importada	<p>Emisiones de GEI provenientes de la generación de electricidad de origen externo, consumidos por la organización, incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Energía eléctrica.
CATEGORÍA III: Emisiones indirectas de GEIs por transporte	<p>Emisiones que se deben al consumo de combustible en vehículos para transporte de personas, productos por todos los medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Combustible fósil (nafta o diésel) utilizado por los autos que se encuentran a disposición de los empleados del BNA. ▶ Combustible fósil (nafta o diésel) utilizado por los camiones de caudales que distribuyen el dinero en las cajeros y sucursales BNA. ▶ Combustible utilizado en los aviones destinados a viajes de negocio. ▶ Combustible fósil (nafta, diésel o GNC) utilizado por los empleados en el movimiento pendular hacia y desde las sucursales o puestos de trabajo del BNA.
CATEGORÍA IV: Otras emisiones indirectas de GEIs	<p>Emisiones indirectas de productos y servicios que son utilizados por el Banco en su actividad operativa y comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Residuos. ▶ Energía consumida para la provisión de agua potable a las instalaciones de la organización. ▶ Energía consumida como consecuencia del vertido de líquidos cloacales y su tratamiento. ▶ Las emisiones producto de la gestión del residuo líquido con su disposición en el área (letrinas o pozo ciego, con y sin cámara séptica).

EMISIONES DE GEI - BNA						
CATEGORÍA	FUENTE DE EMISIÓN	ACTIVIDAD	CO2	CH4	N2O	FUENTE DE INFORMACIÓN
CATEGORÍA 1: Emisiones directas -	Gas natural	Calefacción y cocina	56.100 kgCO2/Tj	5 kgCH4/Tj	0 kgN2O/Tj	IPCC
	Gas envasado	Calefacción y cocina	63.100 kgCO2/Tj	5 kgCH4/Tj	0 kgN2O/Tj	
	Gasoil	Generadores	74.100 kgCO2/Tj	10 kgCH4/Tj	0,6 kgN2O/Tj	
	Nafta		73.300 kgCO2/Tj	25 kgCH4/Tj	8 kgN2O/Tj	
CATEGORÍA 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte - fuentes móviles	Nafta	Autos Bna	69.300 kg CO2/Tj	25 kgCH4/Tj	8 kgN2O/Tj	IPCC
	Gasoil		74.100 kgCO2/Tj	3,9 kgCH4/Tj	3,9 kgN2O/Tj	
	GNC		56.100 kgCO2/Tj	5 kgCH4/Tj	0,1 kgN2O/Tj	
	Nafta	Camiones de caudales	69.300 kg CO2/Tj	25 kgCH4/Tj	8 kgN2O/Tj	
	Gasoil		74.100 kgCO2/Tj	3,9 kgCH4/Tj	3,9 kgN2O/Tj	
CATEGORÍA 1: Emisiones directas - equipos climatizadores	Fuga o recarga de gases	R404A, R407A, R407C, R408A, R410A, R134a, Otros	3.922 kgCO2eq/kg, 2.107 kgCO2eq/kg, 1.774 kgCO2eq/kg, 3.152 kgCO2eq/kg, 2.088 kgCO2eq/kg, 14 kgCO2eq/kg	-	-	IPCC - UK Government
CATEGORÍA 2: Emisiones indirectas por energía importada	Energía eléctrica	Iluminación, calefacción y enfriamiento	0,35 tCO2eq/Mwh	-	-	Secretaria de Ambiente - Mix energético de Argentina
CATEGORÍA 3: Emisiones indirectas por el transporte	Combustible fósil de transporte aéreo	Viajes de negocio	3,16 t CO2/ t combustible aéreo	-	-	ICAO
CATEGORÍA 4: Emisiones indirectas por servicios contratados	Descomposición de materiales	Disposición final de desechos sólidos	-	0,03 kg CH4/ kg RSU	-	Elaboración propia-info del 3er BUR e Informe del Ambiente
	Provisión de agua potable	Provisión de agua potable	0,098 kg CO2 eq./m3 de agua consumida	-	-	Elaboración propia-datos AYSA
	Aguas residuales	Tratamiento y recolección de líquidos cloacales	0,053 kgCO2eq/ m3 de líquidos cloacales	-	-	Elaboración propia-datos AYSA
		Residuos líquidos Domésticos (in situ)	-	-	cálculo específico (FE= 0,3 ó 0,42)	-
	Insumos	Insumos del sector operativo	kg CO2 eq	-	-	Estudio científico-IPCC

Distribución de Emisiones por tipo de alcance



* El cálculo de las emisiones de alcance 3 no contempla las emisiones financiadas.

DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES DE GEI POR TIPO DE CONSUMO

GAS NATURAL	21%
GAS E. PROPANO BUTANO	2%
GENERADORES	0%
TRANSPORTE TERRESTRE	7%
EQUIPOS CLIMATIZADORES	13%
TRANSPORTE AÉREO	0%
ENERGÍA ELÉCTRICA	50%
COMBUSTIBLE FÓSIL DE TRANSPORTE AÉREO	0%
DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	3%
PROVISIÓN DE AGUA POTABLE	3%
AGUAS RESIDUALES	1%

8.3. Gestión de materiales

103-2, 103-3, 301-1, 301-2, 301-3

Protegemos los recursos naturales y apostamos por nuevas tecnologías amigables con el entorno. En este sentido, buscamos ser más eficientes en los procesos, optimizando recursos y facilitando la atención de las personas a través de los servicios digitales ya que el principal material utilizado en el negocio del Banco es el papel.

A su vez, contamos con un programa de *Impresión Cero*, que tiene como objetivo reducir a la mínima expresión las impresiones locales. Para ello, implementamos sistemas de digitalización de procesos internos tendientes a disponer en línea la información de clientes y avanzar hacia una banca digital integral.

55.209.147 hojas fueron ahorradas a partir de la implementación del programa Impresión Cero.

USO DE PAPEL	2020	2021
Cantidad de hojas impresas en sucursales	172.904.583	193.882.588
Cantidad de hojas impresas en Casa Central y Plaza de Mayo	9.579.177	6.439.099
Cantidad de hojas impresas	182.483.760	200.321.687

8.4. Gestión de los residuos

103-2, 103-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Generamos residuos que deben ser tratados adecuadamente para minimizar el impacto en el ambiente. Gestionamos particularmente, el tratamiento de los residuos de oficina mediante la reducción y disposición, y acciones de concientización para su correcta separación.

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.

Además, estamos inscriptos 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 vigente.

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), como grandes generadores de Residuos Sólidos Urbanos (RSU).

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. Los Talleres y Depósitos de Barracas también generan residuos peligrosos, entre ellos 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.

RESIDUOS TOTALES CASA CENTRAL Y SUCURSALES DE MACROCENTRO (EN KG.)	2020	2021
Materiales no renovables	17.323	220.740
Residuos peligrosos destinados a tratamiento y disposición final	1.862	Sin registro
Residuos destinados a reutilización	0	Sin registro
Residuos destinados a reciclado	6.254	61.360
Residuos entregado a operaciones autorizados para tratamiento y disposición final	6.129	33.000

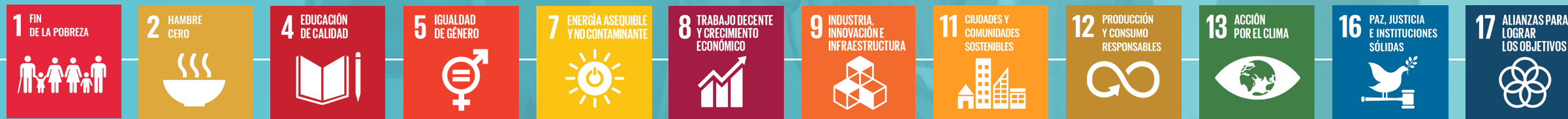
Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

La operativa diaria del Banco genera residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. A partir de una licitación realizada, se contrató un proveedor específico para la disposición final de 2,946 tn involucrando equipos obsoletos amortizados y sin funcionar, entre ellos servidores, impresoras, computadoras personales, equipos de networking y contadoras de billetes de mostrador.



Por otra parte, entregamos tóners y consumibles desgastados a las empresas proveedoras quienes tienen a cargo la disposición final de los mismos.

RESIDUOS TECNOLÓGICOS PELIGROSOS (EN TONELADAS)	2020	2021
Tóner y tambor de transferencia	0,09	1,5
Scrap de equipamiento en desuso	0	2,946

9. Anexo



9.1. Contribución del Banco a los ODS

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
					
Meta 1.2 De aquí a 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones, con arreglo a las definiciones nacionales.	a* Cantidad promedio de beneficios de planes sociales otorgados por el Gobierno Nacional a través del BNA.	sin datos	sin datos	3.090.486	A través del BNA se otorgan en promedio 3.090.486 de beneficios de planes sociales.
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 vulnerables.	a* Cantidad de beneficios de cobertura social para la niñez otorgados a través del BNA.	sin datos	3.046.526	2.120.229	A través del BNA se perciben 2.120.229 de beneficios de cobertura social para la niñez. (AUH, AUE, PEUN, SUAF, CUNA, PDIPA y Tarjeta Alimentaria Prepaga)
	b* Participación del BNA en la efectivización del pago de beneficios de jubilación y pensión de ANSES.	27,53	27,79	28,73	El 28,73% de los beneficios de jubilaciones y pensiones que paga ANSES, se hacen a través del BNA.
Meta 1.4 De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	a* Cantidad de altas de caja de ahorro comunes en pesos.	sin datos	sin datos	51.040	En 2021 se dieron de alta 51.040 cajas de ahorro comunes en pesos.
	b* Alta de préstamos a emprendedores.	sin datos	sin datos	10.783	En 2021 otorgamos 10.783 altas de préstamos a emprendedores.
	c* Monto total de préstamos a emprendedores.	sin datos	sin datos	\$ 5.613.435.811	\$5.613.435.811 fue el monto total de préstamos a emprendedores.
	d* Alta de préstamos a mipymes.	sin datos	sin datos	41.283	41.283 fueron las altas de préstamos a mipymes.
	e* Monto total de préstamos a mipymes.	sin datos	sin datos	\$ 221.001.595.668,00	\$221.001.595.668 otorgados en préstamos a mipymes.
					
Meta 2.1 De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los lactantes, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.	a* Cantidad de Tarjetas del programa Alimentar gestionadas y otorgadas a través del BNA.	sin datos	790.000	746.760	En 2021 se otorgaron 746.760 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). De aquí a 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.	8.589	4.673	7.717	7.717 fueron las altas de préstamos destinados al financiamiento del sector alimentos y bebidas.
	b* Monto de préstamos otorgados al financiamiento del sector alimentos y bebidas.	\$44.996.177.590,31	\$25.915.493.789,83	\$62.711.530.334	Se otorgaron \$ 62.711.530.334 destinados al financiamiento del sector alimentos y bebidas.

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
------	--------------------------	------------	------------	------------	---------------------------



Meta 4.1 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.	a* Cantidad de personal beneficiario con el sistema de bolsa de libros.	sin datos	sin datos	1.347	1.347 empleados/as se beneficiaron con el sistema de bolsa de libros.
	b* Cantidad de hijos/as de empleados/as beneficiados con el sistema de bolsa de libros.	sin datos	sin datos	3.497	3.497 hijos/as de empleados se beneficiaron con el sistema de bolsa de libros.
Meta 4.2 De aquí a 2030, asegurar que todas las niñas y todos los niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primera infancia y educación preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.	a* Cantidad de personal beneficiario con la asignación por guardería.	sin datos	sin datos	2.953	En 2021 2.953 empleados/as se beneficiaron con la asignación por guardería.
Meta 4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.	a* Cantidad de personal que aplicó a programas de capacitación afines a las tareas desempeñadas.	sin datos	sin datos	15.317	15.317 empleados aplicaron a programas de capacitación afines a sus tareas.
	b* Cantidad de horas de capacitación por empleado/a afines a las tareas desempeñadas.	sin datos	sin datos	164.938	164.938 es el total de horas de capacitación por empleado.
	c* Monto total de las becas otorgadas por la Caja de Previsión para los hijos/as del personal.	sin datos	sin datos	\$23.045.550,00	La Caja de Previsión otorgó becas por un total de \$23.045.550.
	d* Cantidad de becas otorgadas por la Caja de Previsión para los hijos/as del personal.	sin datos	sin datos	695	695 becas otorgadas por la Caja de Previsión.
	e* Cantidad promedio de planes PROGRESAR otorgados por el Gobierno Nacional a través del BNA.	sin datos	sin datos	142.512	142.512 fue la cantidad promedio de beneficiarios del plan PROGRESAR otorgados a través del BNA.
Meta 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	a* Cantidad de personas capacitadas en materia de educación financiera.	sin datos	sin datos	190	190 fueron las personas capacitadas en materia de educación financiera.
	b* Cantidad de horas de capacitación realizadas en materia de educación financiera.	sin datos	sin datos	281	281 horas de capacitación en materia de educación financiera.
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	23.408	6.147	Durante 2021 se otorgaron 6.147 préstamos a docentes para adquisición de PC.
	b* Monto otorgado en el financiamiento de préstamos a docentes para la adquisición de PC.	sin datos	\$ 2.030.041.064	\$ 606.976.734	Se otorgó un monto de \$606.976.734 en concepto de financiamiento para adquisición de PC para docentes.

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
------	--------------------------	------------	------------	------------	---------------------------



Meta 5.1 (adaptada) Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres, niñas y personas LGBTI+, garantizando la igualdad de oportunidades en todo el mundo.	a* Cantidad de iniciativas promulgadas por el BNA a fin de abordar la discriminación y garantizar la igualdad de oportunidades para las mujeres y personas LGBTI+.	sin datos	sin datos	11	<ul style="list-style-type: none"> a. Ley de Cupo Laboral para personas travestis, transexuales y transgénero. b. Cambios de titularidad en tarjetas y cuentas a raíz del nuevo DNI de identidad de género. c. Capacitación en género y diversidad con enfoque en Derechos Humanos. d. Jornada de capacitación en perspectiva de género junto la Fundación Empretec Argentina para PYMES lideradas por mujeres. e. Encuentros de sensibilización en el marco de la Ley de Identidad de Género por el Cupo Laboral Trans (Ley 27636) en una Gerencia Zonal. f. Encuentro realizado en la Cámara de Diputados sobre temáticas vinculadas a la población trans, su marco normativo y herramientas de educación financiera. g. Capacitación sobre herramientas y metodología del lenguaje claro y accesible. h. Finalización del programa pedagógico de la Ley Micaela y certificación por parte del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. i. Baños inclusivos: revisión de la señalética y cambio de cartelera que referencien los artefactos que se encuentran en el habitáculo en zonales con personal de ingreso a través del Cupo Laboral Travesti Trans. j. Líneas de crédito con bonificación en la tasa de interés para empresas lideradas por mujeres o de su propiedad, con cupos mínimos de participación, y bonificaciones especiales para usuarias de tarjetas PymeNación y AgroNación. k. Seguimiento de las locaciones fijas de espacios para la lactancia aún no finalizadas e incentivos en las sucursales.
Meta 5.2. (Adaptada) Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres, personas LGBTI+ y niños/as en los ámbitos público y 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.	5	8	4	<ul style="list-style-type: none"> a. Nuevo protocolo laboral para erradicar la violencia por razones de género, orientación sexual y/o identidades de género. b. Capacitación en género y violencia contra las mujeres para todo el personal del Banco. c. Redefinición del término violencia laboral e incorporación del concepto de Mundo Laboral. d. Finalización del programa pedagógico de la Ley Micaela y certificación por parte del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad.
	b* Cantidad de mujeres que recibieron, por parte del BNA, atención y acompañamiento por formas de violencia de género.	29	35	145	Se recibieron 145 consultas por violencia laboral y de género.
	c* Cantidad de horas de capacitación en materia de violencia de género.	sin datos	sin datos	30	30 fueron las horas de capacitación en materia de violencia de género.
	d* Porcentaje de personal capacitado en materia de género sobre el total de la dotación.	0,65	1,4	82,94	82,94% de personal capacitado en materia de género sobre el total de la dotación total BNA.
	e* Cantidad de horas de formación al personal en materia de DD. HH.	sin datos	sin datos	109	109 horas de formación en materia de DD. HH.
	f* Porcentaje de personal capacitado en materia de DD. HH. sobre el total de la dotación.	sin datos	sin datos	11,00	11% de personal capacitado en materia de DD. HH. sobre el total de la dotación total BNA.
	g* Porcentaje de ocupaciones directivas y jerárquicas capacitadas en materia de género sobre el total del personal en esos cargos.	4,53	9,71	62,00	62% de ocupaciones directivas y jerárquicas capacitadas en materia de género sobre el total del personal en esos cargos.

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
------	--------------------------	------------	------------	------------	---------------------------



Meta 5.5. (adaptada) Asegurar la participación total y efectiva tanto de las mujeres como de personas LGBTI+ y la igualdad de oportunidades de liderazgo en todos los niveles de toma de decisiones en los ámbitos político, económico y público.	a* Razón de mujeres a hombres en posiciones directivas.	0,14	0,11	0,25	0,25 mujeres ocupan posiciones directivas por cada hombre en ocupaciones directivas.
	b* Razón de mujeres a hombres en posiciones jerárquicas.	0,41	0,41	0,42	0,42 mujeres ocupan posiciones jerárquicas, por cada hombre en ocupaciones jerárquicas.
	c* Razón de mujeres a hombres con promociones internas.	1,47	0,63	0,68	0,68 mujeres ascendieron por cada hombre que ascendió.
	d* Razón de mujeres a hombres que tuvieron movimientos horizontales internos.	0,73	0,71	0,71	0,71 mujeres tuvieron movimientos horizontales por cada hombre que logró un movimiento horizontal.
Meta 5.a (adaptada) Empezar reformas que otorguen a las mujeres y personas LGBTI+ igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.	a* Cantidad de reformas emprendidas por el BNA que otorguen a las mujeres y personas LGBTI+ igualdad de derechos a los recursos económicos.	sin datos	sin datos	2	a. Ley de Cupo Laboral para personas travestis, transexuales y transgénero. b. Líneas de crédito con bonificación en la tasa de interés para empresas lideradas por mujeres o de su propiedad, con cupos mínimos de participación, y bonificaciones especiales para usuarias de tarjetas PymeNación y AgroNación.
Meta 5.c (adaptada) Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres, personas LGBTI+ y niñas a todos los niveles.	a* Iniciativas de BNA para aprobar y fortalecer políticas que promuevan la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y personas LGBTI+.	sin datos	sin datos	3	a. Cambios de titularidad en tarjetas y cuentas a raíz del nuevo DNI de identidad de género. b. Baños inclusivos: revisión de la señalética y cambio de cartelería que referencien los artefactos que se encuentran en el habitáculo en zonales con personal de ingreso a través del Cupo Laboral Travesti Trans. c. Líneas de crédito con bonificación en la tasa de interés para empresas lideradas por mujeres o de su propiedad, con cupos mínimos de participación, y bonificaciones especiales para usuarias de tarjetas PymeNación y AgroNación. d. Seguimiento de las locaciones fijas de espacios para la lactancia aún no finalizadas e incentivos en las sucursales.



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.	0,00025240	0,00020240	0,00007240	Intensidad energética medida en términos de Valor económico generado es de 0,00007240 Kw.
	b* Intensidad energética medida en términos de Valor económico generado y per cápita.	4,41	3,53	1,27	Intensidad energética medida en términos de Valor económico generado y per cápita es de 1,27 Kw.

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
------	--------------------------	------------	------------	------------	---------------------------



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.	-10,98	-9,94	17,22	En 2021 la tasa de crecimiento anual del Valor económico Generado del BNA creció un 17,22% a precios constantes.
	b* Tasa de crecimiento anual del Valor Económico Generado a precios corrientes per capita.	-10,25	-9,87	17,05	En 2021 la tasa de crecimiento anual del Valor económico Generado del BNA creció un 17,05% per cápita a precios constantes.
Meta 8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.	a* Cantidad de préstamos otorgados a emprendedores y pymes.	sin datos	sin datos	150.514	Durante 2021 se otorgaron 150.514 préstamos a emprendedores y pymes.
	b* Porcentaje del monto total de préstamos otorgados a emprendedores y pymes por sobre el Total de préstamos otorgados a financiamiento comercial.	sin datos	sin datos	81,36	81,36% de préstamos otorgados a emprendedores y pymes sobre el total del financiamiento comercial.
	c* Cantidad de préstamos otorgados a microempresas.	sin datos	3365	3783	Se otorgaron 3783 préstamos a microempresas.
	d* Monto total de préstamos otorgados a microempresas.	sin datos	sin datos	\$1.668.331	\$1.668.331 fue el monto total de préstamos otorgados a microempresas.
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.* Participación del BNA en la 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 empleada en BNA.
	8.5.1. 2.* Participación del BNA en la tasa de Ocupación Registrada.	0,14	0,15	0,14	0,14% es la participación del BNA en la tasa de ocupación Registrada.
	8.5.1.3. Salario real.	-0,49	-1,05	1,63	El salario real BNA aumentó 1,63% a precios constantes en relación al año anterior.
	8.5.1.4.* Comparación de ingreso promedio de mujeres empleadas por el BNA por sobre el ingreso promedio de hombres empleados por el BNA.	93,33	93,29	92,73	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 7,83%. Es decir que de cada \$100 que gana un empleado hombre, una empleada mujer gana \$92,73 en promedio.
	8.5.1.5* Valor Económico Generado sobre el total de la dotación.	\$21.372.539,12	\$ 26.217.938,00	\$46.308.070,76	El Valor económico Generado por puesto de trabajo ocupado en BNA es \$46.308.070,76.
Meta 8.8. (Adaptada). Garantizar los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	8.8.1 a* Tasa de frecuencia de lesiones ocupacionales no mortales.	3	3,26	0,54	0,54 es la tasa de frecuencia de accidentes por millón de horas trabajadas.
	b* Tasa de frecuencia de lesiones ocupacionales no mortales en mujeres.	1,4	1,92	0,19	0,19 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.	1,6	1,34	0,35	0,35 es la tasa de frecuencia de accidentes en varones por millón de horas trabajadas.
	8.8.1.2.* Tasa de frecuencia de lesiones ocupacionales mortales de los trabajadores.	0	1	0	Durante 2021 no se produjeron fallecimientos por accidente laboral.
	8.8.1.3* Porcentaje anual de BNA cubiertos por el Sistema de Riesgos de Trabajo.	100	100	100	La totalidad de las personas trabajadoras del BNA se encuentran cubiertas por el Sistema de Riesgos del Trabajo.
	8.8.2.* Porcentaje de empleo no registrado.	0,00	0,00	0,00	0% es la tasa de empleo no registrado para el BNA.

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
------	--------------------------	------------	------------	------------	---------------------------



Meta 8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.	a* Cantidad de préstamos otorgados con condiciones especiales a pymes dedicadas al Turismo.	sin datos	sin datos	1.215	1.215 préstamos otorgados en condiciones especiales a pymes dedicadas al Turismo.
	b* Monto de préstamos otorgados con condiciones especiales a pymes dedicadas al Turismo.	sin datos	sin datos	\$3.649.692.839	\$3.649.692.839 fue el monto total destinado a pymes dedicadas al Turismo.
	c* Altas de cuentas vinculadas al Programa Previaje.	sin datos	sin datos	54.822	Se dieron de alta 54.822 cuentas vinculadas al Programa Previaje.
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.	2,61	2,44	2,43	El BNA cuenta con 2,43 sucursales por cada 100.000 adultos (sucursales = filiales).
	8.10.1. b. Cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.	8,95	8,98	8,96	El BNA cuenta con 8,96 cajeros automáticos por cada 100.000 adultos.
	8.10.1. c. Cajeros automáticos por cada 10.000 Km².	9,75	9,92	10,03	El BNA cuenta con 10,03 cajeros automáticos por cada 10.000 km2.
	8.10.1. d* Cantidad de TAS por sobre la población de 18 años o más.	sin datos	sin datos	1,92	El BNA cuenta con 1,92 TAS por sobre la población adulta.
	8.10.2.1.* Cantidad de cajas de ahorro abiertas sobre la población de 18 años o más.	sin datos	sin datos	0,16	El BNA cuenta con 0,16 cajas de ahorro abiertas por sobre la población adulta.
	8.10.2.2.* Porcentaje de depósitos del sector privado en el sistema financiero (como porcentaje del PIB).	3,69	4,21	3,70	Los depósitos del sector privado en el BNA representaron el 3,70% del PIB 2021.
	8.10.2.3. Crédito al sector privado no financiero como porcentaje del PIB nominal.	1,97	2,20	2,08	El crédito otorgado al Sector Privado No Financiero por el BNA representa el 2,08% del PIB a precios corrientes.
	8.10.2.4. Crédito a pequeños y medianos emprendimientos como porcentaje del PIB nominal.	sin datos	sin datos	0,89	El crédito otorgado a pequeños y medianos emprendimientos por el BNA representa el 0,89% del PIB a precios corrientes.
	8.10.2.5. Cantidad de tarjetahabientes (de crédito) por cada 100.000 adultos.	8840	7746	9410	El BNA cuenta con 9.410 tarjeta habientes por cada 100.000 adultos.
	8.10.2.5. b Cantidad de préstamos personales otorgados sobre la población adulta.	sin datos	sin datos	1,40	1,40% es el porcentaje de préstamos otorgados por sobre la población adulta.
8.10.2.6. Cantidad de transacciones por medios electrónicos (transferencias y tarjetas de débito).	sin datos	sin datos	791.277.249	791.277.249 es la totalidad de transacciones realizadas por medios electrónicos.	

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
------	--------------------------	------------	------------	------------	---------------------------



Meta 9.2. (Adaptada) Promover una industrialización inclusiva y sostenible y, de aquí a 2030, aumentar significativamente la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto, de acuerdo con las circunstancias nacionales, y duplicar esa contribución en los países menos adelantados.	9.2.1. Producto Bruto Interno por puesto de trabajo ocupado.	\$21.372.539,12	\$26.217.938,00	\$46.308.070,76	Valor Económico Generado por persona empleada BNA es igual a \$46.308.070,76.
	9.2.2. Tasa de empleo no registrado.	Ver Meta 8.8.2.	Ver Meta 8.8.2.	Ver Meta 8.8.2.	0% es la tasa de empleo no registrado para el BNA.
	9.2.2.5. Número de empresas exportadoras.	sin datos	931	919	Durante 2021 se asistió financieramente a 919 empresas que realizaron al menos una exportación.
	a* Cantidad de altas de préstamos destinados a la asistencia de pymes y microempresas.	28.710	42.061	158.385	158.385 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.	\$17.209.073.200,00	\$91.317.908.617,64	\$221.001.595.667,59	\$221.001.595.667,59 es el monto otorgado de préstamos destinados a la asistencia de pymes y microempresas.
Meta 9.3. Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados.	a* Cantidad de pequeñas y medianas empresas asistidas.	sin datos	sin datos	139.731	139.731 empresas asistidas en 2021.
	b* Cantidad de nuevos clientes de Banca Empresas.	sin datos	sin datos	114.545	114.545 nuevos clientes de Banca 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, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	a* Emisiones gases efecto invernadero en relación al Valor Económico Generado.	0,00000013	0,00000009	0,00000005	El BNA emite 0,00000005 tco2eq en relación al Valor Económico Generado.
	b* Emisiones de gases de efecto invernadero en relación a la dotación BNA.	2,68	2,43	2,29	El BNA emite 2,29 tco2eq por persona empleada en el ámbito nacional.
	c* Emisiones de CO2 eq en relación a las filiales BNA.	62,20	56,37	52,85	El BNA emite 52,85 tco2eq por filial en el ámbito nacional.
Meta 9. c. (adaptada) Aumentar de forma significativa el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar el acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2025.	a* Cantidad de préstamos otorgados para compra de PC (docentes- cartera abierta-jubilados).	sin datos	sin datos	17.651	17.651 préstamos otorgados para compra de PC.
	b* Monto total de financiación para compra de PC.	sin datos	sin datos	\$1.440.546.074,00	Se otorgaron \$ 1.440.546.074 en financiación para compra de PC.
	c* Cantidad de usuarios BNA +.	sin datos	sin datos	4.032.469	La aplicación BNA + sumó un total de 4.032.469 usuarios.

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
------	--------------------------	------------	------------	------------	---------------------------



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.	6585	824	615	615 altas registradas de préstamos hipotecarios en 2021.
	b* Monto otorgado por préstamos hipotecarios.	\$5.300.181.016,59	\$2.243.776.492,03	\$2.383.606.261,09	\$2.383.606.261,09 es el monto otorgado a préstamos hipotecarios durante 2021.
	c* Participación del BNA en el crédito hipotecario del sistema financiero.	37,35	33,95	22,06	El BNA tiene un 22,06% del mercado de 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	3	La sucursal General Acha (Pcia. de La Pampa) fue declarada como "Bien de interés Patrimonial Cultural". 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 en Casa Central y Sucursales del Micro y Macrocentro	100%	100%	100%	La totalidad de los RSU generados en Casa Central y Sucursales del Macrocentro tienen un tratamiento final adecuado.



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	65,03	El 65,03% de los RSU de Casa Central y Sucursales del Macrocentro se envían a reciclado.
---	--	-------	-------	-------	--




Meta 13.2. Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	13.2.2. Emisiones de gases de efecto invernadero.	46838,39	42334,00	40063,31	40063,31 tco2eq
--	---	----------	----------	----------	-----------------

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
------	--------------------------	------------	------------	------------	---------------------------



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*	Ver Meta 5.2. a*	Ver Meta 5.2. a*	Ver Meta 5.2. a*
Meta 16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos.	a* Cantidad de denuncias por discriminación identificadas en el BNA que cuentan con una Resolución Final.	sin datos	sin datos	15	15 denuncias por discriminación cuentan con Resolución Final.
Meta 16.4 Desde aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra el narcotráfico y todas las formas de delincuencia organizada.	a* Políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos, del financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas.	sin datos	sin datos	2	a. Implementación de la Declaración Jurada sobre Debida Diligencia Reforzada- Prevención de Lavado de Activos - Línea de Crédito Especial a Grandes Empresas. b. Establecimiento de procedimientos dispuestos en el análisis, la información y el seguimiento de las operaciones inusuales.
	b* Políticas y procedimientos en materia de Integridad.	sin datos	sin datos	3	a. Acciones en materia de Integridad con la Oficina Anticorrupción – Suscripción Convenio Marco y Acuerdo Específico por RITE. b. Fichas ENI (Estrategia Nacional de Integridad). c. Suscripción de un Convenio Marco y un Acuerdo Específico de Colaboración con la Oficina Anticorrupción.
Meta 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.	a* Descripción de políticas de rendición de cuentas.	sin datos	sin datos	6	a. Memoria y balances. b. Código de Gobierno Corporativo. c. Régimen de Compras y Contrataciones. d. Listado de inmuebles a la venta. e. Disciplina de mercado. f. Reporte de Sustentabilidad.
Meta 16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.	a* Cantidad de empleados de BNA que declara haberse sentido personalmente víctima de discriminación o violencia en su ámbito laboral.	sin datos	sin datos	72	72 empleados sintieron ser personalmente víctimas de discriminación o violencia en su ámbito laboral.

META	INDICADOR DE SEGUIMIENTO	DATOS 2019	DATOS 2020	DATOS 2021	DESCRIPCIÓN DE DATOS 2021
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 					
<p>Meta 17.9. Aumentar el apoyo internacional para realizar actividades de creación de capacidades eficaces y específicas en los países en desarrollo a fin de respaldar los planes nacionales de implementación de todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluso mediante la cooperación Norte-Sur, Sur-Sur y triangular.</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Participación en Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). b. Adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas. c. Incorporación a la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Mundial. d. Convenio de Cooperación y capacitaciones con Fundación Vida Silvestre. e. Participación en World Savings Banks Institute. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Miembro de la Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas. b. Miembro de la Mesa Directiva de la Red Argentina de Pacto Global. c. Adhesión a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG). d. Participación en el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). e. Suscripción de convenio de cooperación técnica con Banco de Desarrollo Latinoamericano para fortalecer programas de Educación Financiera. 	<p>Además de lo referido al año anterior, en 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Adhesión a UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). b. Firma de Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas. 	<p>Además de lo referido al año anterior, en 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Adhesión a UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). b. Firma de Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas.
<p>Meta 17.17. Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.</p>	<p>a* Cantidad de alianzas entre el Banco y los organismos públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA). b. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE). c. Pacto Global de las Naciones Unidas - Red Argentina. d. Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios. e. Agencia Argentina de Inversiones y Comercio Internacional. f. Banco Latinoamericano de Comercio Exterior (BLADEX). g. Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP). h. Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). i. Fundación Mediterránea. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA). b. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE). c. Pacto Global de las Naciones Unidas - Red Argentina. d. Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios. e. Agencia Argentina de Inversiones y Comercio Internacional. f. Banco Latinoamericano de Comercio Exterior (BLADEX). g. Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP). h. Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). 	<ul style="list-style-type: none"> a. Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA). b. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE). c. Pacto Global de las Naciones Unidas - Red Argentina. d. Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios. e. Agencia Argentina de Inversiones y Comercio Internacional. f. Banco Latinoamericano de Comercio Exterior (BLADEX). g. Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP). h. Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). i. Comisión Nacional Interinstitucional para la Implementación y el Monitoreo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). 	<ul style="list-style-type: none"> a. Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA). b. Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE). c. Pacto Global de las Naciones Unidas - Red Argentina. d. Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios. e. Agencia Argentina de Inversiones y Comercio Internacional. f. Banco Latinoamericano de Comercio Exterior (BLADEX). g. Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP). h. Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). i. Comisión Nacional Interinstitucional para la Implementación y el Monitoreo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



10. Sobre este informe

10.1. Acerca de este reporte

102-32, 102-46, 102-48, 102-49, 102-50, 102-52, 102-54

Presentamos el 6° Reporte de Sustentabilidad, a través del cual comunicamos nuestro desempeño económico, social y ambiental a todos nuestros grupos de interés.

La información incluida en este Reporte comprende todas las operaciones, productos y servicios del Banco de la Nación Argentina, su Casa Central y Sucursales, comprendidas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, incluyendo indicadores comparativos correspondientes a períodos anteriores. Cualquier limitación en su alcance o reexpresión de información, es indicada a lo largo del documento.

Elaboramos el presente documento utilizando lineamientos y estándares internacionales que guían la rendición de cuentas, para que sea transparente y sistematizada:

- ▶ Estándares GRI: este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial. A su vez, ha sido enviado a GRI para validar el Conect Index Service, servicio a través del cual GRI verifica que el reporte sea claro y las referencias de los indicadores incluidos sean respondidos en el desarrollo del reporte.
- ▶ ISO 26000: incluimos en el Índice de Contenidos GRI el vínculo con las materias fundamentales propuestas por la Organización Internacional de Normalización.
- ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): incluimos en el Índice de Contenidos GRI el vínculo con los ODS utilizando la herramienta SDG Compass, desarrollada por GRI y Naciones Unidas.
- ▶ Pacto Mundial de Naciones Unidas: a través de la información sistematizada en el presente reporte, damos cumplimiento a nuestra Comunicación para el Progreso (COP).

Frente a nuestro compromiso de tener una actitud reflexiva en relación al contenido de nuestros mensajes, reconocemos la diversidad y evitamos la discriminación indirecta, reproducción de estereotipos o prejuicios a través del uso que hacemos de la lengua. Por ello, empleamos en la redacción el uso de lenguaje con perspectiva de género, salvo en casos excepcionales que adoptan la forma masculina genérica a los fines de facilitar la lectura.

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

10.2. Índice de contenidos 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.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016						
CONTENIDOS GENERALES						
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Perfil de la organización					
	102-1 Nombre de la organización	14		-	6.3.10 6.4.1-6.4.2 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.8.5 7.8	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	14, 18, 61, 69, 77		-		
	102-3 Ubicación de la sede	14		-		
	102-4 Ubicación de las operaciones	17		-		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	22		-		
	102-6 Mercados servidos	14, 17, 58, 107		-		
	102-7 Tamaño de la organización	15, 84		-		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Nota 1		8.5 10.3		Principio 6
	102-9 Cadena de suministro	78		-		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 2		-		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	34		-		
	102-12 Iniciativas externas	37, 43, 45, 48		-		
	102-13 Afiliación a asociaciones	37		-		
	Estrategia					
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7, 9		-	4.7 6.2 7.4.2	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	7, 9, 14, 26, 34, 55		-		
Ética e integridad						
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	26		-	7.7.5 4.4 6.6.3	Principio 10	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	26		16.3		Principio 10	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS	
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	Gobernanza						
	102-18 Estructura de gobernanza	22, 23		-	6.2 7.4.3 7.7.5 4.4 6.6.3		
	102-19 Delegación de autoridad	24		-			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	24		-			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	53		16.7			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	22		5.5 16.7			
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	24		16.6			
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	24		5.5 16.7			
	102-25 Conflictos de intereses	28		16.6			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	22, 24		-			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	23		-			
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	23, 32		-			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	55		16.7			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	34		-			
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	23		-			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Reportes de Sustentabilidad	164		-			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	23		-			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	84		-			
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	84		16.7			
	102-38 Ratio de compensación total anual			Problemas de confidencialidad. Para preservar la seguridad del personal dicha información no es incluida en el presente Reporte.		-	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 3			-		
	Participación de los grupos de interés						
	102-40 Lista de grupos de interés	53			-	5.3	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	84			8,8	6.3.10 6.4.1-6.4.2 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.8.5 7.8	Principio 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	53			-	5.3	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	55			-		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	55			-		
	Prácticas para la elaboración de informes						
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	18			-	5.2 7.3.2 7.3.3 7.3.4	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	55, 164			-		
	102-47 Lista de los temas materiales	55			-		
	102-48 Reexpresión de la información	164			-		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	164			-		
102-50 Período objeto del informe	164			-	7.5.3 7.6.2		
102-51 Fecha del último informe	2020			-			
102-52 Ciclo de elaboración de informes	164			-			
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa			-			
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	164			-			
102-55 Índice de Contenidos GRI	166						

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
TEMAS MATERIALES						
Desempeño económico 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	Memoria y Balance Consolidado General 2021		-	7.3.1 7.4.3 7.7.3	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	15, Memoria y Balance Consolidado General 2021		-	7.7.5	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	15		8.1 8.2 9.1 9.4 9.5	6.8.1- 6.8.2 6.8.3 6.8.7 6.8.9	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	46, 134		13,1	6.5.5	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	95, 96		-	6.8.7	
Presencia en el mercado 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22		-		
GRI 202-1: PRESENCIA EN EL MERCADO	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	22		8.5	6.4.3 6.8.1-6.8.2 6.8.5 6.8.7	Principio 6
Impactos económicos indirectos 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	105, 111, 122, 126, 129, 130, 131		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	105, 111, 122, 126, 129, 130, 131		-		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	93, 105, 111, 122, 126, 129, 130, 131		5.4 9.1 9.4 11.2	6.3.9 6.8.1-6.8.2 6.8.7 6.8.9	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	105, 111, 122, 126, 129, 130, 131		1.2 1.4 3.8 8.2 8.3 8.5	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8.1-6.8.2 6.8.5 6.8.7 6.8.9	
Prácticas de adquisición 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	78		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78		-		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	79		8,3	6.4.3 6.6.6 6.8.1-6.8.2 6.8.7	
Anti-corrupción 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	26		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26		-		
GRI 205: ANTI-CORRUPCIÓN 2016	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nota 4		16.5	6.6.1-6.6.2 6.6.3	Principio 10
Materiales 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	138		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	138		-		
GRI 301: MATERIALES 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	138		8.4 12.2	6.5.4	Principio 7 Principio 8
	301-2 Insumos reciclados	138		8.4 12.2 12.5	6.5.4	Principio 8
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	138		8.4 12.2 12.5	6.5.3 6.5.4 6.7.5	
Energía 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	134		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	134		-		
GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	134		7.2 7.3 8.4 12.2 13.1	6.5.4	Principio 7 Principio 8
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	134		7.2 7.3 8.4 12.2 13.1	6.5.4	Principio 8
	302-3 Intensidad energética	Nota 5		7.3 8.4 12.2 13.1	6.5.4	Principio 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Agua y Efluentes 2018						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	134		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	134		-		
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018	303-3 Extracción de agua	134		6.4		
	303-5 Consumo de agua	134		6.4		
Emisiones 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	134		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	134		-		
GRI 305: EMISIONES 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	134		3.9 12.4 13.1 14.3 15.2	6.5.5	Principio 7 Principio 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	134		3.9 12.4 13.1 14.3 15.2	6.5.6	Principio 7 Principio 8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	134		3.9 12.4 13.1 14.3 15.2	6.5.7	Principio 7 Principio 8
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Nota 6		13.1 14.3 15.2	6.5.8	Principio 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	134		13.1 14.3 15.2	6.5.9	Principio 8 Principio 9
Residuos 2020						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	138		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	138		-		
GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	138				
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	138				
	306- 3 Residuos generados	138				
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	138				
	306-5 Residuos destinados a eliminación	138				

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Empleo 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	84, 88, 93		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84, 88, 89, 93		-		
GRI 401: EMPLEO 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	88		5.1 8.5 8.6 10.3	6.4.3	Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	93		3.2 5.4 8.5	6.4.4 6.8.7	
	401-3 Permiso parental	95, Nota 7		5.1 5.4 8.5	6.4.4	Principio 6
Salud y Seguridad en el trabajo 2018						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	98		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98		-		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	98		8.8		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes investigación de incidentes	100		8.8		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	98		8.8		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	100		8.8		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	98		3.5 3.7 3.8		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	100		8.8		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	98		8.8		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	100		3.6 3.9 8.8 16.1		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	100		3.3 3.4 3.9 8.8 16.1		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Formación y Enseñanza 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	89, 90		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	89, 90		-		
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	90		4.3 4.4 4.5 5.1 8.2 8.5 10.3	6.4.7	Principio 6
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	90		5.1 8.2 8.5	6.4.7 6.8.5	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	89		5.1 8.5 10.3	6.4.7	Principio 6
Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22, 48, 84		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48, 84		-		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	22, Nota 8		5.1 5.5 8.5	6.2.3 6.3.7 6.3.10 6.4.3	Principio 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 9		5.1 8.5 10.3	6.3.7 6.3.10 6.4.3 6.4.4	Principio 6
No discriminación 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	48		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48		-		
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	48		5.1 8.8	6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	Principio 6

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Libertad de Asociación y Negociación colectiva 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	84		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84		-		
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	84		8,8	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.5 6.6.6	Principio 3
Trabajo Infantil 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	84		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84		-		
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	84		8.7 16.2	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6 6.8.4	Principio 5
Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	84		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84		-		
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	84		8.7	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.10 6.6.6	Principio 4
Evaluación de derechos humanos 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	90		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	90		-		
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	90		-	6.3.5	Principio 1

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/RESPUESTA	RAZÓN POR OMISIÓN	ODS	ISO 26.000	PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS
Comunidades locales 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	104, 122, 126, 130		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	104, 122, 126, 130		-		
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	104, 111, 122, 126, 130		-	6.3.9 6.5.1-6.5.2 6.5.3 6.8	Principio 1
Salud y Seguridad de los clientes 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	117		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117		-		
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	119		-	6.7.1-6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8	
Marketing y etiquetado 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	117		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117		-		
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 10		12.8	6.7.1-6.7.2 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.9	
Privacidad del cliente 2016						
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	40, 55		-	6 7.3.1 7.4.3 7.7.3 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	117, 119		-		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	117		-		
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	119		16.3 16.10	6.7.1-6.7.2 6.7.7	

Notas de Tabla GRI

Nota 1:

PERSONAL POR TIPO DE EMPLEO	CANTIDAD
Part time o jornada parcial	0
Full time o jornada completa	17.482
TOTAL	17.482

TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO Y POR REGIÓN	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	CONTRATO DE DURACIÓN DETERMINADA	TOTAL
Dotación por contrato laboral y región			
AZUL	287		287
BAHÍA BLANCA	366	1	367
COMODORO RIVADAVIA	353	1	354
CONCORDIA	235		235
CONGRESO	580		580
CÓRDOBA	423	1	424
CORRIENTES	292		292
DOLORES	213		213
FLORES	439		439
JUNÍN	380		380
LA PLATA	587		587
LINIERS	605		605
MAR DEL PLATA	392	1	393
MENDOZA ESTE	401		401
MENDOZA OESTE	438	1	439
NEUQUÉN	401		401
PALERMO	346		346
PARANÁ	281		281
PERGAMINO	338		338
POSADAS	262		262
RECONQUISTA	229		229
RESISTENCIA	428		428

TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO Y POR REGIÓN	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	CONTRATO DE DURACIÓN DETERMINADA	TOTAL
RÍO CUARTO	252		252
ROSARIO	502	4	506
SALTA	365		365
S.F.V DE CATAMARCA	319	1	320
SAN FRANCISCO	211		211
SAN ISIDRO	514		514
SAN JUAN	299		299
SAN MIGUEL DE TUCUMÁN	309	1	310
SAN RAFAEL	303		303
SANTA FE	382		382
SANTA ROSA	208		208
SANTIAGO DEL ESTERO	156		156
TRELEW	237	1	238
TRENQUE LAUQUEN	258		258
VENADO TUERTO	211		211
VILLA CARLOS PAZ	248		248
VILLA MARÍA	320		320
TOTAL GERENCIAS ZONALES	13.370	12	13.382
CASA CENTRAL	3.378	102	3.480
PLAZA DE MAYO	620		620
PERSONAL NATIVO DEL EXTERIOR	186		186
TOTAL	17.554	114	17.668

Nota 2:

No se realizaron cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro durante 2021.

Nota 3:

El ratio del incremento porcentual de la compensación total anual fue del 54% en 2021.

Nota 4:

No se registran casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la Organización o sus empleados durante el período objeto del Informe.

Nota 5:

Intensidad energética medida en términos de Valor económico generado, que incluye el consumo dentro de la organización del 2021, es de 0,00007240 Kw.

Nota 5:

El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la Organización del 2021 2,29 tco2eq. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.

Nota 7:

INDICADOR	MUJERES	HOMBRES
N° de empleados con derecho a tomar licencia por nacimiento en 2021	332	335
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021	332	335
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2021 y cuya licencia inició y finalizó en 2021	262	326
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021 y continúan de licencia al 31/12/2021.	67	7
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2021 y no regresaron ni continúan de licencia.	3	2
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2021 y cuya licencia inició en 2020 o anteriormente.	71	2
N° de empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2021 y cuya licencia inició en 2020 o anteriormente y no regresaron.	1	0
Tasa de regreso al trabajo 2021	98,81%	99,39%
N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2020.	301	321
N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2020 y permanecieron 12 meses en el empleo.	301	321
Tasa de retención 2021	100%	100%

Nota 8:

INDICADOR	DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO				DISTRIBUCIÓN POR EDAD					
	HOMBRES		MUJERES		< 30 AÑOS		31 – 50 AÑOS		> 51 AÑOS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Diversidad en órganos de gobierno y empleados										
Directorio/ Presidencia	8	80%	2	20%	1	10%	5	50%	4	40%
Administrativo	9.075	56%	7.044	44%	3037	19%	9.693	60%	3.389	21%
Mandos Medios	2.182	67%	1061	33%	85	3%	2.069	64%	1.089	34%
Otros	6.893	54%	5.983	46%	2.952	23%	7.624	59%	2.300	18%
Maestranza	285	100%	0	0%	37	13%	213	75%	35	12%
Servicio	221	86%	35	14%	63	25%	114	45%	79	31%
Profesional	336	60%	223	40%	22	4%	361	65%	176	31%
Técnico	54	96%	2	4%	0	0%	42	75%	14	25%
Especializado	77	93%	6	7%	8	10%	52	63%	23	28%
Planta permanente	10.056	58%	7.312	42%	3.168	18%	10.480	60%	3.720	21%
Administrativo	3	60%	2	40%	0	0%	2	40%	3	60%
Profesional	1	50%	1	50%	0	0%	1	50%	1	50%
Seguridad	42	89%	5	11%	0	0%	19	40%	28	60%
Técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Operario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Planta temporaria	46		8		0		22		32	
Personal de Gabinete	40	67%	20	33%	5	8%	37	62%	18	30%
Personal Nativo del Exterior	110	59%	76	41%	16	27%	91	49%	79	42%
TOTAL	10.252	58%	7.416	42%	3.189	55%	10.630	60%	3.849	22%
Composición demográfica de ocupaciones directivas y jerárquicas										
Directorio	8	80%	2	20%	1	10%	5	50%	4	40%
Gerente General	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
Subgerente General	15	88%	2	12%	0	0%	4	24%	13	76%
Gerente Departamental	47	77%	14	23%	0	0%	32	52%	29	48%
Subgerente Departamental	89	69%	40	31%	0	0%	77	60%	52	40%
Jefe Principal de Departamento	85	5%	71	46%	0	0%	90	58%	66	42%
Gerente Regional	7	78%	2	22%	0	0%	0	0%	9	100%
Gerente Especial	25	96%	1	4%	0	0%	9	35%	17	65%
Gerente Zonal	26	87%	4	13%	0	0%	12	40%	18	60%
Gerente de 1ª	100	86%	16	14%	0	0%	53	46%	63	54%
Gerente de 2ª	224	73%	83	27%	0	0%	160	52%	147	48%
Gerente de 3ª	193	75%	66	25%	7	3%	183	71%	69	27%
Responsable Plataforma Comercial	115	6%	70	38%	10	5%	139	75%	36	19%
Responsable Plataforma Operativa	364	59%	256	41%	19	3%	469	76%	132	21%
Responsable de Servicio de Caja	496	79%	133	21%	31	5%	386	61%	212	34%
TOTAL	1.794		761		68		1.619		868	

Nota 9:

El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres es de 7,83.

Nota 10:

Los requerimientos de información sobre los productos y servicios se encuentran cumplimentados de acuerdo a las regulaciones del BCRA.

TU OPINIÓN NOS INTERESA
GRI 102-53

Te invitamos a enviar tus comentarios y sugerencias sobre
nuestro 6° Reporte de Sustentabilidad.
Podés escribirnos un correo electrónico a la siguiente casilla:

responsabilidadsocial@bna.com.ar

> Reporte de Sustentabilidad 2021 Fecha de
Publicación | Diciembre 2022



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