

RS 2023

Reporte de Sustentabilidad ASG



Banco de la
Nación Argentina



Contenido

Carta del Presidente	4
Mensaje Gerente General	5
Autoridades	6

CAPÍTULO 1 Somos el BNA

1.1. Sobre el Banco	8
1.2. Presencia nacional e internacional	9
1.2.1. Desempeño económico	10
1.3. Sociedades controladas por el Banco	11
1.4. Estructura de Gobierno	11
1.4.1. Comisiones y Comités	12
1.4.2. Alta Gerencia	14
1.5. Integridad, Transparencia y Cumplimiento	15
1.6. Anticorrupción	17
1.7. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	17
1.8. Auditoría General	19
1.9. Gestión Integral de Riesgos	20
1.10. Alianzas	21

CAPÍTULO 2 Nuestro camino hacia el Desarrollo Sostenible

2.1. Introducción	23
2.2. Política y Estrategia de Sustentabilidad	23
2.3. Principios de Banca Responsable	25
2.3.1. Implementación de la herramienta “Portfolio Impact Identification Tool”	26
2.4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	27
2.5. Interacción con nuestros grupos de interés	27
2.6. Revisión y análisis de Materialidad	28
2.7. Finanzas Sostenibles	29
2.8. Género, Diversidad y Derechos Humanos	31
2.8.1. Políticas con perspectiva de género y diversidad	31
2.8.2. Relaciones con la comunidad para la diversidad	35
2.8.3. Herramientas y productos financieros para la equidad de género	35

CAPÍTULO 3 Impulsando el Desarrollo

3.1. Nuestros clientes	37
3.1.1. Usuarios	37
3.1.2. Clientes con productos activos	37
3.2. Banca Personas	39
3.2.1. Productos de ahorro, inversión y depósitos	40
3.3. Banca Empresas	43
3.3.1. Financiamiento Banca Empresas	43
3.3.2. Productos y servicios	45
3.4. Comercio exterior	46
3.5. Gestión de la cadena de valor	47
3.5.1. Nuestros proveedores	47
3.5.2. Ética y transparencia en las contrataciones	47

CAPÍTULO 4 Gestión de las personas

4.1.	Nuestro equipo	50
4.2.	Integración entre las personas	51
4.2.1.	Selección de los colaboradores	51
4.2.2.	Evaluación del desempeño	52
4.2.3.	Desarrollo y formación constante	52
4.2.4.	Comunicación y diálogo abierto	55
4.3.	Beneficios para nuestros colaboradores	55
4.3.1.	Licencias	57
4.3.2.	Acompañamiento jubilatorio	58
4.3.3.	Seguro de Retiro	59
4.4.	Caja de Previsión Social Carlos Pellegrini	59
4.5.	Salud, Seguridad e Higiene	60
4.5.1.	Asistencia médica y social	61
4.5.2.	Higiene y Seguridad en el trabajo	61

CAPÍTULO 5 Inclusión e Innovación Financiera

5.1.	Inclusión y Educación Financiera	64
5.1.1.	Acceso	64
5.1.2.	Uso	65
5.1.3.	Calidad	68
5.2.	Transformación Digital	69
5.3.	Atención y seguridad del cliente	72
5.3.1.	Atención al cliente	72
5.3.2.	Seguridad del cliente	74

CAPÍTULO 6 Comunidad

6.1.	Fundación BNA	76
6.1.1.	Plan de apoyo sanitario	77
6.1.2.	Plan de apoyo a la educación y la ciencia	78
6.1.3.	Plan de apoyo social, deportivo y cultural	78
6.1.4.	Plan de actividades generales	79
6.2.	Fundación Empretec	79
6.2.1.	Programas de desarrollo y formación	80
6.2.2.	Premios otorgados durante 2023	80
6.2.3.	Relación con universidades, cámaras y asociaciones	81
6.3.	Cultura	81
6.4.	Inclusión social	82
6.5.	Acompañando deportes competitivos	84

CAPÍTULO 7 Gestión Ambiental

7.1.	Conciencia ambiental	86
7.2.	Medición de la Huella de Carbono	87
7.3.	Gestión de los materiales	90
7.4.	Gestión de los residuos	91

CAPÍTULO 8 Sobre este informe

8.1.	Acercas de este reporte	93
8.2.	Índice de contenidos GRI	94
	Notas de Tabla GRI	101

Carta del Presidente

2-22

Daniel Tillard
Presidente del Banco de la Nación Argentina

El equipo del Banco Nación enfrenta los desafíos de pertenecer a una industria en constante evolución y a la vez cumplir con el mandato de Carlos Pellegrini, que consiste en profundizar la relación con la economía real, en especial asistiendo financieramente a las PyMEs con una fuerte inclinación regional, y apoyando a las familias argentinas con la consigna de desarrollar el crédito hipotecario virtualmente inexistente.

Para cumplir plenamente el mandato del fundador, el equipo del Banco Nación se ha comprometido a fortalecer el aspecto humano del negocio, integrar la sustentabilidad en nuestra estrategia, enfatizar la transparencia y apertura del gobierno corporativo hacia la sociedad y trabajar con actores que promuevan la sostenibilidad, las buenas prácticas y la mejora continua de la industria.

Somos la primera entidad del sistema financiero argentino que logró una calificación ASG de sustentabilidad, hito que superó cuando obtuvo en julio de 2024 la calificación FIX SCR ESG2 (arg) – Muy Altos Estándares, otorgado por

FIX SCR. De este modo se refleja el compromiso con la integración de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la estrategia y operaciones, destacando las políticas, prácticas y resultados en materia de sustentabilidad.

Los invito a recorrer el Reporte de Sustentabilidad ASG, el cual detalla el desempeño ambiental, social y de gobernanza correspondiente al ejercicio fiscal 2023. Sustentabilidad y transparencia son valores fundamentales para este Presidente y el Directorio, quienes acompañamos el mandato indicado por nuestro Presidente, Javier Milei. En ese sentido, el proceso en curso de transformación en sociedad anónima es un hecho fundamental. No es tarea sencilla cumplir dichos mandatos en un ambiente cada vez más competitivo, pero lo lograremos asentados en nuestro amplio despliegue, tanto a través del territorio nacional como en el exterior con sucursales, subagencias y oficinas de representación.

Agradezco a todo el equipo del Banco Nación por su compromiso que nos permite no solo enfrentar los desafíos del contexto económico y social, sino también prosperar y avanzar hacia un futuro más sustentable.

Mensaje Gerente General

2-22

Por Norberto Gastón Álvarez
Gerente General

Es un honor asumir la responsabilidad de liderar el Banco Nación como Gerente General con compromiso y visión de futuro. En este nuevo capítulo para nuestra institución, la sustentabilidad será el eje central que guíe cada una de nuestras acciones. Entendemos que ser sustentables no solo significa preservar el medioambiente, sino también garantizar un impacto positivo y duradero en la sociedad, la economía y nuestras operaciones. Este enfoque será clave para consolidar nuestro liderazgo en el mercado, fortalecer la relación con los clientes y garantizar la perdurabilidad de los resultados.

En este contexto, priorizaremos la transparencia, la inclusión y la eficiencia como pilares fundamentales para seguir transformando nuestro banco en una entidad más cercana, accesible y equitativa. Estos valores no solo nos permiten responder a las demandas actuales, sino también construir un futuro que refleje el compromiso histórico del Banco Nación con el desarrollo del país y sus comunidades.

El informe que hoy presentamos destaca los logros alcanzados durante 2023, gracias al esfuerzo colectivo de un equipo comprometido con los valores que compartimos. Incrementamos notablemente los clientes activos y seguimos cumpliendo con el mandato de apoyar el desarrollo nacional, brindando financiamiento estratégico a las micro, pequeñas y medianas empresas, además de fomentar el comercio exterior. Este respaldo al sector productivo refleja nuestra vocación de ser un motor de crecimiento económico y bienestar social.

La innovación y la inclusión financiera seguirán siendo nuestros principales aliados en esta transformación. La app BNA+ cuenta con más de 14 millones de usuarios activos y se ha convertido en un puente hacia la bancarización

en todo el país, incluyendo las regiones con menor acceso a servicios financieros tradicionales. Continuaremos invirtiendo en su evolución, convencidos de que esta herramienta no solo facilita la vida cotidiana de los clientes, sino que también reduce brechas y amplía oportunidades.

En el ámbito de la inclusión y la educación financiera, nuestro programa “BNA te suma” ha alcanzado cifras récord, con más de 1.008 talleres realizados y 49.249 personas capacitadas en todo el territorio nacional. Estas acciones son posibles gracias a nuestra red de facilitadores financieros, quienes, con presencia federal y constante formación, llevan el conocimiento a cada rincón del país.

Frente a nosotros se abre un camino desafiante, pero también lleno de oportunidades. El Banco Nación que imaginamos y construiremos juntos será un banco comprometido con la equidad, la innovación y la sustentabilidad. Confiamos plenamente en el talento y dedicación de cada colaborador, cuya labor diaria en las sucursales y áreas centrales hace posible este sueño colectivo.

Los invito a explorar este informe y a ser parte de una transformación que reafirma el propósito del BNA de liderar con impacto, responsabilidad y visión de futuro. Juntos construiremos el banco que nuestras comunidades necesitan y merecen.

Autoridades

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



PRESIDENTE
Daniel Tillard



VICEPRESIDENTE
Darío Wasserman



VICEPRESIDENTE 2°
Carlos Mario Balter



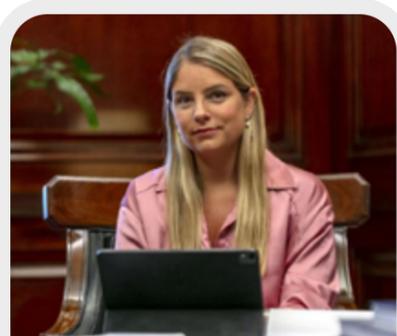
DIRECTORA
Delfina Hempe



DIRECTOR
Rodolfo Nicolás Carvajal



DIRECTOR
Miguel José White



DIRECTORA
Solana Agustina Pelayo



DIRECTOR
Alejandro Guillermo Henke



DIRECTOR
Armando Daniel Guibert



DIRECTOR
Gonzalo Pascual



SÍNDICO
Marcelo Alberto Bastante



GERENTE GENERAL
Norberto Gastón Álvarez

CAPÍTULO 1

Somos el BNA

- 777 canales de atención en todo el país y una Casa Central, además de 8 sucursales, 3 subagencias, 1 centro de atención al cliente y 1 oficina de representación en el exterior.
- 83% de colaboradores capacitados en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.



1.1. Sobre el Banco

2-1, 2-6

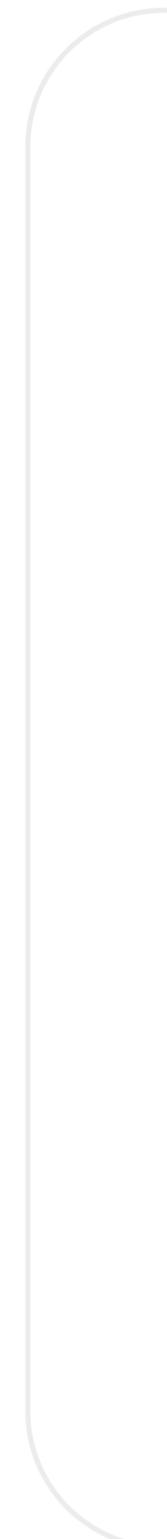
El Banco de la Nación Argentina (BNA) es una entidad autárquica del Estado, con autonomía presupuestaria y administrativa. Se rige por las disposiciones de la Ley de Entidades Financieras 21.526/77, su Carta Orgánica y demás normas legales concordantes, y debe coordinar su acción con las políticas económico-financieras que establezca el Gobierno Nacional.

Desde su fundación, el BNA ha desplegado un compromiso inquebrantable con el progreso de los sectores productivos de nuestra Nación. A través de una amplia gama de servicios financieros, ha brindado apoyo integral a las micro, pequeñas y medianas empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.

Nuestro enfoque se extiende más allá de las fronteras, promoviendo activamente el comercio internacional y fomentando las exportaciones de bienes, servicios y tecnología de origen argentino. Para ello, ofrecemos soluciones financieras adaptadas a las necesidades de cada empresa, incluyendo líneas de crédito para inversión y capital de trabajo, así como financiamiento y garantías específicas para actividades de comercio exterior.

Asimismo, atendemos las necesidades financieras de las personas humanas, brindando acceso a préstamos personales y préstamos con destino para refacción, ampliación, terminación y/o construcción de vivienda única y de ocupación permanente.

Como referentes de la banca pública, enfocamos nuestros esfuerzos en contribuir con el desarrollo y progreso de nuestro país.



1.2. Presencia nacional e internacional

2-1, 2-6

Disponemos de una extensa cobertura geográfica tanto a nivel nacional como internacional. Contamos con un total de 739 sucursales¹ en el país, 3 sucursales móviles, 34 puestos permanentes de promoción, 1 oficina administrativa y su Casa Central, lo que hace un total de 777 canales de atención distribuidos estratégicamente por todo el territorio argentino. Esto nos permite fomentar el crecimiento y desarrollo de las economías regionales, brindando servicios financieros adaptados a las necesidades específicas de cada comunidad.

Desarrollamos nuestra actividad internacional tanto comercial como financiera, apoyados en una red integrada por 8 sucursales 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 tres subagencias Concepción, Encarnación y Villarrica, y un centro de atención al cliente Villa Morra (Paraguay). A su vez, contamos con una oficina de representación en Pekín (China). Cada uno de nuestros puntos en el exterior se adaptan al mercado donde están presentes y constituyen un importante instrumento para el desarrollo de negocios internacionales y de comercio exterior.



1. Mediante la Com. "A" 6271 y Com. "C" 75701 del BCRA los anexos operativos, las dependencias en empresas de clientes y las automatizadas pasaron a denominarse sucursales, y las agencias móviles pasaron a llamarse sucursales móviles.

2023

Canales de atención	
Sucursales	739
Sucursales móviles	3
Puestos permanentes de promoción	34
Oficina administrativa	1
Canales alternativos	
Cajeros automáticos	3.011
Cajeros automáticos habilitados para no videntes	720
Terminales de autoservicio	600
Participación Red Link	24,6%
Transacciones	
Individuos	
Home banking	812.913.017
Banca telefónica	110.353
HB mobile	97.428.860
BNA+	14.780.179.547
Empresas	
Nación Empresas 24	305.762.955
INTERPYME-DATANET	3.047.077

1.2.1. Desempeño económico

3-3, 201-1

2023

Indicadores de rentabilidad y liquidez	
Rendimiento anual del patrimonio (ROE)	45,9%
Retorno sobre activos (ROA)	8,9%
Activo (en miles de pesos)	
Efectivo y depósitos en Bancos	2.447.160.516
Efectivo	320.253.347

Entidades financieras y corresponsales	2.126.907.169
BCRA	1.774.487.919
Otras del país y del exterior	352.419.250
Otros	-
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	64.480.288
Instrumentos derivados	48.059
Operaciones de pase	4.057.312.877
Otros activos financieros	402.372.154
Préstamos y otras financiaciones	4.103.799.181
Al sector público no financiero	418.781.107
BCRA	8
Otras entidades financieras	33.645.049
Al sector privado no financiero y residentes del exterior	3.651.373.017
Otros títulos de deuda	8.733.530.507
Activos financieros entregados en garantía	690.244.448
Activos por impuestos a las ganancias corrientes	115.496.681
Inversiones en instrumentos de patrimonio	35.788.156
Inversiones en asociadas	139.203.911
Propiedad y equipo	615.705.859
Activos intangibles	1.353.947
Activos por impuestos a las ganancias diferido	307.194.950
Otros activos no financieros	341.932.456
Activos no corrientes mantenidos para la venta	9.164.273
Total del activo	22.064.788.263
Pasivo (en miles de pesos)	
Depósitos	14.110.983.508
Sector público no financiero	4.340.508.799
Sector financiero	44.560.890
Sector privado no financiero y residentes del exterior	9.725.913.819
Pasivos al valor razonable con cambio en resultado	749.638
Operaciones de pase	199.417.218
Otros pasivos financieros	161.432.529

Financiaciones recibidas del BCRA y otras instituciones financieras	176.618
Pasivo por impuestos a las ganancias corriente	1.177.557.734
Provisiones	63.692.593
Pasivos por impuestos a las ganancias diferido	7.157.696
Otros pasivos no financieros	780.301.776
Total del pasivo	16.501.469.310
Patrimonio neto	
Capital social	793.427.097
Aportes no capitalizados	200.000
Ajustes al capital	1.677.788.346
Ganancias reservadas	1.115.796.264
Resultados no asignados	179.603.810
Otros resultados integrales acumulados	236.653.165
Resultado del ejercicio - ganancia	1.557.410.652
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	5.560.879.334
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	2.439.619
Patrimonio neto (según estado respectivo)	5.563.318.953
Total del pasivo + Patrimonio neto	22.064.788.263

2023

Valor económico generado y distribuido (en miles de pesos)	
Valor económico generado	
Ingresos financieros	16.084.104.505
Valor económico distribuido	
Gastos de operaciones	172.065.770
Salarios y beneficios de los empleados	660.260.905
Pagos al gobierno	1.418.824.210
Inversiones en la comunidad	2.893.162
Total VED	2.254.044.047
Valor económico retenido (VER)	13.830.060.458

1.3. Sociedades controladas por el Banco

2-6

El BNA ejerce una participación mayoritaria en el capital social de las siguientes sociedades, conformando así el Grupo Nación:

 Nación Bursátil	<p>Es una empresa que desarrolla actividades en el mercado de capitales. Proporciona servicios de asesoramiento y funciona como nexo entre los comitentes y el mercado, tanto en colocaciones primarias como en la negociación secundaria.</p>
 PELEGRINI Fondos Comunes de Inversión	<p>Su función principal radica en la administración de productos de inversión colectiva y en la implementación de políticas de inversión, que faciliten la participación de inversores minoristas en la adquisición y tenencia de instrumentos financieros.</p>
 Nación Reaseguros	<p>Opera en el mercado argentino mediante contratos de reaseguro proporcionales y no proporcionales. Ofrece al mercado una alternativa de capacidad local de calidad a través de soluciones técnicas concretas, que se adapten a las necesidades reales de sus clientes.</p>
 Nación Retiro	<p>Con presencia en todo el país, ofrece soluciones para cubrir las necesidades de previsión y ahorro de las personas y las organizaciones a través de planes de seguros de retiro individual y retiro colectivo.</p>
 Nación Seguros	<p>Es una compañía de seguros patrimoniales y seguros de vida. Tiene presencia en todo el territorio nacional acompañando a personas, pymes, grandes empresas y organizaciones gubernamentales, brindando un servicio de protección diferencial a través de una amplia variedad de coberturas.</p>
 Nación Servicios	<p>Brinda servicios tecnológicos, administrativos y comerciales, cumpliendo las exigencias del mercado bancario y financiero, ofreciendo soluciones innovadoras y de calidad.</p>

El Banco también tiene participación en los Directorios de otras compañías vinculadas al sector financiero, 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.

1.4. Estructura de Gobierno

2-9, 2-10, 2-11, 3-3, 202-2

La Carta Orgánica del BNA establece que la Institución está gobernada por un Directorio compuesto por una Presidencia, una Vicepresidencia y ocho miembros del Directorio, los cuales deben ser argentinos nativos o por opción. Son designados por el Poder Ejecutivo Nacional y sus mandatos duran cuatro años, pudiendo ser nuevamente designados.

Las funciones del Directorio se encuentran definidas en la Carta Orgánica, siendo las principales: 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. Además, el Directorio designará anualmente entre sus directores a la Vicepresidencia Segunda, quien reemplazará a la Presidencia o a la Vicepresidencia, según el caso.

La Presidencia es la máxima autoridad ejecutiva de la Institución, y es quien ejerce su representación legal, además de dirigir su administración. Al mismo tiempo, hará cumplir las disposiciones de la Carta Orgánica y demás normas legales y reglamentarias cuya ejecución corresponda al Banco, estando autorizada para actuar y resolver en todos aquellos asuntos que no estén expresamente reservados a la decisión del Directorio.

Modificaciones de autoridades del Directorio:

> Designaciones al 31/12/2023:

Cargo	Nombre	Designación
Presidente	Daniel Tillard	Decreto N°110/2023 del 29/12/2023
Vicepresidente	Darío Wasserman	Decreto N°110/2023 del 29/12/2023

Cargo	Nombre	Designación
Director	Rodolfo Nicolás Carvajal	Decreto N°85/2024 del 26/01/2024
Directora	Solana Agustina Pelayo	Decreto N°85/2024 del 26/01/2024
Director	Miguel José White	Decreto N°85/2024 del 26/01/2024
Director	Alejandro Guillermo Henke	Decreto N°85/2024 del 26/01/2024
Director	Gonzalo Pascual	Decreto N°123/2024 del 06/02/2024
Director	Carlos Mario Balter	Decreto N°123/2024 del 06/02/2024
Director	Armando Daniel Guibert	Decreto N°146/2024 del 16/02/2024
Directora	Delfina Hempe	Decreto N°1082/2024 del 10/12/2024
Síndico	Marcelo Alberto Bastante	Decreto N°338/2024 del 22/04/2024

> Renuncias:

Silvina Aída Batakis (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Carlos Alberto Caserío (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

José Miguel Ballesteros (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Martín Miguel Di Bella (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Cecilia Carmen Fernández Bugna (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Martín Miguel Nicolás Ferré (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Raúl Alberto Garré (Se acepta su renuncia a partir del 30/11/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Ángel Francisco Mercado (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Martín Alberto Pollera (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Julia Strada Rodríguez (Se acepta su renuncia a partir del 10/12/2023 por Decreto N°662/2023 de fecha 04/12/2023).

Marcelo Fabián Costa (Se acepta su renuncia a partir del 22/04/2024 por Decreto N°338/2024 de fecha 22/04/2024).

Fiscalización

Conforme a lo dispuesto por la Ley 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional, el BNA 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.

1.4.1. Comisiones y Comités 2-9, 2-12, 2-16, 2-17, 2-18, 2-23

Para desarrollar sus actividades y cumplir con sus obligaciones, el Directorio se organiza en diversas Comisiones que son integradas también con los responsables jerárquicos y administrativos de las distintas áreas que conforman la estructura funcional del Banco. Junto con los Comités, 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.



Durante 2023 estuvieron activas las siguientes Comisiones:

- › Administración
- › Asuntos del Directorio
- › Asuntos Legales
- › Auditoría General
- › Banca Empresas
- › Banca Personas
- › Estrategia, Planeamiento y Control
- › Experiencia del Cliente
- › Finanzas
- › Género, Diversidad y DDHH
- › Gestión Integral de Riesgos
- › Integridad y Cumplimiento
- › Política de Crédito
- › Red de Sucursales
- › Relaciones Laborales y Gestión del Talento
- › Riesgo Comercial
- › Marketing y Comunicación Institucional
- › Tecnología, Organización y Operaciones
- › Transición Ecológica

Con la finalidad de implementar las políticas definidas por el Directorio, la entidad ha conformado los siguientes Comités:

Comités de Directorio

- › Comité de Tecnología Informática y Seguridad de la Información
- › Comité de Auditoría
- › Comité de Gestión Integral de Riesgos
- › Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros
- › Comité de Sustentabilidad
- › Comité de Ética
- › Comité de Control y Prevención del Lavado de Activos, del Financiamiento del Terrorismo y otras Actividades Ilícitas
- › Comité de Seguridad
- › Comité de Coordinación Institucional de las Sociedades Controladas por el Banco de la Nación Argentina
- › Comité de Activos y Pasivos

Comités de Gerencia General:

- › Comité de Gerencia General
- › Comité Ampliado de Gerencia General
- › Comité de Incentivos del Personal (CIP)

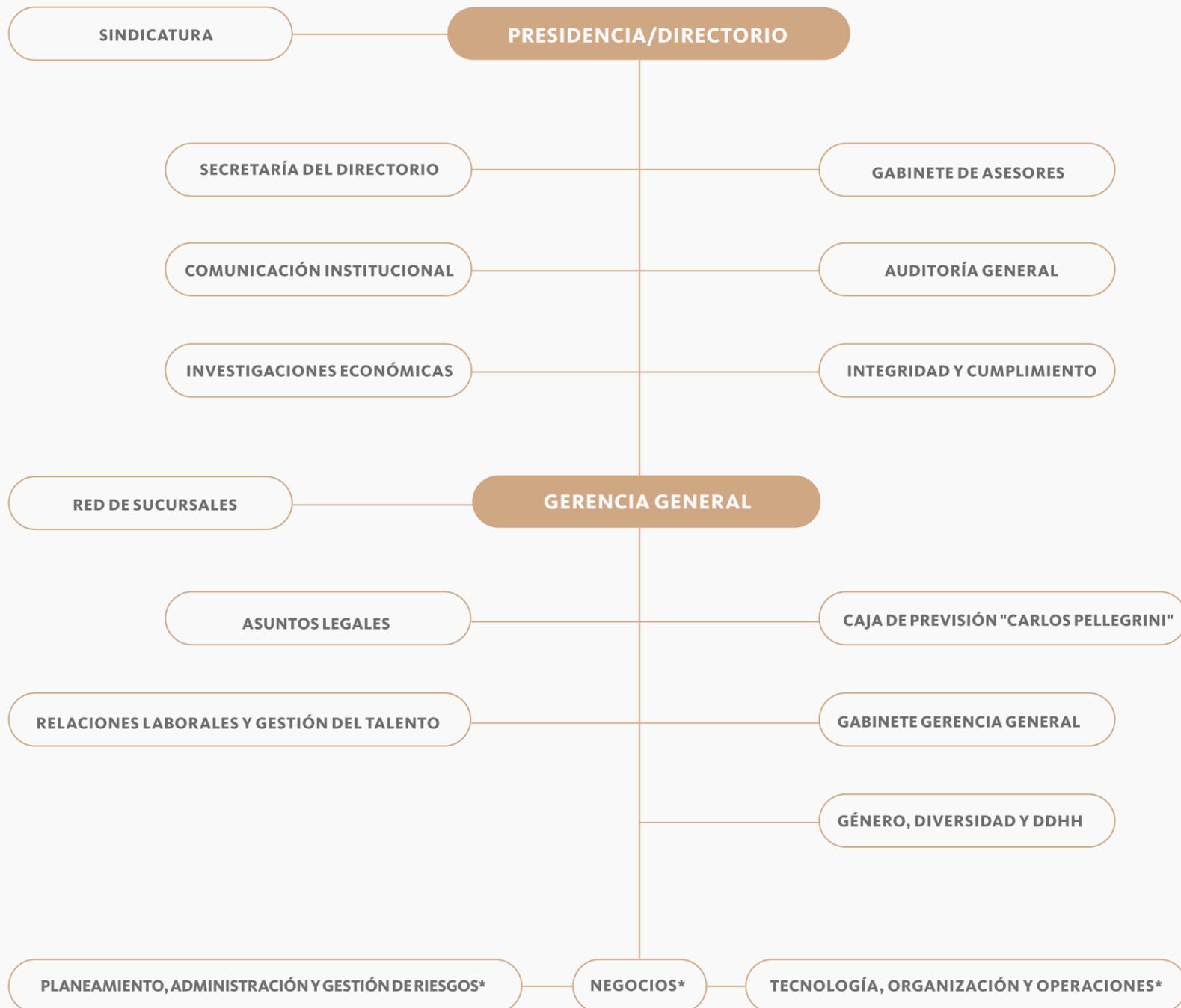
1.4.2. Alta Gerencia

2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-24

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

La Gerencia General es la responsable de dar cumplimiento a las normas, reglamentos y resoluciones del Directorio. A su vez, la Presidencia propone al Directorio la designación de las personas que ocuparán el puesto en la Gerencia General, las Subgerencias Generales Principales, Subgerentes Generales y las Gerencias Departamentales.

A continuación, se detalla la estructura organizativa general:



* Subgerencia General Principal

1.5. Integridad, Transparencia y Cumplimiento

2-15, 2-23, 2-24, 2-26, 3-3

El BNA sigue reafirmando su compromiso con la ética, la transparencia y la integridad en toda la cadena de valor, a través de la aplicación de herramientas, acciones y mecanismos para jerarquizar la materia. Esto implica la incorporación de buenas prácticas y una estrecha colaboración con la Oficina Anticorrupción y la Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional de la Jefatura de Gabinete de Ministros, en la Estrategia Nacional de Integridad (ENI), donde desempeñamos un papel activo.

Además, cumplimos con normativas internacionales y nacionales, como los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la Ley 25.188/99 de Ética en el Ejercicio de la Función Pública y el Decreto 41/99 Código de Ética de la Función Pública. Asimismo, estamos obligados a cumplir con la Decisión Administrativa 85/2018 de la Jefatura de Gabinete de Ministros, que establece lineamientos de buen gobierno para empresas de participación estatal mayoritaria en Argentina. Estas regulaciones son fundamentales para guiar nuestro comportamiento y garantizar el cumplimiento de altos estándares éticos.



Código de Gobierno Corporativo

Se efectuó una actualización y publicación del Código de Gobierno Corporativo con el objetivo de lograr un documento que refleje las mejores prácticas de Gobierno en la Entidad de manera concisa. Entre las mejoras se destacan una lectura más amena del contenido, esquematizando apartados y resaltando la determinación de los grados y alcances de la responsabilidad del Banco y sus integrantes, así como la descripción de políticas y lineamientos, y la implementación de herramientas que aseguran la transparencia en la gestión con su correspondiente rendición de cuentas, el cumplimiento de su objeto social, entre otros aspectos.



Autodiagnóstico de Gestión del Directorio

Con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en el desempeño y gestión de los miembros del Directorio del Banco, desarrollamos una herramienta que permitió elaborar a partir de los resultados obtenidos, un plan de acción que contempla gestiones, plazos de implementación y comunicaciones.





Código de Ética y Conducta

El Código de Ética y Conducta es un documento que describe los comportamientos esperados y las normas de conducta de todos los que forman parte del BNA. Establece una guía de normas y principios éticos que se deben cumplir con el objetivo de fortalecer la cultura de integridad en toda la Institución.



Línea Ética BNA

Todos los integrantes de la Institución tenemos el derecho, la obligación y el compromiso de reportar cualquier irregularidad real o potencial que configure una violación al Código de Ética y Conducta del Banco y/o cualquier otra normativa aplicable. Por este motivo, el BNA cuenta con diversos canales de denuncia a través de la vía jerárquica correspondiente, mediante la aplicación del Protocolo contra la Violencia Laboral, Violencia de Género y Violencia Laboral sobre la Base de los Géneros y Diversidades, y la Línea Ética BNA.

Ésta última es un canal formal de comunicación, independiente y estrictamente confidencial que cuenta con la posibilidad de que la identidad del usuario permanezca anónima, 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, los Valores Institucionales y/o la normativa interna. Asimismo, el BNA ha implementado un Compromiso de Protección a Personas Usuarias de la Línea Ética BNA con el objetivo de definir medidas orientadas a garantizar los derechos y proteger a las personas usuarias de sufrir represalias como consecuencia de la información aportada.

A continuación, se detallan los canales de comunicación habilitados:

- › Línea telefónica gratuita
- › E-chat
- › Página web
- › Correo electrónico
- › Whatsapp



Políticas relativas a conflictos de intereses

Toda persona vinculada al BNA debe actuar con rectitud y honradez, evitando cualquier situación que pudiera originar un conflicto de intereses. Se considera que existe un conflicto cuando los intereses privados o personales pudieran entrar en conflicto con los negocios o intereses de la Institución.

Para dar cumplimiento a ello, se destacan:

- › Declaración Jurada de Intereses en Operaciones de Préstamos - Personas Jurídicas.
- › Régimen de Relacionamiento con Sociedades Vinculadas.



Marco para buenas prácticas

Durante 2023, se llevó a cabo una campaña de capacitación dirigida a todos los colaboradores del BNA a través del Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas (ICMA) y al Directorio de la Institución con la colaboración con la Oficina Anticorrupción (OA), con el fin de fortalecer la ética en el desempeño de las responsabilidades de cada miembro del BNA.

Además, avanzamos con el relevamiento respecto de la adhesión del personal al Código de Ética y Conducta a fin de velar por su suscripción, y en lo que respecta a la materia, participamos activamente en la formación de líderes de puestos directivos en la red de sucursales, así como en la orientación de los nuevos colaboradores de la Institución, mediante actividades llevadas a cabo en el ICMA.



Acceso a la información

El BNA promueve la transparencia en todas las áreas de su gestión, y para ello divulga de manera accesible en el sitio web institucional, toda aquella información que pudiera ser relevante para el depositante, inversor, cliente, usuario de servicios financieros y/o público en general.

En este sentido, como sujeto obligado de la Ley 27.275 de Derecho de Acceso a la Información Pública, pone a disposición de manera proactiva en su apartado de Acceso a la información

del sitio web, información de interés dando cumplimiento a los términos del artículo 32 de Transparencia Activa de la norma.

Se publican los requisitos y comisiones correspondientes a los productos de los segmentos Banca Empresas y Banca Personas, la información referida a la Memoria y Balance, el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reporte de Sustentabilidad ASG, donde se informa el impacto económico, social, ambiental y ético del BNA.

Reforzando los lazos entre los proveedores de servicios y la comunidad, nuestra web cuenta con un apartado de compras y contrataciones, donde se pueden consultar las aperturas previstas, identificadas por rubros, con un resumen del pliego de condiciones e informes de las últimas adquisiciones realizadas, y un somero detalle de las cantidades y precios abonados. Asimismo, se puede acceder al Régimen de Compras y Contrataciones del Banco y visualizar los Pliegos de Bases y Condiciones Generales para la Compra de Bienes y Contratación de Obras, Bienes y Servicios. Se encuentra también información referida al Registro de Proveedores del Banco.

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 usuarios en general. A su vez, los canales electrónicos de pago, accesibles desde la página corporativa del BNA, cumplen con todas las regulaciones de seguridad de la información, garantizando la confidencialidad e integridad de los datos.

A efectos de garantizar el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública, en el ejercicio 2023, se recibieron y gestionaron 46 solicitudes de información pública, otorgándose dicha información de manera completa en 18 oportunidades. En 9 solicitudes, se denegó la información amparándonos en las excepciones previstas del artículo 8 de la norma, en 3 de ellas por denegatoria parcial de información y en 6 oportunidades por denegatoria total de información. En uno de los requerimientos, teniendo en cuenta que la información requerida no correspondía al BNA, se procedió a la derivación a la Agencia de Acceso a la Información Pública, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10. Otro de los requerimientos formulados, fue desistido por el requirente con posterioridad. Asimismo, ingresaron 17 pedidos de información que, de acuerdo con el análisis realizado, no se enmarcan en la Ley 27.275, informando tal situación al requirente y brindándole el asesoramiento correspondiente para evacuar su consulta.

1.6. Anticorrupción

2-23, 2-24, 205-1

El BNA está comprometido con la lucha contra la corrupción. Seguimos los lineamientos de la Ley 27401 de Responsabilidad Penal y adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, cuyo principio número diez aboga por la erradicación de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. Rechazamos categóricamente cualquier manifestación de abuso de poder que pueda procurar beneficios personales o de terceros, ya sea mediante ofertas, entregas o recepciones de valor, así como cualquier intento de influenciar decisiones con el fin de obtener ganancias ilícitas.

En congruencia con los Principios de Integridad en el ámbito empresarial y en pleno acatamiento de las normativas vigentes, el Banco exige a sus colaboradores el respeto irrestricto a las normas de conducta y ética profesional. Estas directrices están consagradas en el Estatuto del Personal del Banco, el cual detalla los deberes, derechos y lineamientos esenciales para la aplicación de medidas disciplinarias y la determinación de responsabilidades patrimoniales. Todas las operaciones realizadas por el BNA se someten a una evaluación exhaustiva en relación con los riesgos asociados a la corrupción.

1.7. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

2-23, 2-24

A partir de la sanción de la Ley 25.246 de Encubrimiento de Lavado de Activos de Origen Delictivo, el BNA se encuentra fielmente comprometido en la lucha contra el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FP). Por ello, ha diseñado e implementado políticas y procedimientos de control interno para evitar que sus productos y servicios sean utilizados con fines delictivos.

En ese sentido, se trabaja constantemente en el fortalecimiento continuo del Sistema de Prevención de LA/FT/FP del Banco, el cual abarca las políticas, procedimientos y controles necesarios para gestionar los riesgos inherentes a la actividad bancaria, en cumplimiento de las exigencias normativas vigentes. El sistema preventivo abarca a todas las dependencias y sucursales del territorio nacional, las sucursales en el exterior y supervisa a las empresas del Grupo Nación.

En cumplimiento de las exigencias normativas, el BNA cuenta con un Comité de Control de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otras Actividades Ilícitas, presidido por un Oficial de Cumplimiento, designado por el órgano de administración de la Entidad. Es el responsable de implementar las políticas, procedimientos y controles pertinentes al Sistema de Prevención de LA/FT/FP velando por su correcto funcionamiento, en cumplimiento de las políticas aprobadas por la máxima autoridad de la Institución.

Asimismo, el Oficial de Cumplimiento cuenta con un equipo de soporte con dedicación exclusiva para la ejecución de sus tareas, la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (UPLA), compuesta por un área de análisis y control de operaciones, unidades regionales presentes en todo el país y un área de políticas y cumplimiento en materia de Prevención del LA/FT/FP.



Autoevaluación anual de riesgos

La autoevaluación anual constituye un ejercicio interno de autodiagnóstico, mediante un proceso general de identificación, análisis y valoración de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco. El propósito principal es determinar el perfil de riesgo, el nivel de exposición inherente y evaluar la efectividad de los controles implementados para mitigar los identificados, centrándose en los siguientes factores: clientes, productos y/o servicios, canales de distribución y zonas geográficas.



Durante 2023, se destaca el cumplimiento de las siguientes exigencias normativas:

- › Plan Anual del Oficial de Cumplimiento.
- › Presentación del Informe Técnico de la Autoevaluación de Riesgos anual ante la UIF.
- › Puesta a consideración del Comité de PLA/FT de los informes de operaciones inusuales.
- › Diseño y desarrollo del Plan Anual de Capacitación en materia de PLA/FT.
- › Monitoreo y controles reforzados conforme a los procedimientos vigentes para la prevención del financiamiento del terrorismo.
- › Cronogramas de actualización de legajos de clientes de riesgo alto.
- › Plan operativo de debida diligencia en sucursales y Gerencias Zonales.
- › Actualización del Manual de Normas y Procedimientos PLA/FT del Banco.
- › Gestión en tiempo y forma de los requerimientos de información solicitados por la UIF, el BCRA, y otras autoridades competentes en materia de prevención de LA/FT.



Implementación del aplicativo GEPLAS

En el marco del Plan de Fortalecimiento del sistema preventivo del BNA en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, se implementó un nuevo aplicativo llamado GEPLAS (Gestión Prevención Lavado de Activos en Sucursales), diseñado y desarrollado con el objetivo de reducir la carga operativa de las sucursales, agilizando así las tareas relacionadas a PLA/FT/FP. El mismo comprende los lineamientos de modernización, constituyendo una mejora fundamental en la trazabilidad de los procesos, procedimientos y controles que deben aplicar las distintas filiales del Banco.



Capacitación anual

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la normativa vigente de la Unidad de Información Financiera (UIF), la formación en prevención de LA/FT/FP se considera un pilar fundamental para el fortalecimiento del sistema preventivo del Banco. En ese sentido, el Plan Anual de Capacitación diseñado tiene por objeto continuar con la capacitación y formación de la totalidad del personal del BNA, miembros del Directorio y sus colaboradores, sobre la normativa vigente, como así también sobre las políticas y procedimientos internos establecidos por la Entidad respecto de su Sistema de Prevención de LA/FT. La totalidad de las actividades de capacitación, tanto el formato como las temáticas particulares contemplan la implementación y entendimiento del Enfoque Basado en Riesgos (en adelante EBR).

El 83% del personal participó en la capacitación anual a través de la modalidad de e-learning, con acceso total a los materiales en formato digital.

A su vez, en el mes de abril se organizó la Jornada de diálogo en materia de Prevención de Lavado y Financiamiento del Terrorismo, que contó con la participación de importantes representantes de organismos nacionales e internacionales especializados en la materia, entre ellos funcionarios del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), de la UIF, del Banco Central de la República Argentina (BCRA), de la Agencia Federal de Ingresos Públicos (AFIP), entre otros. La jornada fue realizada en el salón de actos del Banco, con la participación de asistentes tanto del BNA como de otras entidades financieras, reguladores, agencias bursátiles y compañías de seguros.



1.8. Auditoría General

2-18

La actividad de la Auditoría Interna se guió por el Plan Anual de Auditoría, el cual fue elaborado de acuerdo con lo previsto en las “Normas Mínimas sobre Controles Internos” del Banco Central de la República Argentina (BCRA) y conforme a las “Normas Generales de Control Interno” de la Sindicatura General de la Nación (Resol. 172/14-SGN), el “Manual de Control Interno Gubernamental” (Resol. 03/2011 SGN) y los “Lineamientos para el Planeamiento UAI 2023” emitidos por el mismo organismo.

Asimismo, se dio cumplimiento a los requisitos de la Sindicatura General de la Nación (SIGEN), establecidos por la Ley 24.156 de “Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional” y la Resolución 175/18-SGN, los cuales establecen la obligatoriedad de presentar ante dicho organismo el Plan Anual de Trabajo para su aprobación.

El proceso de la Auditoría General del Banco se encuentra certificado en Calidad (Quality Assessment) desde el año 2011, conforme las Normas Internacionales para la Práctica de la Profesión de Auditoría Interna, y desde el año 2014 también se encuentra 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. Estas prácticas proporcionaron un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna, estableciendo las bases para evaluar su desempeño y fomentar la mejora continua de los procesos y operaciones de la organización.

Para el Plan anual de auditoría 2023, se ha integrado la experiencia adquirida en la ejecución de tareas previas, ajustando los diferentes aspectos que conforman los ciclos sujetos a revisión. La meta principal es la integración de diversas revisiones de auditoría en un proceso específico, con objetivos particulares y alcance correspondiente. Se llevó a cabo una evaluación independiente con alcance variable, abarcando sistemas y controles críticos de gestión. Este enfoque nuevo se centra en evaluar la eficiencia, eficacia y seguridad, identificando oportunidades para mejorar las operaciones del BNA y de sus Empresas Controladas, proporcionando un apoyo constante para mejorar los controles internos.

Durante 2023, se realizaron 314 proyectos planificados y 135 adicionales en el marco de las Auditorías de Procesos Centrales. En cuanto a las Auditorías de Procesos en Sucursales, se ejecutaron 365 proyectos planificados y 127 adicionales.



1.9. Gestión Integral de Riesgos

3-3

El Directorio del BNA impulsa la gestión de riesgos a través del Comité de Gestión Integral de Riesgos (GIR), analizando la exposición en toda la organización, además del cumplimiento normativo. Este Comité toma decisiones sobre los riesgos significativos y asegura la idoneidad de las políticas, prácticas y procedimientos adoptados.

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 BNA.

El marco para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye una estrategia y políticas individuales para cada riesgo e indicadores definidos, busca mantener el perfil de riesgo de la Entidad en niveles aceptables, asegurando el cumplimiento de regulaciones, la fiabilidad de la información, la eficacia de las operaciones y la sustentabilidad del negocio, minimizando la exposición a riesgos financieros y no financieros. El BNA se alinea con la normativa del BCRA y las mejores prácticas internacionales, definiendo políticas y procedimientos y asignando recursos y responsabilidades para una mejora continua.

Dado su papel en el sistema financiero local, el BNA es designado como Entidad de Importancia Sistémica Local, y por ello, sometido a un monitoreo especial y a ciertas regulaciones diferenciadas. Opera con niveles de capitalización superiores a los mínimos regulatorios y de su propio cálculo de capital económico. Asimismo, la adecuación del capital reservado en función de los riesgos evaluados es monitoreada periódicamente.

Durante 2023, se realizaron análisis de impacto estratégico y de coyuntura, evaluando solvencia, liquidez y rentabilidad frente a cambios regulatorios o de negocios. También se mejoraron las metodologías para la medición del capital económico por diversos riesgos, participando en proyectos clave para optimizar sistemas y datos, ofreciendo capacitaciones para reforzar la cultura de riesgos en toda la Institución. Se desarrollaron, además, nuevos indicadores de seguimiento y niveles de alerta para los principales riesgos del banco, incluido el estratégico y operacional, estableciendo planes de acción por parte de las unidades que administran los riesgos.



Informe de Autoevaluación del Capital y Pruebas de Estrés

Anualmente elaboramos el Informe de Autoevaluación del Capital (IAC) donde, en base a procesos internos, se evalúa la Suficiencia de Capital Económico. Esta autoevaluación se realiza en función al perfil de riesgos de la entidad y a los lineamientos establecidos por el BCRA.

El informe incluye, además, el resultado de las pruebas de sensibilidad y de estrés desarrolladas para distintos escenarios. Con la generación de escenarios se busca simular eventos adversos pero posibles, y estimar así, el impacto de los principales factores de riesgos en la solvencia, liquidez y rentabilidad de la Entidad.



Intervención en riesgos ambientales y sociales

Formando parte del Informe de Autoevaluación de capital por Riesgo de Concentración de Crédito, se realiza el Análisis de Concentración Socio Ambiental donde se identifica y analiza la exposición de la cartera comercial del Sector Privado no Financiero a nivel país.

La metodología utilizada está basada en la Categorización de Riesgos Socioambientales publicada por el Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo (EBRD). La misma proporciona a las entidades una guía para la asignación del nivel de riesgo ambiental y social relacionado con actividades empresariales particulares. A su vez, ayuda a juzgar el nivel apropiado de evaluación del riesgo ambiental y social que desean afrontar.



1.10. Alianzas

2-23, 2-28

Con el propósito de colaborar con diversos actores sociales en iniciativas que nos permitan potenciar el impacto, aportar conocimiento y recursos para alcanzar objetivos compartidos, mantenemos alianzas y una participación activa con cámaras y asociaciones.

A continuación, las enumeramos, con el objetivo de fomentar el intercambio cultural, comercial e institucional:

- › Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA).
- › Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE).
- › Pacto Global de las Naciones Unidas – Red Argentina.
- › Fundación Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).
- › Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios.
- › Fundación Argentina para la Promoción 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 Seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Además, trabajamos de forma articulada con las siguientes Instituciones y Organismos Públicos para el desarrollo de actividades que nos acercan a cumplir con nuestros objetivos.

- › Instituto Nacional de la Administración Pública.
- › Fundación EMPRETEC.
- › Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP) -PAMI.
- › Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS).
- › Bancos nucleados por el Protocolo de Finanzas Sostenibles.
- › Banco Central de la República Argentina (BCRA).
- › Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM).

- › Universidad Nacional de La Plata.
- › Transistemas.
- › Cámara de Diputados de la Nación.
- › Agua y Saneamientos Argentinos (AySA).
- › Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR).
- › Liga Argentina de Lucha contra el Cáncer (LALCEC).
- › Tecnópolis.



CAPÍTULO 2

Nuestro camino hacia el Desarrollo Sostenible

- Se decidió avanzar con la primera Calificación ASG del BNA llevada a cabo por la Calificadora de Riesgos FIX SCR.
- Principios de Banca Responsable: implementamos la herramienta “Portfolio Impact Identification Tool” de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).
- Revisión y análisis de materialidad.
- Adherimos a la Estrategia Nacional de Finanzas Sostenibles.
- Actualización del Marco para el Financiamiento Sostenible.



2.1. Introducción

2-23, 2-24, 2-28, 3-1, 3-3

El BNA está comprometido con el desarrollo de un sistema financiero sustentable. Creemos firmemente que el camino hacia la sostenibilidad es un esfuerzo colectivo que requiere la colaboración de diversos actores tanto internos como externos. En este sentido, tanto nuestra Política como nuestra Estrategia de Sustentabilidad, comparten la misma visión: establecer un marco de referencia completo y transversal que sirva como base para el desarrollo de procesos, programas y acciones sustentables en toda la organización.

A su vez, nos enorgullece contar con un Comité de Sustentabilidad que cuenta con la participación de la alta dirección y cuyo objetivo es brindar apoyo al Directorio en la implementación de la Estrategia de Sustentabilidad, procurando integrar criterios éticos, sociales y ambientales en el negocio.

2.2. Política y Estrategia de Sustentabilidad

2-23, 2-24, 2-28, 3-1, 3-3

Nuestro Banco mantiene su compromiso en contribuir positivamente con nuestra comunidad y el ambiente a través de nuestra Política y Estrategia de Sustentabilidad. Reconocemos nuestro rol de liderazgo en el sistema financiero argentino y como tal tomamos a la sustentabilidad como uno de los pilares que guían la gestión.

A través de nuestra Política de Sustentabilidad, dirigimos las decisiones y esfuerzos, convirtiéndola en una herramienta fundamental para desarrollar procesos, programas y acciones que buscan generar un impacto positivo en cuanto a los aspectos éticos, económicos, sociales y ambientales. En este sentido, la política influye en todos los ámbitos de nuestra Institución, así como en la relación con nuestros grupos de interés mediante un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social y Sustentabilidad que sirve como marco común de actuación responsable y establece compromisos específicos. Este modelo se compone de siete pilares que marcan la impronta de la sustentabilidad del Banco: integridad, inclusión financiera, desarrollo regional, derechos humanos, cadena de valor, finanzas sustentables y gestión ambiental.



En complemento con nuestra Política, el BNA cuenta con una Estrategia de Sustentabilidad mediante la cual reafirma su compromiso con las generaciones presentes y futuras de contribuir con la preservación del capital social, económico y ambiental, incorporando de manera transversal a su gestión las buenas prácticas nacionales e internacionales en materia de sustentabilidad.

Para lograr estos objetivos la estrategia establece líneas de acción:

› Construir una cultura institucional sostenible

Fortalecer la identidad sostenible entre nuestros colaboradores y la comunidad. Mediante capacitación y sensibilización, se busca crear conciencia y compromiso sobre el desarrollo sostenible.

› Desarrollar un sistema financiero sustentable

Ofrecer productos y servicios financieros alineados al Marco de Financiamiento Sostenible como así también, gestionar los riesgos de manera integral contemplando aspectos éticos, sociales y ambientales y facilitar productos accesibles, haciendo foco en grupos vulnerables.

› Implementar un Sistema de Gestión Ambiental Integral

Desarrollar un marco de referencia que permita establecer una estructura organizativa: determinar responsabilidad, planificar acciones y regular procesos orientados a la preservación del ambiente.

› Impulsar el desarrollo de las personas

Respetar y visibilizar los derechos de las personas en los espacios de trabajo y en las áreas de influencia del BNA, promoviendo la igualdad, la inclusión y la diversidad.



Buenas prácticas

Nuestra actuación y la elaboración de este reporte se rigen por la norma ISO 26.000. Consideramos a esta guía como el camino a seguir sobre los principios que orientan a nuestro comportamiento de manera socialmente responsable y con una mirada ambientalmente amigable. A través del análisis de las 7 áreas fundamentales definidas por esta norma, evaluamos los logros más significativos de la gestión y los desafíos que enfrentaremos en el futuro de nuestro negocio.

A su vez, en concordancia con el compromiso de transparencia, integridad y rendición de cuentas, hemos integrado los Estándares GRI en nuestro Reporte de Sustentabilidad ASG. Estas directrices brindan un marco sólido para la divulgación del desempeño en áreas clave como el impacto ambiental, los derechos humanos, las prácticas laborales, la ética empresarial y la participación comunitaria.

Alianzas estratégicas y compromisos

Creemos que para lograr objetivos como la organización es necesaria la colaboración y el trabajo en equipo con la mayor cantidad de actores que empujan la sustentabilidad, las buenas prácticas y la mejora continua en el mercado. Por ello, desde 2017 nos hemos comprometido a seguir los diez Principios del Pacto Global, basados en declaraciones de las Naciones Unidas, que abarcan áreas determinantes como los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Al adherir a estos principios, reconocemos y aplicamos nuestra responsabilidad de concientizar y comprometer a todos los miembros de la organización en esta temática, así como también de divulgar y contribuir a la implementación en las comunidades donde operamos.

En línea con la visión de promover prácticas sostenibles, hemos formalizado alianzas estratégicas, incluyendo la participación en la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) con el propósito de implementar los Principios de Banca Responsable (PBR). Esta iniciativa representa una colaboración mundial única entre las Naciones Unidas y el sector financiero, actuando como marco de referencia global para definir el rol y las responsabilidades del mencionado sector e incorporando la sustentabilidad en todas las áreas del negocio. Asimismo, somos miembros del Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE), un centro de referencia nacional y regional en materia de responsabilidad social y sustentabilidad de las organizaciones, que nos acompaña a través de capacitaciones y networking, en la creación de una cultura e identidad sostenible y socialmente responsable.

Desde 2019 somos miembro firmante del Protocolo de Finanzas Sostenibles, 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.

Es prioridad para el BNA trabajar hacia un futuro más sostenible y equitativo, por lo que nos comprometemos a contribuir activamente a través de nuestras operaciones, iniciativas y colaboraciones, buscando así impactar positivamente en las comunidades y el medio ambiente.

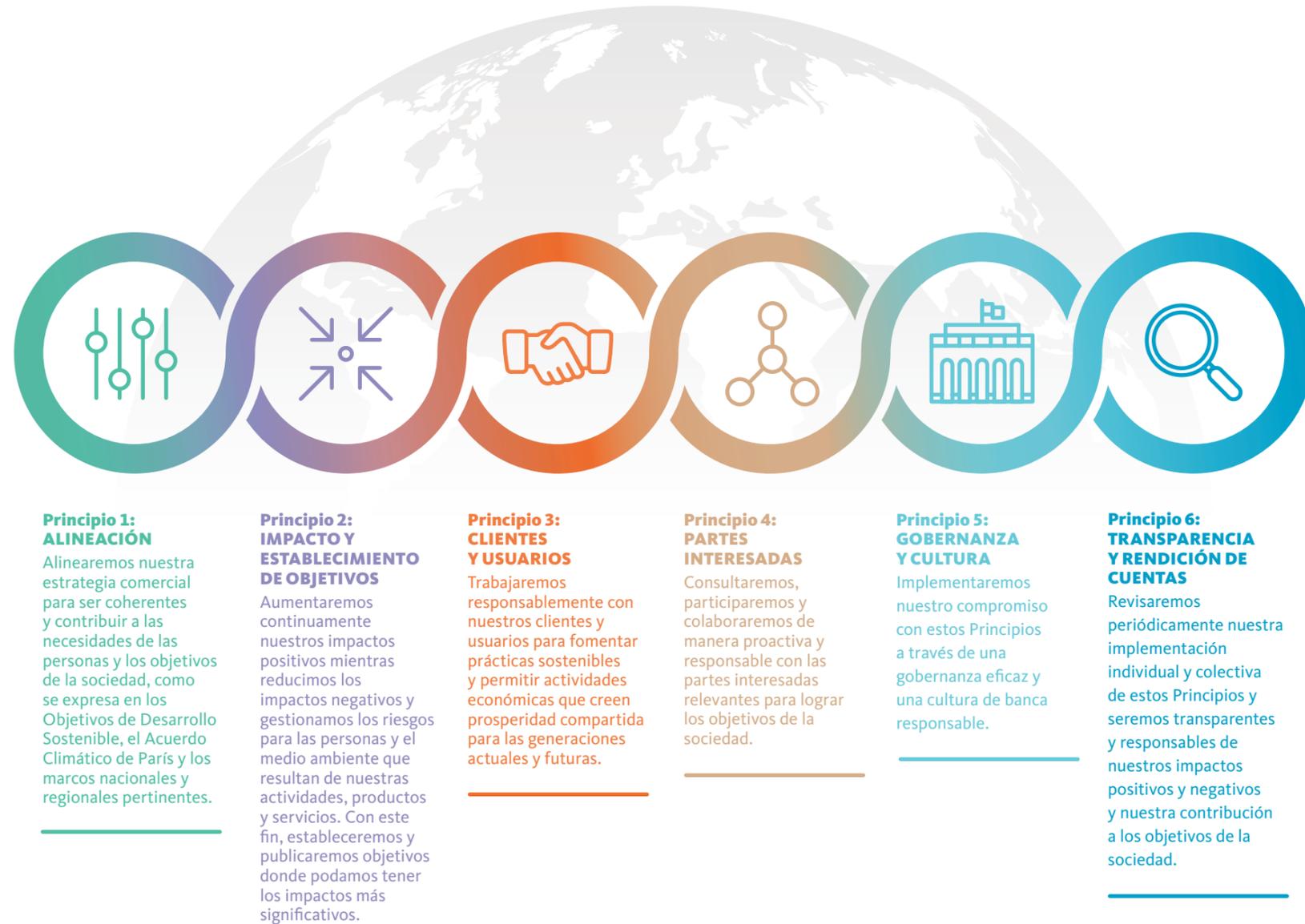


2.3. Principios de Banca Responsable

2-24, 3-3

Con el desafío de desarrollar un proceso integral de fortalecimiento institucional y modernización tecnológica, el Banco aprobó el 11 de noviembre de 2020 el proyecto PNUD ARG20/003, "Modernización del Banco de la Nación Argentina: Integridad y Eficiencia al servicio del Desarrollo Humano". El mismo se lleva a cabo con la asistencia del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

En este marco, como primera actividad de dicho proyecto y en línea con un futuro sostenible, el BNA dispuso en el año 2021 la adhesión como miembro signatario de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés), para la implementación de los Principios de Banca Responsable (PBR).



2.3.1. Implementación de la herramienta “Portfolio Impact Identification Tool”

Trabajamos para avanzar en el cumplimiento de los PBR y reportamos a UNEP-FI los progresos conseguidos. En particular, durante 2023 realizamos el análisis de impactos con el objetivo de establecer nuestros objetivos SMART, es decir, que sean específicos, medibles, alcanzables, realistas y de duración limitada. El trabajo implicó el uso de tres herramientas proporcionadas por UNEP-FI: “Context module”, “Institutional banking (identification)” y “Consumer banking (identification)”.

El proceso fue realizado siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones de UNEP- FI:

Definición del alcance

La medición alcanzó el 22% de la cartera del Banco e incluyó:

- › Banca Personas donde se cuenta con información acerca de las cuentas corrientes, cajas de ahorros (haber, previsual y social), préstamos otorgados, y donde el monto analizado representa un 12% de los ingresos brutos del BNA (no incluye Cartera Abierta);
- › Segmentos PyMEs y Grandes Empresas de la Banca Empresas donde se incluyeron actividades de agricultura, ganadería, manufacturas, entre otras y donde el monto representa un 10% de los ingresos brutos del BNA.

Análisis de contexto

Como primer resultado del ejercicio, identificamos las cuatro áreas de impacto de alta prioridad para Argentina²:

- › Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios.
- › Biodiversidad y ecosistemas saludables.
- › Circularidad.
- › Economías saludables.

2. Para conocer la definición de las áreas de impactos y las temáticas que cada una contempla ver el documento The Impact Radar en el siguiente link: <https://www.unepfi.org/impact/impact-radar-mappings/>.



Identificación de áreas de impacto

Como segundo resultado del proceso obtuvimos las áreas de impacto que, para los productos y servicios ofrecidos a los segmentos mencionados dentro de Banca Personas y Banca Empresas, constituyen aquellas áreas donde el BNA tiene sus mayores impactos, tanto negativos como positivos.

- › Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios.
- › Convergencia socioeconómica.
- › Economías saludables.
- › Estabilidad climática.
- › Circularidad.
- › Modos de vida.

Definición de áreas de impacto y objetivos SMART³

Luego del uso de las herramientas, definimos aquellas dos áreas de impacto donde posteriormente debemos establecer nuestros objetivos SMART. Esto implicó un análisis de los indicadores existentes con los que cuenta el BNA, su contribución a las metas ODS, un benchmarking de objetivos SMART de la industria, una propuesta inicial de indicadores y una definición en conjunto con unidades clave del Banco.

Como resultado, las áreas definidas fueron: “Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y calidad de los recursos y servicios” y “Economías saludables”. La definición de éstas se realizó considerando el perfil y la cultura del BNA, su desempeño e impacto actual, teniendo en cuenta su contribución en el desarrollo socioeconómico.

Cabe destacar que, entendemos este proceso como uno de mejora continua, el cual puede ser actualizado y revisado para cumplir con los objetivos coyunturales locales y globales.

3. S: Específico (Specific), M: Medible (Measurable), A: Alcanzable (Achievable), R: Relevante (Relevant), T: Temporal (Time-bound).

2.4. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

2-24



Como una entidad autárquica del Estado Nacional y un actor central en la industria financiera del país, el BNA implementa anualmente una metodología de alineación con los ODS y las metas prioritarias establecidas por el Gobierno Nacional. Además, informa sobre el impacto y las contribuciones de su actividad a través de un informe de contribución detallado disponible en el Sitio Web institucional del Banco.



2.5. Interacción con nuestros grupos de interés

2-25, 2-26, 2-29, 3-3

Mantenemos una comunicación fluida con todos los grupos que se ven afectados, directa o indirectamente, por las actividades, productos y servicios del BNA. Nuestro objetivo es establecer un vínculo confiable, transparente y colaborativo con ellos.

Por esta razón, llevamos a cabo una revisión periódica con el fin de identificar a los grupos de interés y evaluar los canales de comunicación con ellos. Esto nos permite abordar cuestiones relevantes, evaluar impactos, identificar riesgos y aprovechar oportunidades de manera efectiva.

Nos comprometemos a mantener un diálogo abierto con nuestros grupos de interés, a través de diversos canales de comunicación para garantizar una interacción continua.

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES LO INTEGRAN	CANALES DE COMUNICACIÓN
COLABORADORES BNA	Todo el personal en relación de dependencia laboral, según cargo, categoría y funciones. También, las organizaciones sindicales que representan a las personas trabajadoras	<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	Todas las personas clientes de nuestros servicios financieros, incluyendo Banca Personas y Banca 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: Facebook/Instagram/YouTube/X > Mailing trimestral > Resumen de tarjetas > Email marketing > Resumen de tarjetas
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 de las personas empleadas del BNA	<ul style="list-style-type: none"> > Participación en ferias, exposiciones y congresos > Reuniones y alianzas con organizaciones > Voluntariado corporativo > Talleres de educación financiera
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. > Unidad de Información Financiera (UIF). > Banco Central de la República Argentina (BCRA). > Sindicatura General de la Nación (SIGEN). > Comisión Nacional de Valores (CNV). > Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN). 	<ul style="list-style-type: none"> > Reuniones periódicas > Participación en foros

2.6. Revisión y análisis de Materialidad

2-29, 3-1, 3-2, 3-3

La confección de este Reporte de Sustentabilidad ASG se fundamenta en un análisis de materialidad. Este enfoque constituye el punto de partida para identificar y determinar qué aspectos son lo suficientemente relevantes para presentar información al respecto. De esta forma, el análisis resulta ser una herramienta esencial para detectar qué acciones y temas considerar en la gestión de la sustentabilidad, tanto para el BNA como para sus grupos de interés.

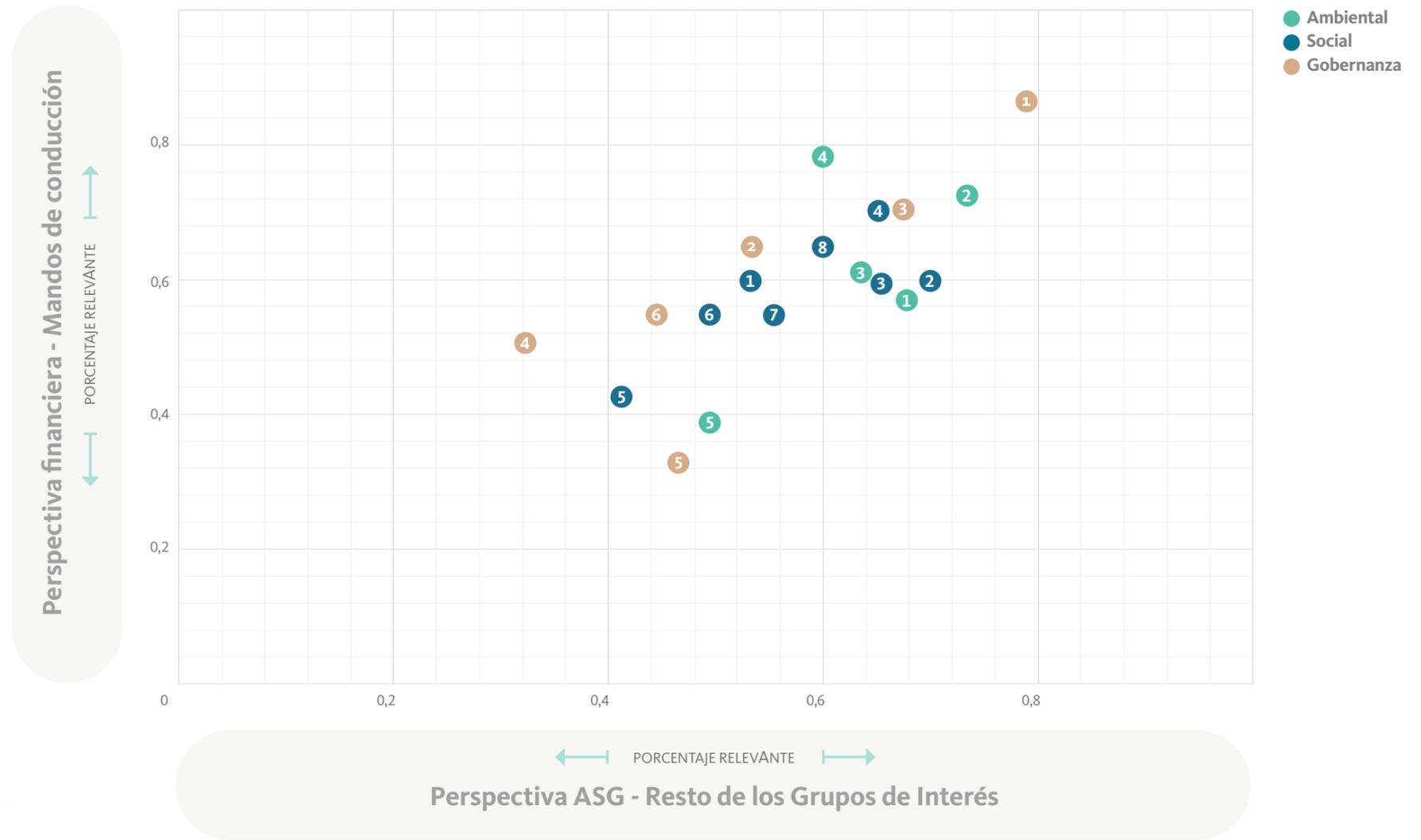
En consecuencia, periódicamente llevamos a cabo un proceso de revisión y actualización de los temas de sustentabilidad más significativos para nuestro negocio, siguiendo el procedimiento por etapas recomendado por Estándares GRI. Este proceso contempla una serie de pasos que nos permiten identificar de forma precisa los temas que requieren una atención prioritaria y una divulgación adecuada en nuestro informe:

1. Identificación: Realizamos un análisis de las tendencias destacadas y los estándares de la industria, tanto a nivel nacional como internacional. Esto incluye referencias clave como el Protocolo de Finanzas Sostenibles, los Principios de Banca Responsable y estándares GRI. A su vez, complementamos la investigación con un estudio de mercado sobre la materialidad en el sector en Argentina y América Latina. Esta combinación de fuentes nos permite actualizar de manera integral el listado inicial de los temas de sustentabilidad más destacados.

2. Priorización: Nos dedicamos a determinar la importancia relativa de los temas para nuestros grupos de interés sin perder el foco en la estrategia de negocios y en la sustentabilidad. Para alcanzar tal objetivo, realizamos encuestas internas y externas donde identificamos a los grupos de interés que posee el Banco con el objetivo de medir el impacto de nuestra actividad. Por otro lado, la visión de negocios y financiera del Banco fue representada por las respuestas de los mandos de conducción de nuestra Institución. A partir de los resultados, creamos la "Matriz de Materialidad" y reflejamos con precisión las prioridades emergentes.

3. Comunicación: Brindamos los resultados al Comité de Sustentabilidad del BNA con el objetivo que sean de utilidad para guiar la gestión y el enfoque en materia sustentable de nuestra organización.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



- 1 Eficiencia Energética
- 2 Uso Responsable de los Recursos
- 3 Gestión de Riesgos Socioambientales y del Cambio Climático
- 4 Concientización y Educación Ambiental
- 5 Gestión de Residuos

- 1 Relación y Compromiso con los Grupos de Interés
- 2 Experiencia del Cliente
- 3 Apoyo a Emprendimientos y PyMEs
- 4 Formación y Desarrollo del Personal
- 5 Diversidad y Equidad
- 6 Derechos Humanos
- 7 Educación e Inclusión Financiera
- 8 Bienestar Laboral

- 1 Ética y Transparencia
- 2 Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.
- 3 Lucha contra la Corrupción y Prevención de Hechos Ilícitos
- 4 Seguridad y Privacidad de la Información del Cliente
- 5 Desempeño Económico
- 6 Transformación Digital

Temas materiales según factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)

Ambiental

- Eficiencia Energética.
- Uso Responsable de los Recursos.
- Gestión de Riesgos Socioambientales y del Cambio Climático.
- Concientización y Educación Ambiental.
- Gestión de Residuos.

Social

- Relación y Compromiso con los Grupos de Interés.
- Experiencia del Cliente.
- Apoyo a Emprendimientos y PyMEs.
- Formación y Desarrollo del Personal.
- Diversidad y Equidad.
- Derechos Humanos.
- Educación e Inclusión Financiera.
- Bienestar Laboral.

Gobernanza

- Ética y Transparencia.
- Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Lucha contra la Corrupción y Prevención de Hechos Ilícitos.
- Seguridad y Privacidad de la Información del Cliente.
- Desempeño Económico.
- Transformación Digital.

la elaboración de diversos materiales de difusión y sensibilización. En particular, nos enorgullece haber sido parte del lanzamiento del sitio web www.protocolofinanzassostenibles.com.ar que contiene todo el material que se desarrolla bajo esta iniciativa.

Mesa Técnica de Finanzas Sostenibles (MTFS)

La MTFS es un espacio coordinado por el Ministerio de Economía que reúne a los principales actores públicos del sistema financiero argentino y articula su trabajo con el Gabinete Nacional de Cambio Climático. Durante 2023 se trabajó en el fomento y profundización del mercado de bonos temáticos, taxonomías de finanzas sostenibles y riesgo climático, entre otros temas. En este marco, el Ministerio de Economía aprobó la Estrategia Nacional de Finanzas Sostenibles (ENFS), a la que acompañamos mediante adhesión.

La ENFS tiene como objetivo identificar alternativas para movilizar de forma escalable los recursos necesarios para catalizar inversiones públicas y privadas que contribuyan a alcanzar objetivos económicos y sociales en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluidas las metas de mitigación y adaptación al cambio climático del país.

Participación en el 1er. Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva

El Banco participó del 1er. Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva organizado por la Asociación de Bancos del Paraguay (ASOBAN) y la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) en alianza con la Corporación Financiera Internacional (IFC) y BID Invest. Dicho evento se llevó a cabo en Asunción (Paraguay) los días 26 y 27 de septiembre de 2023 y reunió a más de 400 participantes de 13 países. Además, contó con 5 conferencias, 12 paneles y más de 40 expositores constituyéndose en un espacio para intercambiar experiencias y generar alianzas hacia el camino de las finanzas sustentables. En este marco, expusimos en el panel "Desafíos de la sostenibilidad dentro del sector financiero", siendo el primer Banco local en tomar dicha iniciativa.

La segunda edición del Congreso Latinoamericano se realizará durante 2024 en Buenos Aires, conforme la propuesta efectuada por la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA) con el Banco de la Nación Argentina y en reconocimiento de los esfuerzos y el compromiso del sector bancario argentino en materia de finanzas sostenibles.

2.7. Finanzas Sostenibles

2-24, 3-3, 201-2

Frente a los grandes desafíos globales vinculados a la transición ecológica y sus necesidades de financiamiento durante 2023, trabajamos fuertemente en incorporar la dimensión ambiental al eje de negocio. Nos propusimos de esta manera coordinar de forma integral diferentes áreas de nuestra Institución con el objetivo de promover el desarrollo e implementación de proyectos que busquen reducir el impacto ambiental del Banco y de los clientes. Para esto, impulsamos el desarrollo de productos y servicios sustentables, la integración del riesgo socioambiental y climático, y gestionar el impacto ambiental directo e indirecto.

Desarrollo del Sistema Financiero Sostenible



Protocolo de Finanzas Sostenibles

Participamos activamente en las comisiones y grupos de trabajo del Protocolo. Allí se abordaron diversos temas que van desde la implementación de un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) y la conformación de un manual de riesgos y oportunidades vinculadas al cambio climático, hasta el desarrollo de una herramienta de monitoreo satelital. A su vez, desde nuestro lugar, participamos en

Integración de Factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)

Actualización del Marco para el Financiamiento Sostenible

Durante 2023 se llevó a cabo la primera actualización del Marco para el Financiamiento Sostenible con el fin de ajustarse a las últimas normas nacionales e internacionales que permitan desarrollar instrumentos de deuda y de crédito catalogados como verdes, sociales y sustentables. En particular, se incorporó el concepto de que las Finanzas Sostenibles, además de incluir los instrumentos financieros Sociales, Verdes, Sustentables (SVS), incluyen aquellos vinculados a la sostenibilidad y cualquier otra etiqueta temática específica en consideración de la actual estructura del Banco.

Calificación ASG

Se decidió avanzar con la primera Calificación ASG del BNA llevada a cabo por la Calificadora de Riesgos FIX SCR. La evaluación de los factores no-financieros ASG resulta cada vez más relevante y requerida en el proceso de toma de decisiones financieras y de negocios. Durante el 2023 se finalizó la primera etapa que consistió en un relevamiento de información de diversas áreas del Banco vinculada a factores ASG.

Fortalecimiento del BNA en Finanzas Sostenibles - Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

En el marco del acuerdo celebrado con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) bajo el título "Apoyo al fortalecimiento del BNA en temas de finanzas sostenibles", se realizó un diagnóstico institucional para evaluar el grado de adopción e inclusión de factores ASG. Este análisis permitió identificar brechas, áreas de mejora y posibles necesidades de asistencia técnica en aspectos críticos. Con base en estos resultados, hemos decidido solicitar asistencia técnica con el propósito de avanzar en la integración del riesgo socioambiental y climático en nuestros productos y servicios financieros, a través del diseño e implementación de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

Desarrollo de productos y servicios sustentables

Líneas de Financiamiento para actividades y/o destinos alineados con el Marco para el Financiamiento Sostenible

Como parte del impulso hacia la transición energética y en el marco del Fondo para la Generación Distribuida de Energías Renovables (FODIS) creado por la Ley 27.424/17, suscribimos un convenio con la Secretaría de Energía de la Nación, a partir del cual se aprobó una línea de crédito con bonificación de tasa de interés a su cargo. La iniciativa está destinada a financiar la adquisición de sistemas, equipos e instalaciones de generación distribuida de fuentes renovables (energía eólica, solar fotovoltaica, biomasa y biogás).

Productos sustentables en Tienda BNA+

Se llevaron a cabo iniciativas comerciales a través de la Tienda BNA+ con el fin de fomentar la adquisición y uso de productos con impacto ambiental y social positivo. Para ello, se seleccionaron productos considerando criterios de movilidad sustentable y eficiencia energética, conforme al etiquetado establecido por la Secretaría de Energía. Estas acciones fueron complementadas con campañas de concientización en colaboración con la Secretaría de Energía, difundiendo información sobre el uso eficiente de la energía y proporcionando datos de consumo de los productos promocionados en la Tienda BNA+, así como sus etiquetas de eficiencia energética.

Inversiones sustentables

En 2023 participamos como inversor en dos emisiones de valores negociables temáticos:

Tramo II de la emisión del Fideicomiso Financiero (FF) Solidario de Infraestructura Pública NASA IV:

Durante 2023 el BNA invirtió un valor nominal de USD 18 millones en Títulos Valores de Deuda Fiduciaria, calificados como Bonos Vinculados a la Sostenibilidad emitidos por este Fideicomiso. El fideicomiso tiene como objetivo financiar obras que prolonguen la vida útil de la Central de Energía Atómica Atucha I.

Primera emisión sostenible soberana:

El BNA respaldó al Ministerio de Economía en la histórica primera emisión de un bono temático sostenible soberano, alineado con la Estrategia Nacional de Finanzas Sostenibles (ENFS). Los fondos recaudados se destinaron equitativamente al Programa de Desarrollo de Infraestructura Hidráulica y al Programa Conectar Igualdad. En noviembre de 2023, el BNA adquirió bonos por un valor nominal de \$32.000 millones.

2.8. Género, Diversidad y Derechos Humanos

2-24, 3-3

2.8.1. Políticas con perspectiva de género y diversidad

Como la principal institución financiera del país, asumimos nuestro papel de liderazgo en compromiso y la responsabilidad de promover espacios de trabajo libres de violencia y acoso. En consecuencia, con esta premisa impulsamos políticas que garanticen el derecho a la igualdad y la no discriminación desde el abordaje de problemáticas sociales multicausales.

Dentro de los esfuerzos llevados adelante mencionamos el primer encuentro “Mujeres Líderes BNA” del cual participaron 50 mujeres en lugares de liderazgo de todo el país en el marco del “8M, Día de la Mujer”. De esta jornada de sensibilización participaron integrantes del Directorio, de la Gerencia General y Alta Gerencia.

Asimismo, estamos comprometidos con el desarrollo profesional de nuestro equipo de gestión, asegurando que puedan ejercer un liderazgo positivo con perspectiva de género y diversidad. Este compromiso se materializa a través del Programa “Mi Primera Gerencia”, el cual se enfoca en preparar a futuros líderes para su primera experiencia en roles de dirección.

Además, ampliamos la normativa vinculada a “Baños inclusivos” dentro de la Institución e incorporamos el sistema Braille en las señaléticas de éstos. En virtud de la publicación de la normativa interna “Accesibilidad y atención inclusiva para las personas con discapacidad – Incorporación de cartelería para ingreso a sucursales de personas con discapacidad acompañadas por Perro Guía o de Asistencia, Ley 26858/13”, se realizó la distribución y colocación de la cartelería de atención prioritaria en la totalidad de las sucursales.



**GENDER
EQUALITY
SEAL**
FOR PUBLIC INSTITUTIONS

Con esta visión y por todo el esfuerzo llevado adelante en estos años, nos enorgullece haber obtenido el Sello de Igualdad de Género en las Instituciones Públicas para Instituciones Financieras que otorga el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) categoría plata. Este hito nos

posiciona como la primera institución financiera a nivel regional en obtener el mencionado sello. Al mismo tiempo, el Banco fue distinguido como una de las primeras 7 empresas del país en alcanzar los estándares de igualdad de género en el mundo del trabajo a través del Sello Igualar.

Logramos estos reconocimientos debido al impulso de acciones efectivas como sensibilizaciones, capacitaciones, revisión de normativas y al eficaz cumplimiento de los mejores estándares en materia de diversidad.

Experiencia de las personas usuarias con perspectiva de género

Se adecuaron más de 52 formularios y normativas a un lenguaje claro para garantizar una perspectiva de diversidad y evitar la reproducción de sesgos y estereotipos, con una mirada construida desde la interseccionalidad, mejorando así la experiencia de las personas usuarias. Se revisaron más de 2.000 piezas de publicidad externa para garantizar el lenguaje claro y la utilización de imágenes que sean representativas de los diversos públicos.

Ingreso de personas que integran el colectivo trans

En el marco de la Ley 27.636 de Promoción del Acceso al Empleo Formal para Personas Travestis, Transexuales y Transgénero “Diana Sacayán – Lohana Berkins”, a diciembre 2023 se incorporaron 53 personas. Estos ingresos fueron acompañados por sesiones de sensibilización, tanto presenciales como virtuales, antes de la incorporación de personas trans en diversas sucursales y áreas. El objetivo de estas iniciativas es fomentar una cultura laboral que contemple la diversidad y promueva la inclusión.

Lactarios “espacios amigos de la lactancia”

Estos espacios representan una política innovadora que refuerza el compromiso con la igualdad de género y la diversidad. Las instalaciones son parte de una estrategia integral diseñada para armonizar la vida familiar y profesional de las personas lactarias, asegurando un entorno de trabajo inclusivo y equitativo.

En consecuencia, en el marco de la Ley 26.873 de Promoción y Concientización Pública de la Lactancia Materna, continuamos instalando lactarios en todos los establecimientos que cuenten con al menos veinte personas con posibilidad de gestar en edad fértil. Esta medida no solo apoya a las personas gestantes en su derecho a amamantar, sino que también fomenta un ambiente laboral que valora y respeta la diversidad de las personas que allí trabajan.

Durante 2023, alcanzamos 28 lactarios fijos finalizados y 61 móviles, acompañándolos con políticas de difusión en diferentes cursos y destacando la importancia de estos espacios para el retorno laboral luego de las licencias de maternidad/persona gestante.



Coordinación, acción y prevención de violencias

Durante 2023 nos propusimos difundir y reforzar nuestro Protocolo contra la Violencia Laboral, Violencia de Género y Violencia Laboral sobre la Base de los Géneros y Diversidades. Este protocolo nos compromete a realizar distintas acciones en el abordaje ante situaciones de violencia por motivos de género y laboral siguiendo una serie de principios rectores, los cuales para mejor ilustración se detallarán más adelante.

A modo de resumen:

Se garantiza el adecuado proceso de las denuncias que ingresan por el mencionado Protocolo y se asegura su aplicación, seguimiento y actualización correspondiente. A la vez que, asesoramos y acompañamos a través de una escucha activa y empática brindando contención y orientación en forma confidencial y reservada a las personas trabajadoras que consultan y/o recurren a la aplicación de este, abordando el trabajo de manera multidisciplinaria e interseccional.

Dichas acciones promueven la categorización y el discernimiento respecto de situaciones que evidencian conductas de violencia, diferenciándolas de conflictos meramente laborales. Una vez realizada la denuncia se deriva a la Unidad⁴ especializada de nuestra Institución sobre estos temas, la cual, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Procedimientos de Denuncias contra la Violencia Laboral, Violencia de Género y Violencia Laboral sobre la Base de Género, lleva adelante la sustanciación del procedimiento desde el comienzo hasta la resolución final.

De esta manera, buscamos favorecer climas laborales saludables, sustentables y libres de violencia de cualquier índole, hostigamiento y discriminación. Para ello y en colaboración con el Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas (ICMA), realizamos capacitaciones, sensibilizaciones en las sucursales y/o distintas áreas y jornadas de reflexión, entre las que destacamos las siguientes:

- > Formación en Liderazgos positivos.
- > Violencia Laboral con Perspectiva de Género (Conv. 190 OIT).
- > Comunicación Asertiva.
- > Manejo de personal y Trabajo en Equipo.
- > Gestión de Conflictos.
- > Violencia de Género y Masculinidades Alternativas.

El objetivo de las capacitaciones es abordar, identificar y enseñar sobre la temática, a fin de que las personas empleadas puedan detectar conductas, desnaturalizarlas y erradicarlas en el ámbito laboral.

Por otro lado, consideramos que la violencia intrafamiliar o doméstica puede tener un impacto muy significativo en las personas trabajadoras en el mundo laboral. En tal sentido, el citado Protocolo prevé la implementación de acciones positivas en pos de mitigar estos efectos, atento a la importancia y la relación entre la esfera de la vida pública y privada de las personas. En consecuencia, se efectúa una escucha activa frente a esas situaciones y se asesora a las personas trabajadoras que se encuentren atravesando esas circunstancias respecto a la posibilidad de notificar fehacientemente al Banco, informando sobre la posibilidad de solicitar “Licencia por violencia de género – Ley N°26.485” - y/o la “Licencia por violencia intrafamiliar y/o doméstica”. En caso de que así lo requieran, o en casos considerados graves, urgentes y/o con riesgo de vida, se articula una consulta de orientación profesional con personal del Servicio Médico de la Institución para que los profesionales de dicho sector tomen intervención, guíen y/o asesoren respecto al tratamiento más adecuado.

4. La Unidad de Gestión y Coordinación de Denuncias de Violencia de la Asesoría Legal.

El abordaje ante situaciones de violencia por motivos de género y laborales se rige por los siguientes principios:

- Escucha activa y empática.
- No revictimización.
- Contención y orientación.
- Confidencialidad y reserva.
- Acceso a la información.
- Consentimiento informado.
- Igualdad de trato y prohibición de discriminación.
- Protección contra las represalias.

Gestión de las Denuncias por Violencia

Las denuncias que se realizan en el marco del Protocolo contra la Violencia Laboral, Violencia de Género y Violencia Laboral sobre la Base de los Géneros y Diversidades son recepcionadas por la Unidad de Coordinación, acción y prevención de violencias. Hasta el año 2023 se registraron un total de 201 denuncias, de las cuales 126 ya cuentan con resolución final.

Una vez recibidas las denuncias en el marco del mencionado Protocolo, son remitidas a la Unidad Gestión y Coordinación de Denuncias de Violencias perteneciente a Asuntos Legales, la cual lleva adelante los procedimientos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y supervisa los que corresponden a otras jurisdicciones trabajando de manera colaborativa con las distintas representaciones legales.

En cuanto a los casos de discriminación abordados, las resoluciones establecieron medidas disciplinarias y de acción positiva, tales como capacitaciones a la parte denunciada y sensibilizaciones a toda la sucursal o área involucrada. El objetivo de estas intervenciones es abordar, identificar y capacitar respecto de la temática, a fin de que los colaboradores puedan detectar determinadas conductas, desnaturalizarlas y erradicarlas.

Capacitaciones realizadas al personal sobre Derechos Humanos, género y diversidad

La capacitación y la sensibilización son componentes fundamentales de las acciones del Banco en ésta materia, ya que permiten modificar patrones de pensamiento y comportamientos arraigados, promoviendo así el cambio cultural deseado. A través de programas continuos de formación y campañas de concientización, buscamos transformar la cultura organizacional, fomentando un ambiente inclusivo y equitativo que valore la diversidad y apoye la igualdad de género, en línea con nuestros objetivos de sostenibilidad y responsabilidad social.

En 2023 se cumplió con el objetivo de contar con más de 13.770 personas capacitadas sobre los contenidos de la Ley Micaela. Este esfuerzo representa que más del 80% de los colaboradores se encuentran certificados por el ex Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad en esta materia. Por lo tanto, esta capacitación es la de mayor impacto en el personal, tanto por el alcance como por la profundidad de los contenidos.

Continuamos con el ciclo de sensibilizaciones relacionadas con la “Guía para el buen trato en la atención de personas usuarias” destinado al personal de las gerencias zonales y sucursales. Dicha guía otorga herramientas para garantizar la correcta atención a las personas que se vinculan con el BNA, focalizando en poblaciones vulnerables, tales como: población travesti, transexual, no binaria, personas con discapacidad y personas mayores.

Junto con el ICMA se brindó un módulo dentro del programa de formación para Ingresantes, Mandos Medios, Gerentes/as, Tesoreros/as con el objetivo de profundizar en nuestra “Guía para el buen trato en la atención de personas usuarias” y otros temas como violencia de género y laboral y transversalización de la perspectiva de discapacidad. En total se dictaron 17 charlas presenciales alcanzando a más de 340 personas sensibilizadas.

Brindamos capacitaciones a través de personal especializado sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo con perspectiva de género, a través de las cuales se capacitó a un total de 70 personas.

Capacitamos un total de 22 personas trabajadoras en Formación de Liderazgos Positivos.

Brindamos cursos sobre temas de Discapacidad y DDHH, con la asesoría técnica de la Agencia Nacional de Discapacidad sobre textos accesibles, accesibilidad web, entornos accesibles, inclusión laboral, lengua de señas argentina, entre otros. En total se realizaron 14 charlas presenciales, 10 virtuales, y un curso autogestionado de carácter mandatorio que alcanzo a 14.400 colaboradores.

Espacios de sensibilización a través de talleres en diversas temáticas tales como “Nuevas Masculinidades” y “Entornos de Trabajo Diversos”, con el cual alcanzamos a 520 personas en 27 charlas presenciales y más de 50 mesas de trabajo.



2.8.2. Relaciones con la comunidad para la diversidad

Cada día, miles de personas atravesadas por distintas circunstancias de vida y con características únicas acuden al BNA, reflejando su individualidad. Nuestro compromiso es brindar a todas ellas un trato respetuoso y equitativo, adaptándonos a sus necesidades específicas y promoviendo la igualdad de oportunidades. En este sentido, propiciamos la incorporación de la perspectiva de género y diversidad en nuestras acciones para asegurar que todas las personas, independientemente de su género, identidad o pertenencia cultural, reciban un servicio justo e inclusivo. Esta dedicación forma parte integral de nuestro enfoque en materia de diversidad e integración con la comunidad.

Procuramos mejorar nuestra comunicación y garantizar la perspectiva de diversidad con cuidado de no reproducir sesgos y estereotipos. En este sentido, la comunicación y publicidad externa es analizada diariamente.

En 2023, logramos un importante avance en la integración de los canales digitales con foco en la inclusión de las personas con discapacidad mediante la incorporación de herramientas de accesibilidad en la página web y el Home Banking.

2.8.3. Herramientas y productos financieros para la equidad de género

Con el objetivo de reducir la brecha de género en el acceso a las líneas de crédito productivas, el BNA ha implementado políticas innovadoras que ofrecen bonificaciones en la tasa de interés para empresas lideradas por mujeres. Estas medidas buscan fomentar la equidad de género en el ámbito empresarial, promoviendo la inclusión y el empoderamiento económico de las mujeres.

Estas acciones se complementaron con el mejoramiento de las condiciones de acceso para las empresas conducidas por grupos históricamente vulnerados y minorías como las personas travestis, transexuales y no binarias.

Durante 2023 contamos con 8 líneas de crédito con tasas de interés bonificada para empresas lideradas por mujeres y otras 5 con cupo mínimo de participación. Por medio de estas líneas, se lograron acordar 3.015 créditos que se suman a los 8.383 otorgados en años anteriores, lo que resulta en un total de 11.398. Esto se traduce en más de \$15.666 millones financiados a través de estas líneas.



CAPÍTULO 3

Impulsando el Desarrollo

- Incrementamos más del 68% en el otorgamiento de Préstamos Personales respecto a 2022.
- Desde Banca Empresas colocamos préstamos por \$2.323 millones, un 52,83% de incremento respecto al período anterior.
- Prefinanciamos exportaciones por más de USD 263 millones.
- Otorgamos 411.613 préstamos por \$28.128 millones destinados al financiamiento del segmento previsual.



3.1. Nuestros clientes

El BNA como principal institución financiera del país, superó en 2023 los 30 millones usuarios⁵, de los cuales más de 17 millones son clientes⁶ que utilizan sus productos activamente. Nuestra contribución con el desarrollo nacional sigue firme y con la mirada puesta en brindar apoyo financiero a las micro, pequeñas y medianas empresas, así como a fomentar y respaldar el comercio exterior.

30.269.401

Total de usuarios

17.585.131

Total de clientes

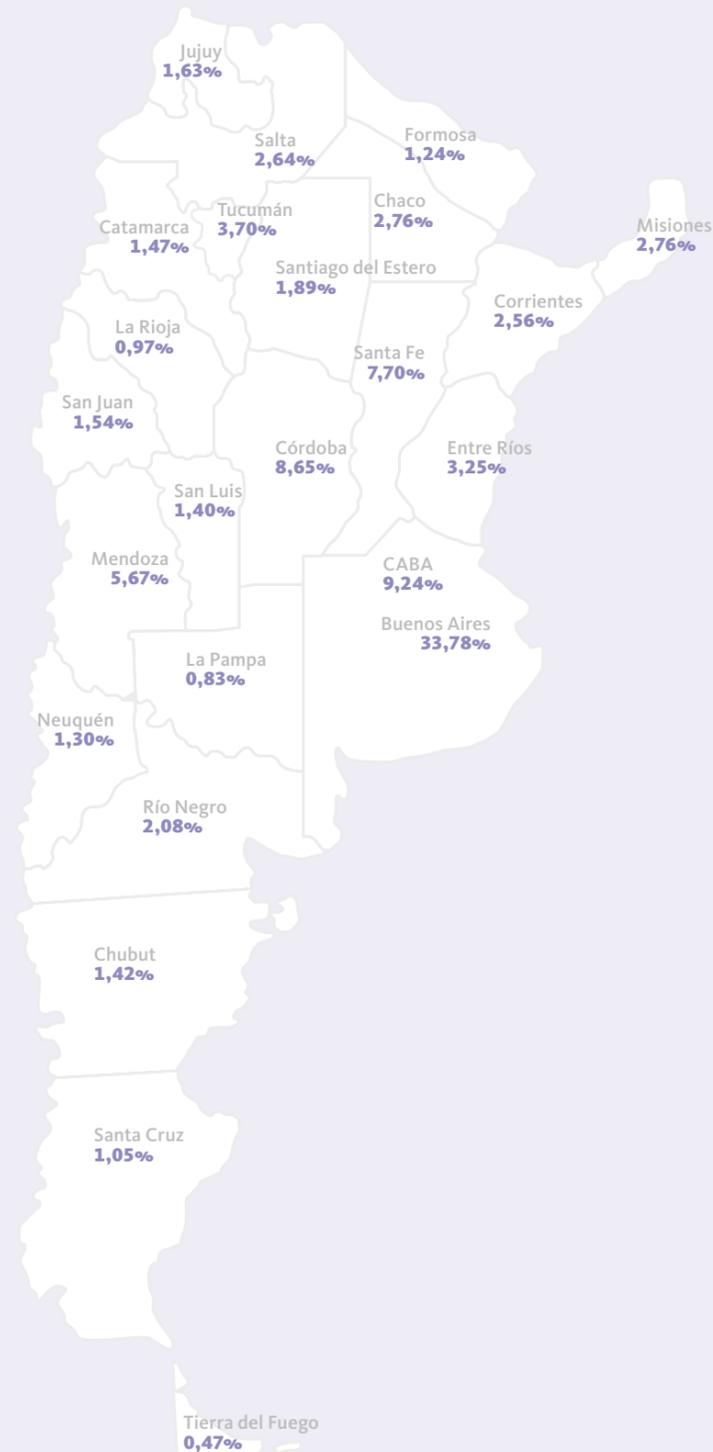
3.1.1. Usuarios

A través de nuestros 777⁷ canales de atención distribuidos a lo largo y ancho de todo el territorio argentino, brindamos atención a más de 30 millones de personas usuarias.

5. Usuarios: personas con alguna interacción con el BNA durante el 2023.

6. Clientes: personas con producto activo.

7. Mediante la Com. "A" 6271 y Com. "C" 75701 del BCRA los anexos operativos, las dependencias en empresas de clientes y las automatizadas pasaron a denominarse sucursales, y las agencias móviles pasaron a llamarse sucursales móviles.



Cantidad de personas usuarias por sector

Distribución

Canales de atención	Distribución
Sector Privado	99,34%
Sector Público	0,60%
Sector Financiero	0,04%
Residentes en el Exterior	0,02%

3.1.2. Clientes con productos activos



Cientes con financiamiento
Sector Privado

2.701.744

Total de clientes con financiamiento

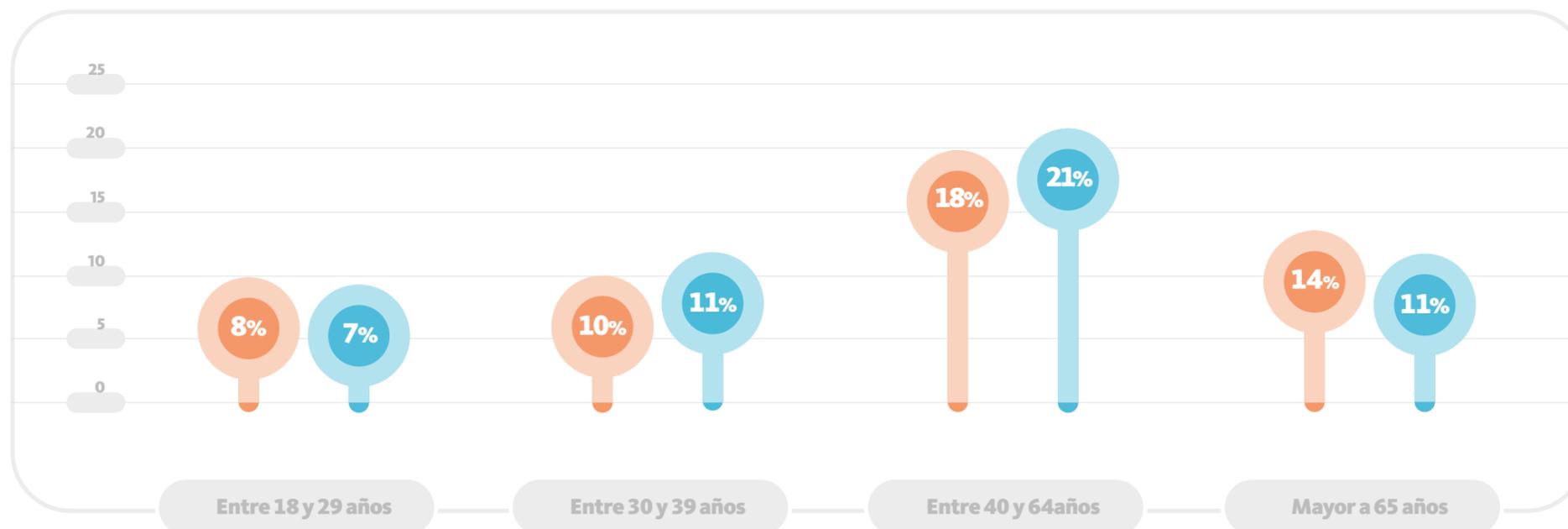
Cientes con depósito
Sector Privado

17.162.696

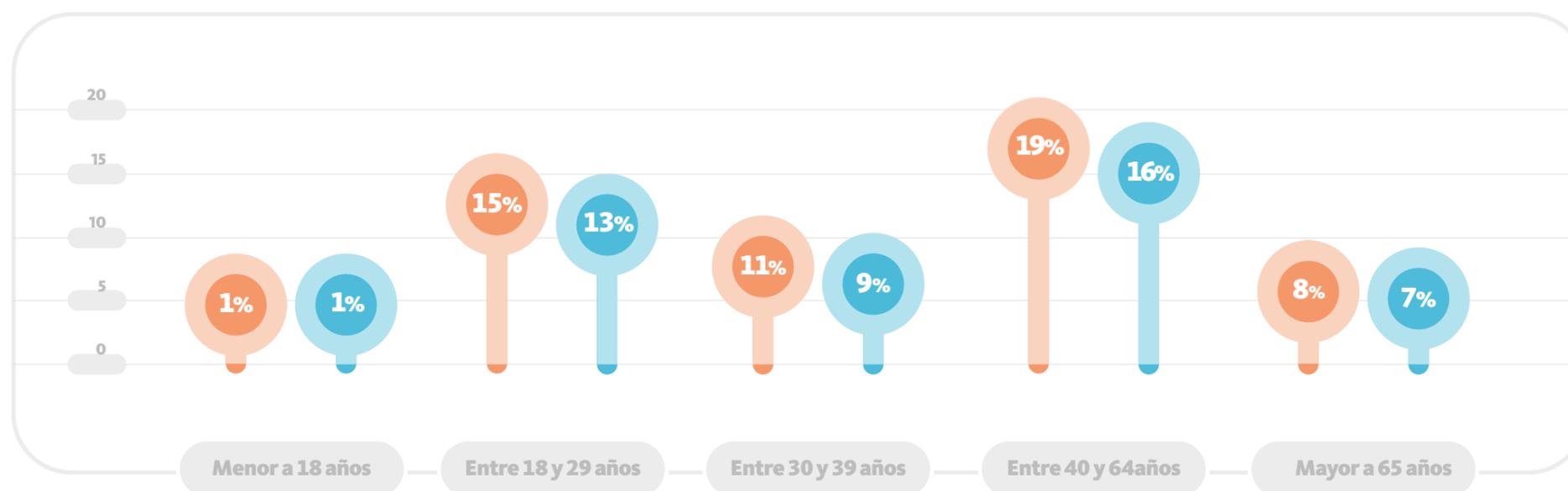
Total de clientes con depósito



Cientes con financiamiento
Según género y rango etario



Depósitos
Segmentados por género y edad



3.2. Banca Personas

2-6

Acompañamos a más de 15 millones de personas en el desarrollo de sus metas y necesidades financieras, a través de productos y servicios que se adecúan a la etapa de vida en la que se encuentran.

Clientes Banca Personas⁸

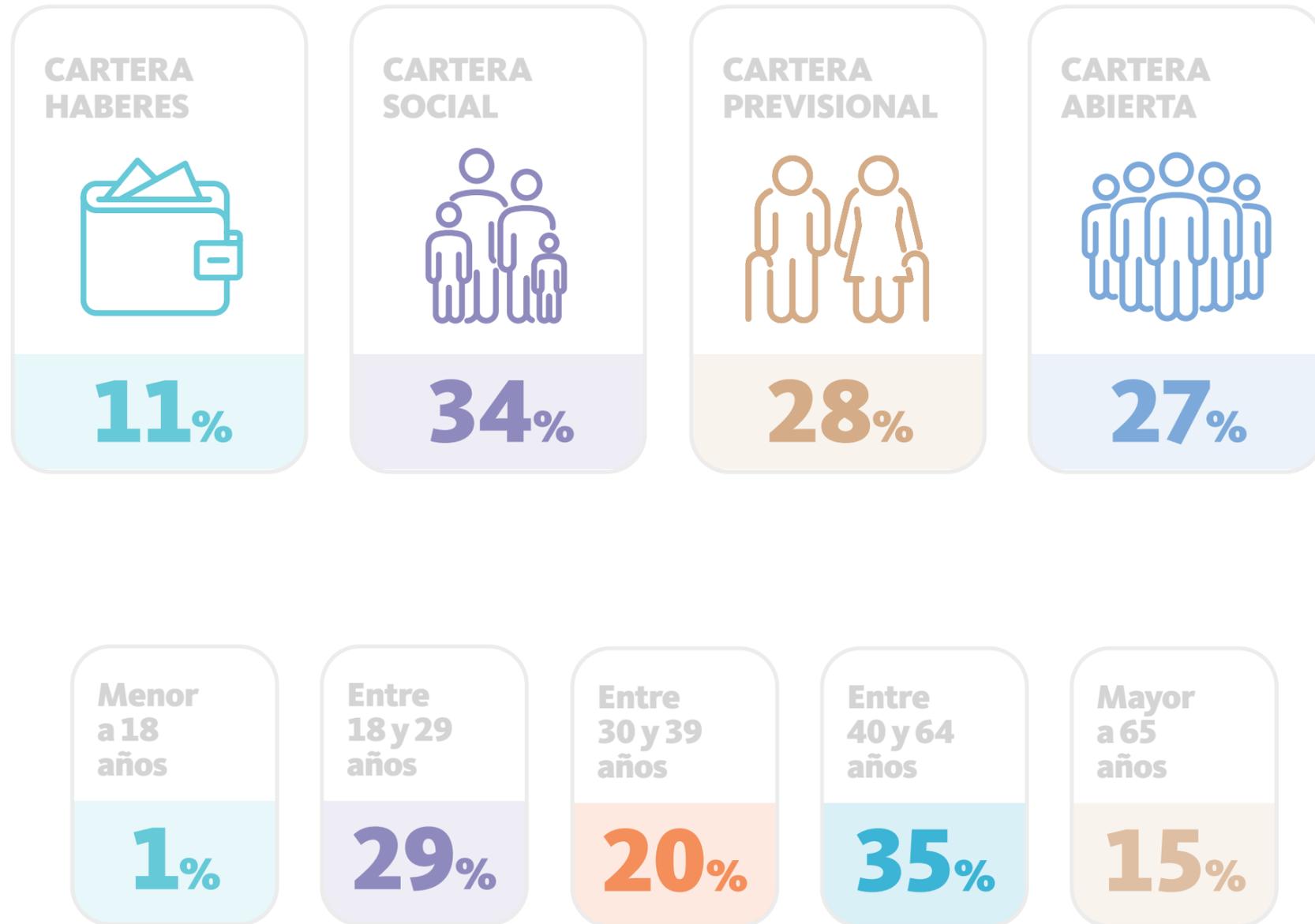
15.515.865

Total de clientes Banca Personas

1.411.823

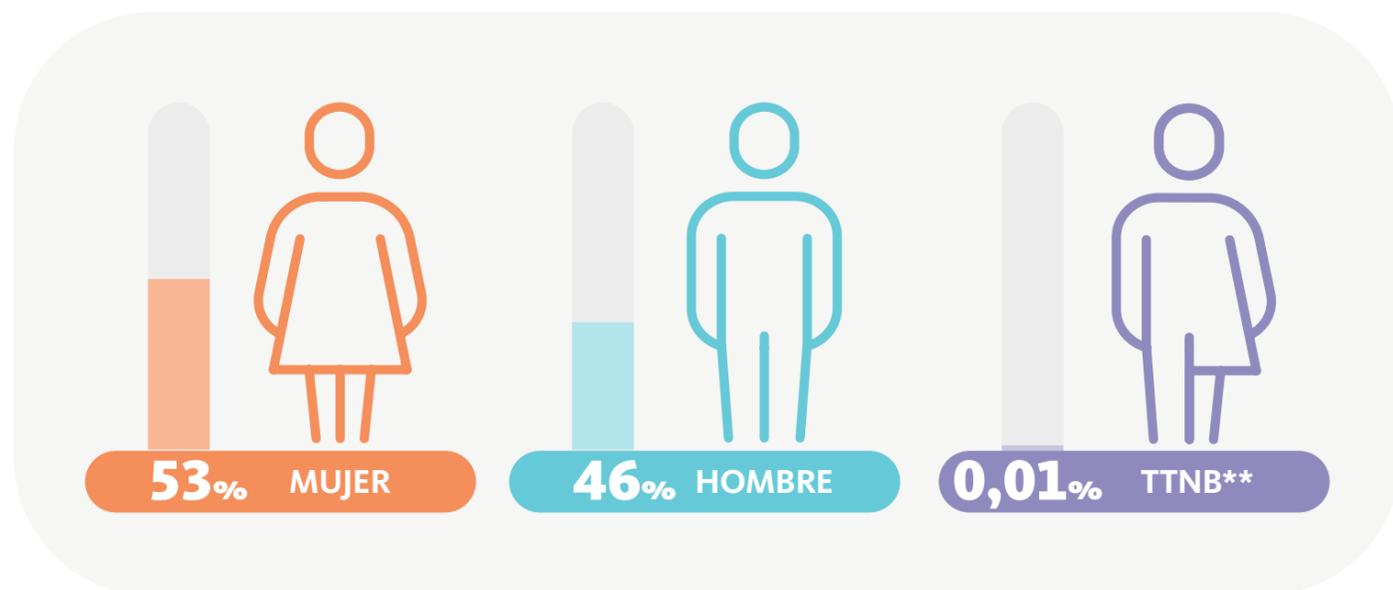
Total de nuevos clientes

Segmento de clientes

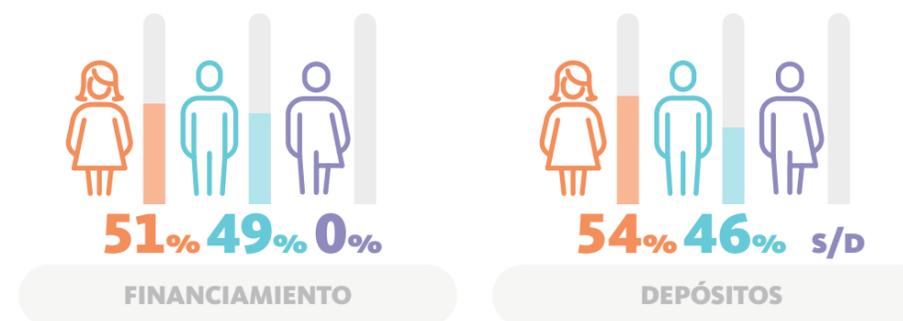
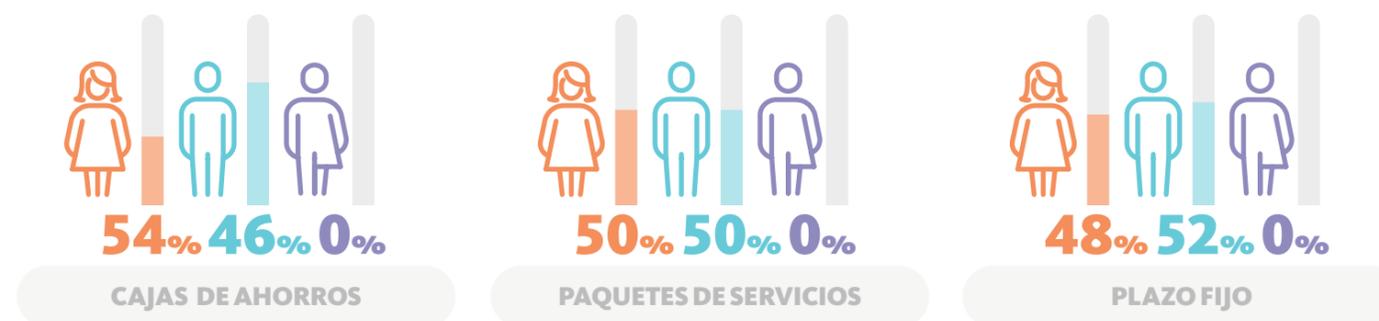


⁸ Incluye clientes de cartera de haberes, cartera social, cartera previsional y cartera abierta (con producto vigente activo/inactivo). No se incluye "otros".

Distribución de clientes por género*

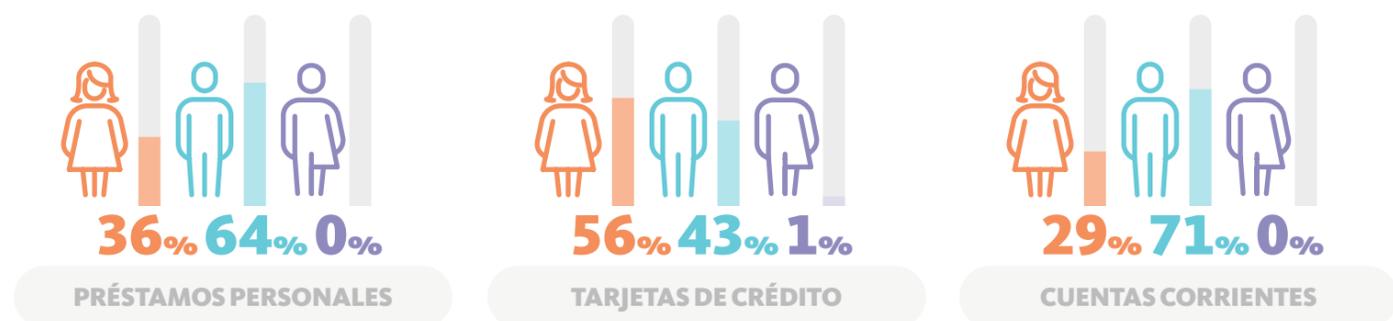


* El 0,09% restante corresponde a género no informado.
 ** Travesti, Trans, No Binario.



3.2.1. Productos de ahorro, inversión y depósitos

Cientes con productos
 Segmentados por sexo



Producto	2023	2022	Variación anual
En cantidades			
Canales de atención			
Caja de ahorro	19.942.954	18.012.120	10,71%
Paquetes	1.317.124	1.342.937	-1,92%
Cuenta Corriente	141.881	184.175	-22,96%
Plazo fijo	1.371.493	1.269.120	8,07%

Ofrecemos diversos productos de caja de ahorro, entre los que se destacan los siguientes:

- > Caja de ahorro común en pesos
- > Cuenta Gratuita Universal
- > Cuentas para menores de edad, desde los 13 años

Distribución de Caja de Ahorro 2023

Cartera	
Cartera de haberes	15%
Cartera social	30%
Cartera previsional	34%
Cartera abierta	20%
Otros	1%

>

Cientes con Caja de Ahorro Segmentados por sexo y rango etario

Femenino		Masculino		No Binario	
Menor a 18 años	1%	Menor a 18 años	1%	Menor a 18 años	1%
Entre 19 y 29 años	28%	Entre 19 y 29 años	30%	Entre 19 y 29 años	46%
Entre 30 y 39 años	21%	Entre 30 y 39 años	20%	Entre 30 y 39 años	34%
Entre 40 y 64 años	35%	Entre 40 y 64 años	34%	Entre 40 y 64 años	18%
Mayor a 65 años	15%	Mayor a 65 años	15%	Mayor a 65 años	1%

Paquetes de Servicios

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

Cuenta Nación
SIMPLE

Cuenta Nación
ESTILO

Cuenta Nación
INSIGNIA

Productos de financiamiento

Durante 2023 implementamos por primera vez la precalificación al segmento de Cartera Abierta en nuestra billetera BNA+, lo cual posibilitó la expansión hacia nuevos clientes y propició una mejora en sus indicadores.

Frente a un panorama financiero marcado por notables alzas en las tasas, los clientes mostraron una clara inclinación hacia opciones de corto plazo. Respondiendo a esta tendencia y con el objetivo de ofrecer tasas altamente competitivas, iniciamos el desarrollo de préstamos preaprobados a corto plazo con intereses inferiores a los ofrecidos para plazos superiores a 36 meses. De esta manera, creamos condiciones especiales para las carteras Haberes y Previsional, lo que significó un fuerte incremento en las colocaciones en la última parte del 2023, pasando a representar el 53% de las ventas.

Adicionalmente, impulsamos las colocaciones de préstamos por los canales no presenciales (billetera BNA+). Este canal significó una experiencia superadora para el cliente, ya que los préstamos se otorgaron mediante precalificación y su acreditación fue inmediata.

Segmento de jubilados y pensionados

Consideramos de suma importancia brindar asistencia a las personas jubiladas y pensionadas, por lo que ofrecemos líneas de crédito especiales con beneficios exclusivos para aquellos que perciben jubilación y/o pensión contributiva de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). Todos los clientes dentro de este segmento cuentan con beneficios en la tasa de interés para acceder al crédito.

En particular, durante 2023 se implementaron medidas para flexibilizar los requisitos de estas líneas, lo que resultó en un aumento significativo de clientes que pudieron acceder a préstamos personales.

Además, el segmento previsional constituye la principal actividad de interacción en nuestra cartera de Banca Personas. Nos comprometemos a considerar cada punto de contacto como una oportunidad para mejorar nuestra atención al cliente. Esto implica un enfoque renovado para fortalecer nuestros servicios, poniendo un especial énfasis en la satisfacción del cliente y la empatía.

Préstamos a Jubilados y pensionados

	2023	2022	Variación anual
Altas	411.613	108.835	278%
Monto otorgado	\$28.128.663.010	\$15.325.897.327	

Préstamos personales

El BNA ha trabajado con especial atención en la calidad, rentabilidad y volumen de los préstamos, manteniendo un enfoque consciente tanto para la Institución como para sus clientes. En línea con esta visión, hemos dirigido nuestros esfuerzos hacia el aumento de la tasa de colocación. Nos enorgullece el resultado alcanzado con el producto "Adelanto de Haberes", el cual ha tenido un gran impacto en el sector de individuos, otorgando más de \$167 mil millones durante 2023, con un fuerte enfoque en generar un impacto positivo en la comunidad.

Préstamos personales

	2023	2022	Variación anual
Altas	4.675.826	2.790.396	68%
Monto otorgado	\$287.686.167.913	\$146.903.477.629	

4.355.829

Total de clientes jubilados y pensionados

Productos de seguros

Ofrecemos una gran variedad de coberturas para satisfacer las diversas necesidades de nuestros clientes. El producto más comercializado en volumen fue "ATM Robo en cajeros", seguido de "Compra Protegida" y "Robo de cartera". Sin embargo, el ramo que mayor prima generó, luego de ATM con \$147 millones, fue el Automotor con \$99,9 millones. Asimismo, con el propósito de seguir incrementado nuestra oferta a través de nuevos canales, impulsamos la oferta de seguros en Tienda BNA+, con el objetivo de acompañar las distintas campañas con productos de características específicas para tal fin.

En línea con nuestro compromiso con la inclusión social y financiera, hemos introducido nuevas coberturas como los microseguros - seguros inclusivos, dirigidos a sectores vulnerables. Estos productos no solo protegen frente a circunstancias que podrían impactar fuertemente la economía familiar, sino que también se adaptan a las necesidades específicas de este segmento. Son fáciles de entender, rápidos de contratar y tienen costos accesibles, contribuyendo así a promover la estabilidad financiera y la protección de aquellos que más lo necesitan.

Seguros Retail

	2023	2022	Variación anual
Cantidad de seguros comercializados	186.171	254.795	-27%
Primas generadas (altas nuevas)	\$ 489.349.462	\$402.444.673	

Tarjetas

Durante 2023, mantuvimos relaciones comerciales sólidas con empresas de diversos tamaños, desde grandes corporaciones hasta pequeños emprendimientos locales. Estos acuerdos nos permitieron desarrollar una oferta promocional que abarcó una amplia cobertura territorial y una variedad de rubros, fomentando así el crecimiento económico equitativo y el apoyo a la comunidad empresarial en todos los niveles.

Producto del trabajo en equipo hemos superado 4.4 millones de tarjetas de crédito vigentes.

Tarjetas Prepagas

El BNA posee distintos tipos de convenios con organismos públicos. Particularmente en 2023, destacamos la firma de un nuevo convenio como agente financiero de la provincia de Catamarca. El convenio consiste en la emisión de tarjetas virtuales para la asistencia alimentaria de comedores escolares, en línea con los esfuerzos de la provincia por brindar apoyo social. Este programa ha facilitado cargas a sus titulares por un total de \$209.530.310, contribuyendo así al bienestar de las familias más necesitadas y promoviendo la seguridad alimentaria.

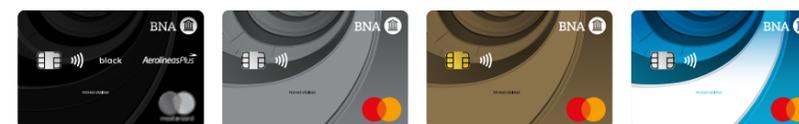
Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con el programa "Previjaje", facilitando el acceso al turismo y promoviendo el desarrollo económico en el país. Con un total de 170.356 altas y beneficiarios en Previjaje IV, y 116.885 altas en Previjaje V con una carga de 217.255 cuentas, hemos contribuido a estimular la industria turística.

Finalmente, colaboramos con el Ministerio de Desarrollo Social en la implementación del otorgamiento de tarjetas prepagas del "Programa Alimentar Comunidad", fortaleciendo así las redes de apoyo alimentario para comunidades vulnerables.

Tarjetas de crédito Visa



Tarjetas de crédito Mastercard



Tarjetas de débito Mastercard



Tarjeta de débito con atributo Maestro



Tarjeta de crédito Bancat



Tarjeta prepaga Ticket Nación



3.3. Banca Empresas

2-6, 3-3

Disponemos de una significativa oferta crediticia diseñada para cubrir las necesidades de financiamiento de los diferentes sectores productivos de la economía argentina. Además de la histórica acción a favor del financiamiento del campo, de la industria, las economías regionales y el comercio exterior, apostamos a atender de manera prioritaria las necesidades de crédito de las pequeñas y medianas empresas.

19.878

Clientes nuevos 2023

3.3.1. Financiamiento Banca Empresas

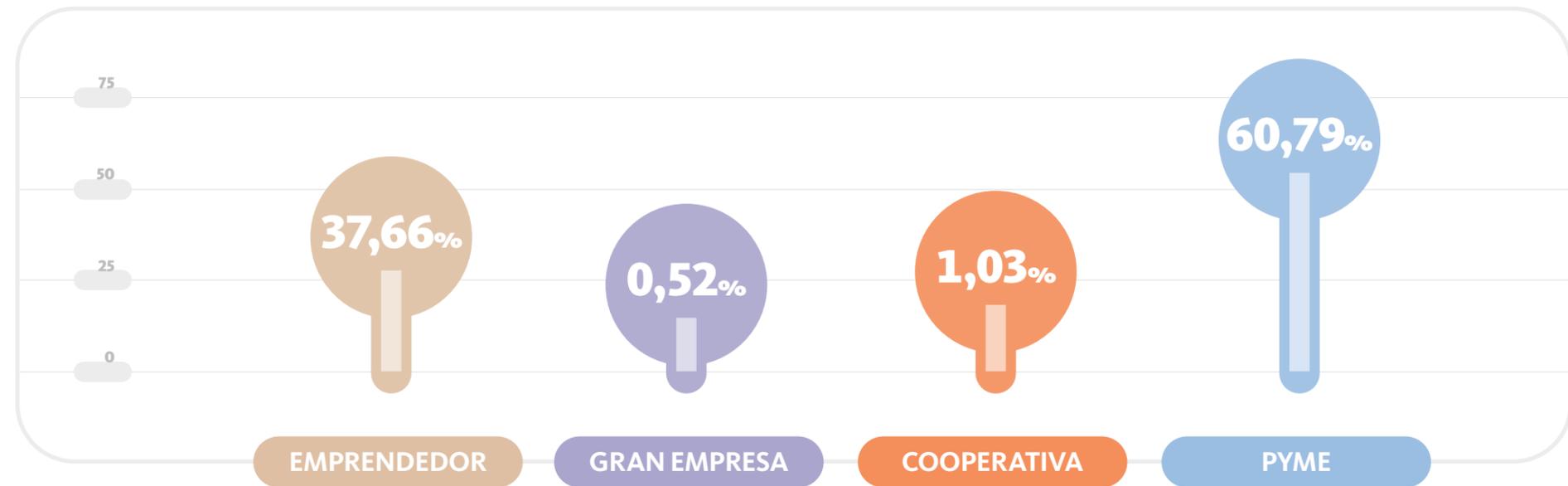
Establecemos mecanismos para canalizar el crédito hacia sectores productivos regionales y sectoriales históricamente desatendidos o con necesidades insatisfechas. Creemos firmemente que el financiamiento responsable es fundamental para promover un desarrollo productivo sostenible, estimular el crecimiento económico inclusivo y contribuir al bienestar de las comunidades locales.

Préstamos Banca Empresas*

	2023	2022	Variación anual
Cantidad de altas	307.848	201.421	52,83%
Monto otorgado	\$2.323.323.868	\$1.005.137.014	

* Monto en miles de pesos.

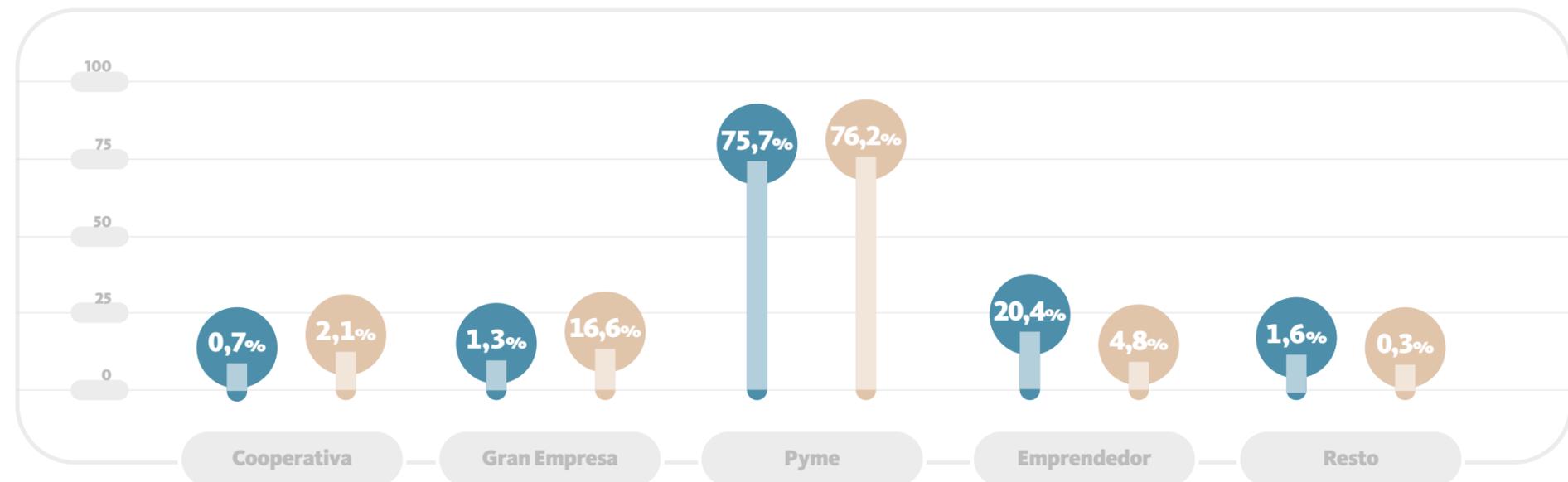
Composición de la cartera comercial



Financiamiento Banca Empresa

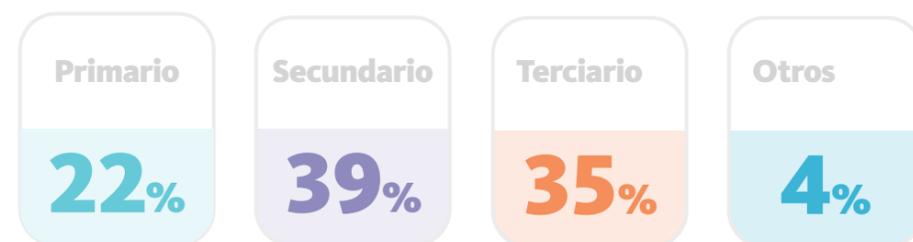
Por segmento

A ALTAS
M MONTOS



Financiamiento Banca Empresas

Por sector de actividad



Micro, Pequeñas y Medianas Empresas

Nos comprometemos a atender las necesidades de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs) en diversos sectores como la producción agropecuaria, comercio, industria, minería, turismo, servicios y tecnología. Nuestro objetivo es apoyar el desarrollo regional mediante productos y servicios diseñados para promover actividades productivas sostenibles en cada área del país. Esto se realiza en consonancia con nuestra Carta Orgánica, que establece el compromiso con el desarrollo económico y social equitativo en todo el territorio nacional.

Para ello, contamos con una amplia propuesta de líneas de asistencia crediticia, 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*

	2023	2022	Variación anual
Cantidad de altas	88.011	45.722	92,49%
Monto otorgado	\$588.786.496	\$343.899.831	

* Monto en miles de pesos.

Financiamiento MiPyME

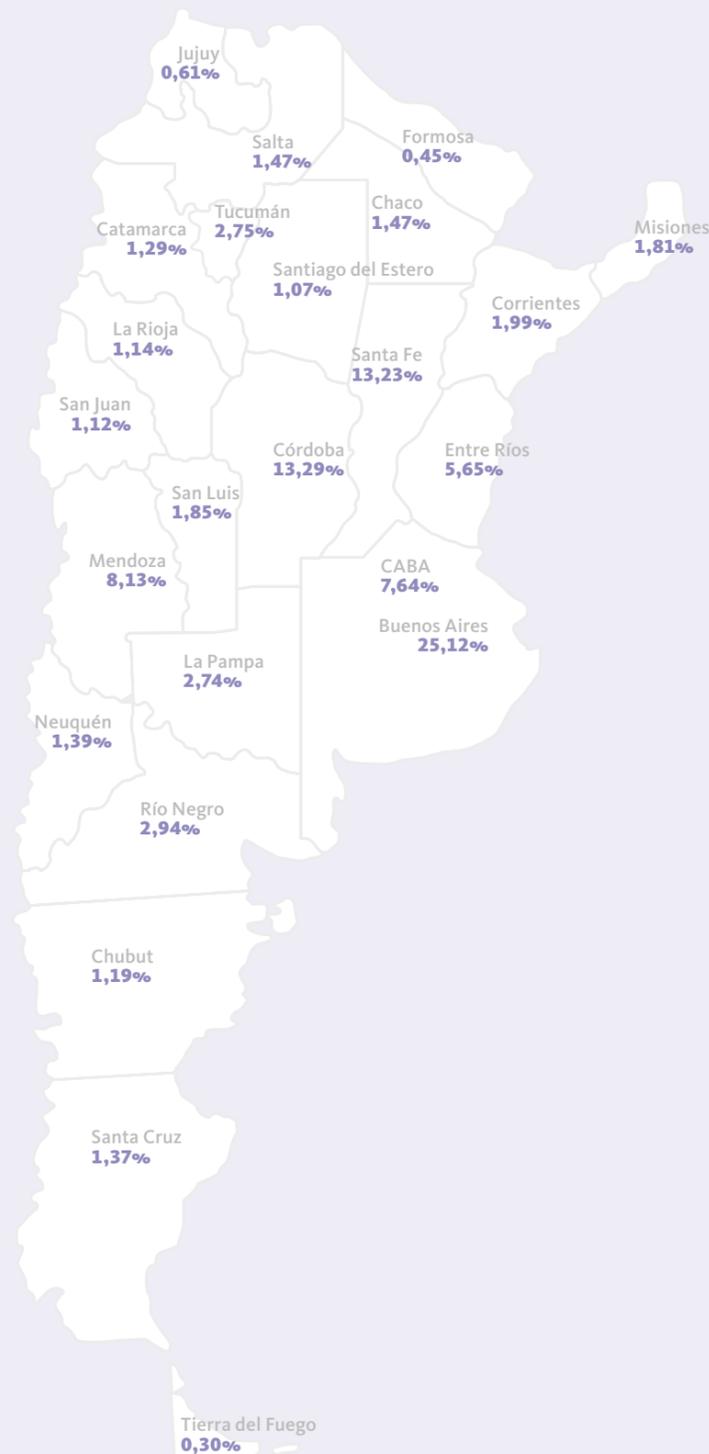
Por sector de actividad



Financiamiento PyME por actividad

	2023	2022
Comercio	22%	23%
Servicio	16%	15%
Cría de animales y Serv. Agropecuarios	15%	24%
Cultivos y Servicios Agrícolas	8%	8%
Productos Alimenticios y Bebidas	8%	3%
Otros	7%	15%
No identificados	7%	4%
Fábrica de maquinaria, equipos e instrumentos	6%	2%
Construcción	4%	3%
Fabricación de Sust. y Prod. Químicos	3%	1%
Fabricación de productos textiles	2%	1%
Explotación de minas y canteras	2%	1%

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.



Nación Microempresas

En el BNA nos comprometemos con el desarrollo sostenible al impulsar el crecimiento de las microempresas, que representan una parte fundamental de la economía local. Hemos mejorado nuestra relación con los clientes al ofrecer nuevos servicios financieros que fomentan la inclusión y el desarrollo equitativo de las comunidades a las que servimos:

- › Préstamos para comercios: con una tasa preferencial que busca captar la adhesión de medios de pago.
- › Préstamos para microempresas: con un análisis basado en los ingresos del solicitante y plazos más largos.
- › Préstamos con aval de Garantizar Digital: con solicitud 100% online, destacándose por la celeridad en el otorgamiento.
- › Tu Primer Crédito Nación: préstamos para personas humanas con al menos 3 meses de inscripción en AFIP.
- › Préstamos para Microempresas Productivas: Préstamos para monotributistas con Bonificación de Tasa de Interés de FONDEP de 60ppa y Aval de FOGAR.
- › Préstamos para Microempresas de los Sectores Comercio y Servicios: Préstamos para monotributistas con Bonificación de Tasa de Interés de FONDEP de 60ppa y Aval de FOGAR.

Préstamos a Microempresas

	2023	2022	Variación anual
Cantidad de altas	57.530	12.495	360,42%
Monto otorgado	\$106.451.555.789	\$8.162.613.319	

Cooperativas

Desarrollamos productos diferenciados con beneficios y condiciones adaptadas para abordar las necesidades específicas de las cooperativas, reconociendo su importancia como parte esencial de la estructura productiva de Argentina.

2.300 cooperativas accedieron a financiamiento por un total de 47.554.811 (en miles de pesos) durante 2023.

Grandes Empresas

El BNA ha extendido su apoyo al segmento Grandes Empresas, ofreciendo una variedad de servicios financieros que incluyen asistencia crediticia, descuento de documentos y otras formas de financiamiento. Durante 2023, nos enfocamos en el desarrollo de líneas de crédito que tuvieron en cuenta el impacto positivo de las Grandes Empresas en la economía nacional. Como resultado de estos esfuerzos, 4.811 Grandes Empresas lograron acceder a un financiamiento total de más de 401 mil millones de pesos.

3.3.2. Productos y servicios

Paquetes Comerciales para Empresas

Nos comprometemos a crear soluciones comerciales sustentables en formato paquete. Estas combinan productos y servicios exclusivos para las micro, pequeñas y medianas empresas con el fin de poder facilitar el cumplimiento de sus objetivos y administrar con eficiencia los recursos con los que disponen. De esta forma, a través de una amplia oferta de paquetes comerciales, les ofrecemos a nuestros clientes reducir el costo de mantenimiento mensual mediante la bonificación de los productos cuenta corriente y Nación Empresa 24. Los paquetes disponibles son Cuenta Nación Pyme, Cuenta Nación Campo, Cuenta Nación Empresa, Cuenta Nación Empresa + Campo, Cuenta Nación Empresa + Pyme.

35.073
Total de paquetes de servicios

BNA Conecta surgió como el primer marketplace B2B de Argentina pensado para clientes del segmento empresa, con un enfoque en la colaboración, comercio ético y transparente. Este espacio ofrece la oportunidad de promover bienes y servicios entre compañías de todos los tamaños y sectores, facilitando transacciones comerciales de manera segura y eficiente. Además, se destaca por brindar acceso a herramientas financieras con beneficios exclusivos, incentivando así prácticas empresariales responsables y contribuyendo al crecimiento económico equitativo y sustentable.

Expo Pyme BNA Conecta

La Expo Pyme BNA Conecta 2023 se realizó el 17, 18 y 19 de mayo en Tecnópolis. Consistió en un encuentro de PyMEs orientado a promover su crecimiento y desarrollo a partir del fortalecimiento de su cadena de valor, su conexión entre empresas, la generación de nuevos negocios, herramientas de innovación y modernización tecnológica, además de ofrecer capacitaciones y conferencias sobre distintos temas. Dicho encuentro fue para todas las PyMEs, sean o no clientes del Banco.

Tarjetas para empresas

AgroNación

Es la tarjeta de compra y crédito emitida por el BNA y administrada por Nación Servicios S.A. que focaliza en el sector agropecuario. Consolidamos su posición en el mercado a través de diversas iniciativas, incluyendo acciones comerciales dirigidas a las campañas agrícolas y al sector ganadero.

Al 2023 el total de tarjetas AgroNación en circulación es de 32.935.

PymeNación

Esta tarjeta, ofrece beneficios tangibles al flexibilizar la financiación para sus clientes, garantizando el pago a proveedores en tan solo 72 horas, sin importar el plazo de financiamiento elegido durante la compra.

El total de tarjetas en circulación en 2023 es de 24.498.

Corporativa Nación

Con un enfoque centrado en proporcionar soluciones a los clientes, nuestras tarjetas corporativas tienen como prioridad facilitar la gestión de sus fondos. Tanto en su versión de crédito como en la prepaga, ofrecen acceso a una Plataforma Web Corporativa exclusiva del BNA, aceptación en comercios afiliados a Mastercard, cobertura internacional y la conveniencia de la tecnología Contactless + PIN.

En 2023 logramos tener en circulación 65.242 tarjetas.

3.4. Comercio exterior 2-6

Durante 2023, el BNA a través de sus diversas líneas crediticias, acompañó al sector exportador argentino en las distintas etapas de colocación de sus productos en el exterior. Por un lado, antes del embarque mediante la línea “Prefinanciación de Exportaciones”; por otro, en la etapa de comercialización y financiación a sus clientes del exterior, a través de las líneas de crédito post embarque como “Financiación de Exportaciones – Facturas de Exportación”, “Financiación de Exportaciones con Recurso”; y “Financiación a Empresas Exportadoras”.

Asimismo, se brindó apoyo a las empresas argentinas para financiar el pago de sus importaciones a fin de acompañar la actividad productiva nacional y el crecimiento económico.

A continuación, adjuntamos informe de la asistencia financiera otorgada:

Líneas de crédito	2023		2022	
	Cantidad de altas	Monto en USD	Cantidad de altas	Monto en USD
Financiación de Exportaciones	15	USD 2.058.333	1	USD 69.000
Financiación a Empresas Exportadoras	3	USD 4.000.000	7	USD 6.300.000
Prefinanciación de Exportaciones	682	USD 263.966.558	1.012	USD 287.998.298
Total de Líneas de Financiamiento de Exportaciones	700	USD 270.024.891	1.020	USD 294.367.298
Total Financiación de Importaciones*	2.980	USD 322.378.281	1.212	USD 192.370.416
TOTAL	3.680	USD 592.403.172	2.232	USD 486.737.714

FUENTE: Inventario Mensual CX y PP Argus

* Hay solo una línea de financiamiento de importaciones por este motivo se coloca el total.

3.5. Gestión de la cadena de valor

2-6

El BNA establece relaciones transparentes y sólidas con sus proveedores para adquirir bienes, contratar servicios y llevar a cabo obras. A través de su Régimen de Compras y Contrataciones, se asegura de visibilizar y gestionar eficazmente todas las adquisiciones y contrataciones, como así también la locación de inmuebles exclusivamente destinados para el uso de la Institución.

3.5.1. Nuestros proveedores

En línea con nuestros valores de ética y transparencia, promovemos prácticas sustentables en la relación con los proveedores. Operamos a través de un Registro de Proveedores que obliga a la inscripción de todas las firmas interesadas en participar en Licitaciones y Concursos de precios en el cual implementamos un formulario de preinscripción digital en el sitio web del BNA, lo que permite inscripciones a distancia, reduce el consumo de papel y simplifica la logística.

Por otro lado, garantizamos la inclusión de todas las empresas interesadas, sin importar su tamaño, capacidad u origen. A su vez, aquellas empresas que no cumplan con los requisitos del Régimen quedan excluidas del registro. Es importante destacar que el artículo 11 de nuestro Régimen de Compras y Contrataciones establece varias preferencias sustentables en la adjudicación, entre las que se incluye la priorización de la compra de bienes de origen nacional sobre los importados, el apoyo a las PyMES, los clientes del BNA y las empresas lideradas por mujeres. De esta manera fortalecemos la cadena de valor local y el desarrollo productivo nacional.

Registro de proveedores

A diciembre de 2023, se ha culminado exitosamente la inscripción en el Registro de Proveedores de un total de 490 firmas. La inclusión de un amplio número de proveedores en este registro refleja nuestro compromiso con la competencia y la transparencia, promoviendo así una mayor participación de empresas en los procesos que impulsa el BNA.

3.5.2. Ética y transparencia en las contrataciones

La transparencia y la ética son pilares fundamentales para garantizar la legitimidad y la eficiencia de las contrataciones dentro de nuestra Institución. La falta de ética en este ámbito puede acarrear consecuencias negativas, como la corrupción, el favoritismo y la pérdida de confianza pública en el BNA.

En este sentido, tanto la transparencia como la integridad son principios que el BNA adopta de manera transversal, abarcando todos y cada uno de los aspectos. Entendemos que la implementación de políticas de transparencia y ética en las contrataciones no solo es una obligación moral, sino también una necesidad imperativa.

A modo de ejemplo, mencionamos algunas iniciativas:

- › El Régimen de Compras y Contrataciones vigente ha establecido un conjunto de políticas claras que rigen todas las fases del proceso de contratación, incluyendo, entre otros, criterios de selección transparentes.
- › Realización de capacitaciones que abordan temas como la prevención de la corrupción, la ética en los negocios y la importancia de la transparencia.
- › Actualización del Registro de Proveedores fomentando la concurrencia y con ello mejor prácticas de transparencia.

A continuación, se detallan porcentajes de las compras y contrataciones realizadas por el BNA según el tipo de modalidad.

Compra de bienes por tipo de modalidad

	2023	2022	2021
Compras de bienes en pesos por tipo de contratación			
Licitaciones públicas	66%	75%	68%
Contrataciones directas	23%	22%	25%
Concurso de precios	11%	3%	7%
Compras de bienes en dólares por tipo de contratación			
Licitaciones públicas	40%	84%	16%
Contrataciones directas	59%	16%	82%
Concurso de precios	1%	0%	2%

Contratación de obras por tipo de modalidad**

	2023	2022	2021
Contrataciones de obras en pesos por tipo de contratación			
Licitaciones públicas	78%	73%	72%
Contrataciones directas	0%*	5%	2%
Concurso de precios	22%	22%	26%

** Se realizó solamente una obra en dólares por licitación pública por un monto estadísticamente insignificante en relación con las contrataciones en pesos.

Contratación de servicios por tipo de modalidad

	2023	2022	2021
Contrataciones de servicios en pesos por tipo de contratación			
Licitaciones públicas	9%	9%	36%
Contrataciones directas	91%	90%	63%
Concurso de precios	0%*	1%	1%
Contrataciones de servicios en dólares por tipo de contratación			
Licitaciones públicas	34%	11%	41%
Contrataciones directas	66%	88%	58%
Concurso de precios	0%*	1%	1%

* El número real es inferior al 0,5%, lo cual es estadísticamente irrelevante; por ende, se redondea hacia abajo.



CAPÍTULO 4

Gestión de las personas

- 17.680 personas componen el BNA.
- El 97% de los colaboradores recibió al menos una capacitación.
- Incorporación de nuevas licencias.
- Digitalización de los procesos de la Caja de Previsión Carlos Pellegrini.
- Realizamos 94.110 prestaciones de salud al personal.



4.1. Nuestro equipo

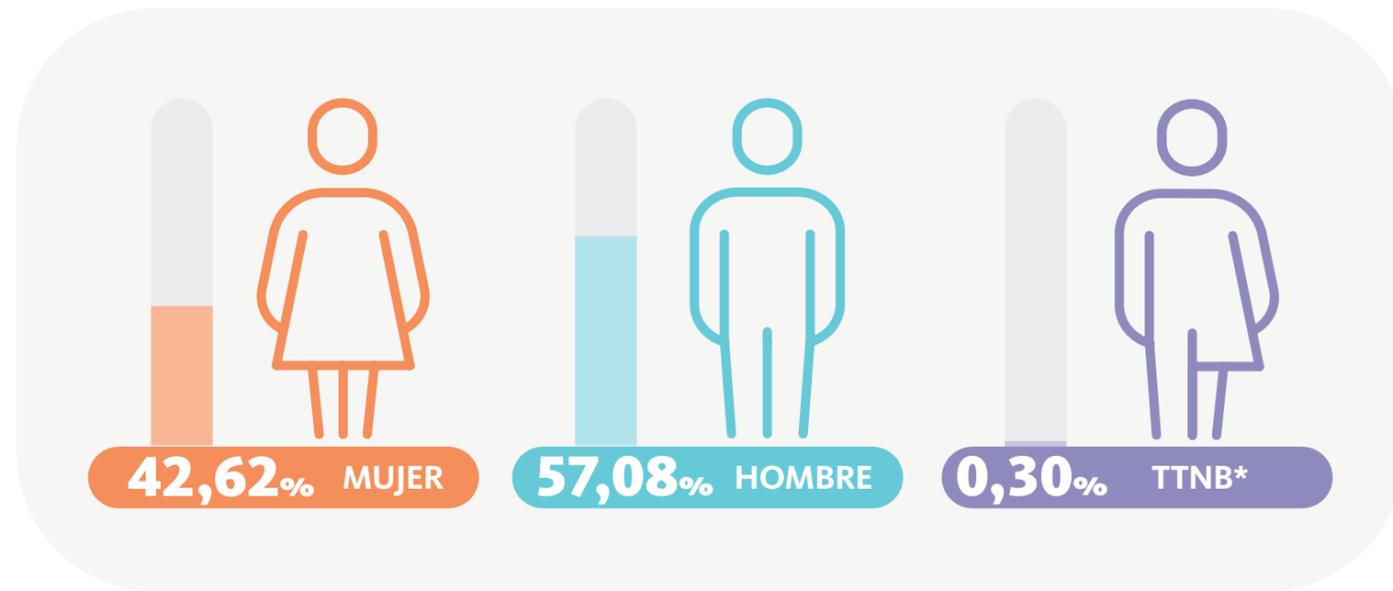
2-7, 2-20, 2-30, 3-3, 406-1, 408-1, 409-1

El compromiso con nuestros 17.680 colaboradores es proporcionar un entorno laboral que satisfaga sus expectativas, fomente su motivación, desarrollo personal y profesional. Buscamos promover un clima de trabajo inclusivo y transparente, basado en el diálogo proactivo y la igualdad, para mantener al BNA como una Institución cercana y confiable para los clientes.

Respetamos las normas laborales y tratados internacionales impulsados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y velamos por el cumplimiento del Convenio Colectivo de Trabajo 18/75 que encuadra a todas las personas empleadas, acompañando las mismas con normativa interna.

Apoyamos el derecho a ejercer la libertad de asociación a gremios y sindicatos. Asimismo, el 100% de las personas empleadas del BNA se encuentran cubiertas por el convenio de negociación colectiva.

A diciembre de 2023, el salario mínimo del BNA es 4,62 veces el salario mínimo vital y móvil, y su actualización depende del proceso de paritarias y reuniones periódicas de relacionamiento con los sindicatos.



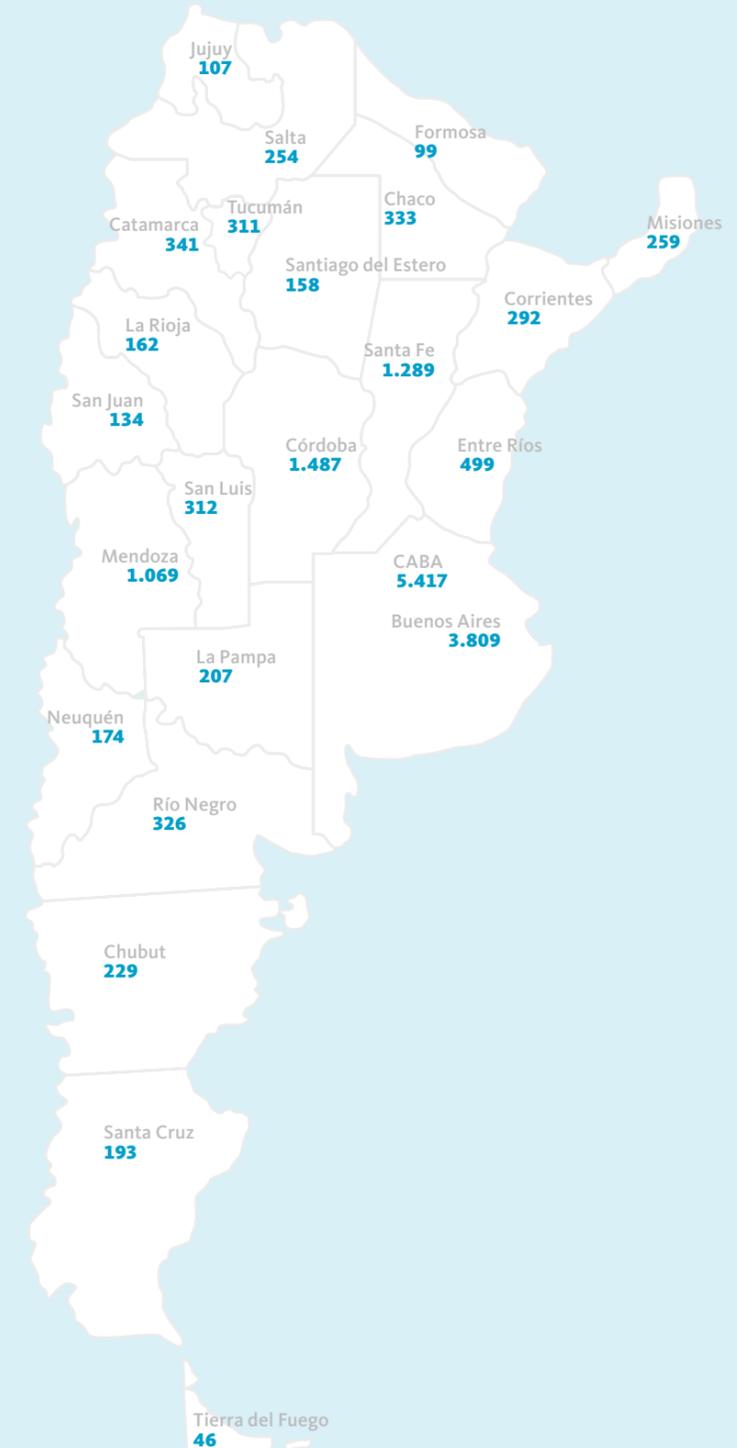
* Travesti, Trans, No Binario.

Dotación por edad



Dotación por género

Dotación por provincia*



* No incluye personal nativo del exterior.

Otros indicadores de diversidad

	Total	Mujeres	Hombres
Cantidad de personas con discapacidad trabajando en el BNA (personas que posean certificado de discapacidad)	105	42	63
Cantidad de personas con discapacidad que ingresaron en el año (personas que posean certificado de discapacidad)	10	5	5
Cantidad de personas que ingresaron por firma de convenio de cupo laboral trans	53	25	28

4.2. Integración entre las personas

3-3

4.2.1. Selección de los colaboradores

401-1

Disponemos de un proceso de selección que asegura la imparcialidad y la equidad de oportunidades para todos los individuos interesados en formar parte del BNA. Este proceso de selección de candidatos se realiza considerando el perfil requerido para el puesto, lo cual involucra una evaluación de conocimientos y la utilización de una herramienta digital de simulación que evalúa competencias a través de situaciones laborales desafiantes. Asimismo, se incorporan evaluaciones psicotécnicas como parte integral del procedimiento. Durante el año 2023, recibimos un total de 986 postulaciones, de las cuales 537 personas fueron seleccionadas para unirse al equipo del BNA y contribuir con su talento.

Además, llevamos a cabo convocatorias internas mediante publicaciones para cubrir vacantes, brindando así nuevas oportunidades a los colaboradores del BNA. Esto los motiva a asumir nuevos desafíos, desarrollar competencias relevantes y fomentar su crecimiento profesional.

Indicadores de rotación

Tasa de ingreso y egreso	Total de altas	Tasa de ingreso	Total de Bajas	Tasa de rotación
Desglose por género*				
Empleadas mujeres	324	4,30%	183	2,43%
Empleados hombres	213	2,11%	253	2,51%
Desglose por edad*				
Hasta 30 años	218	10,03%	37	1,70%
Entre 31 y 50 años	286	2,48%	101	0,87%
Más de 51 años	33	0,87%	298	7,88%
Desglose por región				
Casa Central	60	1,69%	102	2,88%
Plaza de Mayo	25	4,49%	24	4,31%
Red de Sucursales	452	3,37%	310	2,31%
Sucursales del Exterior	9	5,20%	16	9,25%
TOTAL	537	3,07%	436	2,49%

* No incluye personal nativo del exterior.

Movilidad Interna

	2023	2022	Variación anual
Cantidad total de promociones internas			
Sucursal	784	933	-16%
Casa Central	868	376	131%
Desglose por género			
Mujeres	691	531	30%
Hombres	961	778	24%
Cantidad total de movimientos horizontales			
Sucursal	523	672	-22%
Casa Central	103	95	8%
Desglose por género			
Mujeres	303	330	-8%
Hombres	323	437	-26%
Travesti, Trans, No Binario (TTNB)	7		0

Tasa de rotación

Reducimos la tasa de rotación de personal del 3.51% al 2.49% durante el último año. Esta mejora refleja el compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores y el éxito de las iniciativas de desarrollo y gestión del talento.

4.2.2. Evaluación del desempeño

404-3

Año a año realizamos un proceso de evaluación de desempeño. En términos generales, se integra la medición de potencial y desempeño, que incluye un relevamiento de cumplimiento de objetivos y necesidades de capacitación.

En lo particular, el proceso de evaluación se propone la obtención de datos actualizados que permitan la calificación conceptual de cada una de las personas empleadas en el BNA. De igual forma, se busca alentar a una constante mejora y sostenimiento del desarrollo individual y contribuir al cumplimiento de los fines organizacionales, como así también, al alcance de la mayor satisfacción posible en el lugar de trabajo.

Se incluyeron indicadores de bienestar laboral dentro del proceso del relevamiento de feedback y necesidades de capacitación para cada persona al finalizar el periodo de evaluación. Se consultó a los colaboradores sobre el clima laboral y el trabajo en equipo, logrando recolectar información sobre estos aspectos de un 58% de la dotación evaluable (7.078 personas dentro de la Red de Sucursales y 2.163 de Casa Central).

Desglose por categoría laboral

	Porcentaje evaluado	Cantidad de personal evaluado	Nómina
Administrativo	92,31%	14.919	16.210
Mandos Medios	95,38%	3.244	3.401
Otros	91,49%	11.675	12.809
Maestranza	93,25%	290	311
Servicio	88,80%	214	241
Profesional	85,71%	480	560
Técnico	68,52%	49	54
Especializado	92,11%	70	76

En 2023, se llevaron a cabo el 92% de las evaluaciones de desempeño planificadas, lo que representó un total de 16.022 evaluaciones dentro de la dotación evaluable. Este proceso de retroalimentación permite a las personas y los equipos establecer un proceso de mejora continua, así como también la generación de un ambiente positivo, aprendizaje y desarrollo profesional, mejorar la comunicación y el alcance de objetivos.

4.2.3. Desarrollo y formación constante

404-1, 404-2

Durante 2023 se dio inicio al segundo tramo del Plan de Capacitación 2022-2024 con el objetivo principal de dar continuidad al proceso formativo, de actualización e identificación de talentos implementado en el BNA. Remarcamos que la primera etapa de este plan dio comienzo en 2022 y que su objetivo es contribuir al crecimiento organizacional, planificando y sistematizando su aprendizaje. A través de este se identifica y gestiona el entrenamiento de las nuevas generaciones de líderes, aportando a su desarrollo mediante innovadores programas formativos y de actualización.

El periodo 2023 presentó grandes desafíos para la industria financiera e invitó a las áreas de Gestión de las Personas a integrarse cada vez más con el negocio mediante el acompañamiento en sus decisiones estratégicas con personas altamente preparadas en habilidades comerciales y de gestión de personas.

Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas

En este sentido, el Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas (ICMA) potenció su gestión en los siguientes pilares:

- > Gestión del conocimiento y democratización del aprendizaje.
- > Gestión del talento.



Gestión del conocimiento

Este pilar posibilitó que el conocimiento llegue a las personas que lo requirieron en tiempo y forma. Para esto, se diseñaron programas formativos y de actualización a través de los cuales se compartieron los saberes con quienes iniciaron una nueva posición de mayor responsabilidad, como así también a quienes se incorporaron a la institución, o bien, requirieron actualizarse en su posición. En este proceso se alcanzaron varios logros:

- › Se generó una red de personas expertas que se transformaron en personas aliadas y estratégicas para el diseño de contenido académico.
- › Se fortalecieron los vínculos con instituciones educativas y consultoras externas quienes nos permitieron estar actualizados en temas de interés y vanguardia.
- › Se generó una comunidad de aprendizaje a través de la cual sus integrantes hicieron valiosos aportes para el aprendizaje continuo en la organización.
- › Se acompañó a las áreas centrales y a la red de sucursales en las necesidades emergentes que surgieron durante el año, brindándoles una respuesta ágil y diseñando programas innovadores a medida y de calidad.

Democratización del aprendizaje

Un hito importante fue el diseño y la oferta de cursos abiertos accesibles a todas las personas interesadas, sin distinción de cargo y sin requerir el conforme de instancias superiores.

Desde el ICMA se apuntó cada vez más a la autogestión en el aprendizaje y a que cada persona recorra las rutas de aprendizaje propuestas por la organización.

Listado completo de cursos abiertos brindados por el ICMA:

- › Comunicación Asertiva
- › Liderazgo
- › Introducción a las Neuroventas
- › Introducción a la Inteligencia de Datos
- › Gestión de Conflictos
- › Nociones de Finanzas
- › Gestión Innovadora
- › Planificación y Organización efectiva
- › Introducción al Marketing Bancario
- › Gestión de la Calidad
- › Trabajo en equipo
- › Gestión del Cambio
- › ¿Nos tomamos una pausa?
- › Orientación estratégica a personas clientas
- › Microsoft Excel
- › Derecho Bancario



Gestión de talento

A través de este pilar se buscó contar con un capital humano sumamente preparado para los desafíos futuros, diseñando programas orientados a la nueva generación de líderes.

En el mismo sentido, se buscó identificar y realizar un seguimiento de aquellas personas que expresaron su voluntad en continuar avanzando en su carrera laboral. Por este motivo, se las acompañó mediante programas que permitieron fortalecer las competencias que precisarán al momento de asumir una posición de mayor responsabilidad considerando las características de los nuevos escenarios: volátiles, complejos, desafiantes y competitivos.

Regreso a la presencialidad

Luego de tres años con un predominio de actividades bajo la metodología virtual, desde el ICMA se consideró que las condiciones estuvieron dadas para regresar a espacios de aprendizajes presenciales. En este sentido, se diseñaron programas mixtos que combinaron instancias virtuales con etapas presenciales, lo que permitió fortalecer los contenidos vistos como así también facilitaron el aprendizaje colaborativo en aula.

A través de estos programas, el ICMA acompañó a quienes asumieron una posición de mayor responsabilidad en algunas de las siguientes posiciones:

- › Mandos Medios de Sucursales.
- › Responsables de Plataforma de Sucursales: Comercial, Operativo y Servicio de Caja.
- › Gerentes de Sucursales.

Formación de Mandos Medios

El programa de formación de Mandos Medios estuvo destinado a posiciones que revisten cargos de Ayudantes de Firma y Jefes de Área en la Red de Sucursales. En función de la nueva responsabilidad que asumió, se diseñó un programa específico orientado a las principales tareas de cada una de las plataformas. Además, se abordaron conocimientos vinculados a la comercialización de los productos del BNA con el objetivo de garantizar un marco de calidad y responsabilidad en los procedimientos.

Formación de Responsables del Servicio de Caja

En este programa se desarrollaron los conocimientos necesarios para una correcta gestión de la tesorería y un adecuado manejo del numerario y de valores que gestiona cada sucursal. Destacamos dicho programa como esencial por la responsabilidad crítica de estos temas para quienes se desempeñan como responsables del Servicio de Caja.

Formación de Responsables de la Plataforma Operativa

Destinado a las personas que conducen la Plataforma Operativa, este programa tuvo por objetivo formar responsables capaces de observar el cumplimiento de los procesos contables y normativos, y brindar el apropiado soporte operativo a su unidad de negocios.

Formación de Responsables de Plataforma Comercial

Aquellas personas que se desempeñan como responsables de la Plataforma Comercial transitaron un programa orientado a la generación de negocios en la sucursal, la administración del crédito a clientes y la gestión de la mora.

Formación de Gerentes

Destinado al principal puesto de conducción en sucursales, este programa tuvo por objetivo que las personas implementen una sólida estrategia comercial, basándose en el análisis de la economía sectorial y liderando a sus equipos para una permanente orientación a la venta.

Por último, de manera transversal todos estos programas contaron con una guía práctica específica para cada posición, construida por funcionarios/as con trayectoria en cada estamento. Además, se brindaron conocimientos esenciales sobre aspectos de la seguridad bancaria, la seguridad de la información y la gestión de personas.

Programa de Actualización Permanente

El ICMA llevó adelante un programa de Actualización destinado a la Red de Sucursales y a un grupo definido de Casa Central compuesto por Auxiliares y Mandos Medios.

El mismo consistió en una capacitación con metodología virtual asincrónica y se desarrolló a través del Campus Virtual del ICMA.

En esta oportunidad, se decidió abordar como tema central a la competencia "Toma de Decisiones" trabajando los siguientes ejes: proceso de toma de decisiones, los factores que influyen en cada una de sus etapas y los principales métodos para una adecuada toma de decisiones. Los contenidos educativos fueron generados internamente por el equipo líder del proyecto.

Comunidad de aprendizaje

Este año se buscó identificar y reconocer a aquellas personas que poseen un conocimiento relevante y de interés para el BNA. En un contexto dinámico y altamente competitivo como en el que se desempeñan las entidades financieras, resulta fundamental generar una red de conocimiento con el objetivo de compartir saberes a través de acciones de capacitación diseñadas a medida por el ICMA.

Diseño de procesos de capacitación hechos a medida

En un contexto VICA (volátil, incierto, cambiante y ambiguo) la capacitación no programada toma un protagonismo muy importante. Teniendo en cuenta esto, desde el ICMA se dio respuesta a los emergentes que las áreas centrales y gerencias zonales/red de sucursales presentaron en función de los cambios vertiginosos del mercado.



Profesionalización en maestrías y especializaciones universitarias

En 2023 a través del ICMA, el BNA lanzó una Oferta Académica de Especializaciones y Maestrías para apoyar la formación de sus colaboradores a través del reintegro de hasta el 80% los gastos en concepto de matrícula y cuotas. Esta oferta incluyó 36 carreras de Posgrado distribuidas en 17 universidades de todo el país vinculadas a programas que desarrollan herramientas tecnológicas de vanguardia y ponderan el desarrollo de habilidades de gestión innovadoras.

El objetivo de este programa es mantener actualizadas a las personas del BNA que en la actualidad son líderes y que cumplen funciones clave en la generación de negocios para nuestra organización. Como resultado de la convocatoria se otorgaron 12 becas a distintas carreras dictadas en 6 universidades de todo el país siendo las más elegidas la Universidad de Buenos Aires y Blas Pascal. Nos enorgullece contar que en total durante 2023 se encontraban favorecidos con este beneficio 42 colaboradores.

Las carreras más elegidas son las que remiten al eje Negocios, como ser la Maestría en Administración de Empresas/Negocios, Economía y Finanzas y en un segundo lugar las que profundizan en temas vinculados a la Innovación/Tecnología tales como Management y Analytics y Marketing Estratégico.

Durante 2023, se llevaron a cabo un total de 407.350 horas de capacitación interna, lo que representa un promedio de 23,27 horas de formación por colaborador. Además, 17.141 colaboradores recibieron formación anualmente, abarcando todas las Gerencias Zonales y áreas de Casa Central, lo que implicó la realización de sesiones de capacitación en todo el país. Como resultado de estos esfuerzos, el 97% de la plantilla del BNA recibió algún tipo de capacitación durante el año 2023.

4.2.4. **Comunicación y diálogo abierto**

Para garantizar un entorno de trabajo caracterizado por la confianza y la transparencia, resulta fundamental disponer de una comunicación fluida. En ese sentido, hemos fortalecido nuestros canales de interacción con los colaboradores mediante una amplia gama de iniciativas, que han superado en cantidad y participación a las desarrolladas en años anteriores.

Entre estas iniciativas, durante 2023 trabajamos la mejora de nuestro canal principal: Intranet, una plataforma interna donde se difunde información operativa, institucional y social relevante para los miembros del Banco, así como el novedoso proyecto de la red social interna dentro del marco de Microsoft 365. Esperamos que este desarrollo esté disponible durante 2024.

Las campañas anuales más importantes fueron #FamiliaBNA, El valor de las Personas y la cobertura integral de los Juegos Deportivos 2023.

4.3. **Beneficios para nuestros colaboradores**

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

Disponemos de un conjunto de beneficios pensados para reconocer la contribución individual, fomentar el rendimiento laboral y mejorar la calidad de vida tanto de los integrantes del BNA como de su entorno.

Proyecto de formación equipo de Lenguaje de señas

Estamos orgullosos de haber llevado adelante el proyecto de formación de un equipo de Lengua de Señas Argentina (LSA). El mismo se compone por una persona asesora con discapacidad auditiva y una intérprete profesional de LSA. Ambas colaboradoras del BNA generaron un proyecto de convivencia que incluyó a más de 50 colaboradores de todo el país con el objetivo de mejorar la comunicación con la clientela de manera inclusiva.



Préstamos hipotecarios

Acompañamos a nuestros colaboradores y a su familia a alcanzar una vivienda propia mediante la línea de préstamos hipotecarios para la vivienda con una tasa de interés preferencial. En 2023, 136 familias cumplieron su meta con la asistencia de \$202.359.159 del BNA.



Bolsa de libros

Contamos con una biblioteca compuesta por libros de textos para todos los niveles de escolaridad, inicial, primario y secundario. Así los hijos de las personas empleadas pueden acceder de forma gratuita al material necesario para cumplir con la curricular escolar anual.

	2023	2022
Cantidad de empleados beneficiarios	2.028	1.665
Cantidad de hijos beneficiarios	2.903	2.570
Cantidad de libros	6.527	5.802



Clubes empleados del BNA

Los colaboradores del BNA crearon 52 clubes en distintos puntos del país con el fin de ofrecer espacios de integración, actividades deportivas, sociales y de esparcimiento. Estos tienen personería jurídica propia en la cual el BNA no tiene injerencia alguna en sus decisiones y actividades llevadas a cabo. Durante 2023, se otorgaron subsidios a 4 clubes para colaborar en el mantenimiento y mejora de la infraestructura.



Deportes y recreación

Promovemos un estilo de vida activo e incentivamos a crear y mantener hábitos saludables entre nuestros colaboradores. Por ello, ofrecemos acompañamiento en diversas disciplinas a aquellos interesados en prepararse para competencias futuras o mejorar su práctica y participación en actividades deportivas.



	2023
Cantidad de equipos deportivos	11
Cantidad total de colaboradores que participaron	472
Cantidad total de colaboradoras que participaron	218
Equipo de running: cantidad de personas empleadas anotadas	524
Equipo de running: cantidad de carreras en las que participaron	20
Equipo de running: cantidad de kms. recorridos	476



Fondo solidario permanente

Brindamos asistencia financiera, parcial o total, a nuestro personal activo y jubilado que enfrenta intervenciones quirúrgicas de alta complejidad o tratamientos no cubiertos por la obra social. Los participantes del programa realizan contribuciones mensuales y voluntarias al fondo, pudiendo incluir a su círculo familiar, como cónyuges, hijos menores o con discapacidad, y familiares descendientes a cargo. Una vez jubilados, tienen la opción de mantener su participación en el programa.

	2023
Personas asociadas	20.555
Personas beneficiarias	145
Total abonado	\$35.657.586,42



Colonia de vacaciones

Durante los recesos escolares, proporcionamos un entorno de recreación que fomenta la integración comunitaria, actividades al aire libre y prácticas deportivas para los hijos de nuestros colaboradores, cuya edad se encuentre entre los 4 y 13 años. En áreas donde no es viable organizar un programa de colonia de vacaciones, organizamos campamentos dirigidos a niños y niñas de entre 8 y 13 años, que incluyen destinos como Córdoba, Tandil y Mendoza.

Colonia de Vacaciones Cantidad de niños y niñas

Colonia de Vacaciones	Cantidad de niños y niñas
Colonia de vacaciones de verano	1.385
Colonia de vacaciones de invierno	501



Reconocimientos especiales

Cada año homenajeamos a los colaboradores con una medalla distintiva de 25, 40 o 50 años por su tiempo de labor en el BNA según corresponda, y para quien se acogió recientemente a la Jubilación Ordinaria, se entregan distinciones en forma de diplomas.

Reconocimientos 2023



107

Medallas de oro



3

Llaveros de oro con medallas de oro



233

Medallas de plata



264

Diplomas de jubilados

A su vez, a las sucursales que cumplen su 50° y 100° aniversarios, le brindamos un reconocimiento por su labor atendiendo a las necesidades de la comunidad. En el año 2023 se recordó y saludó a 32 sucursales que han cumplido 50 y 100 años desde su habilitación.

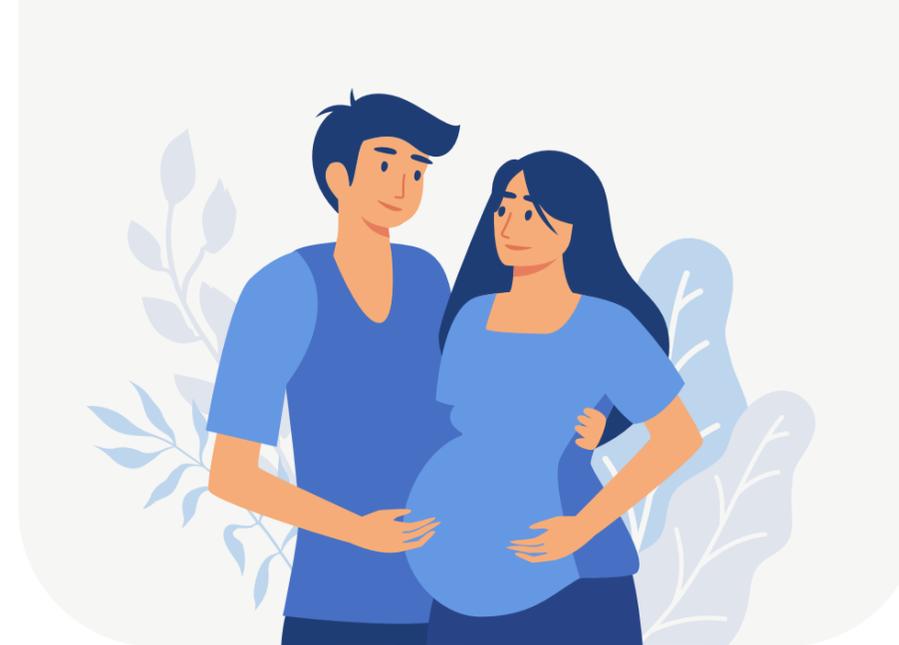
4.3.1. Licencias 401-3

En 2023, seguimos comprometidos con el cuidado y la protección de todos nuestros colaboradores, llevando a cabo una exhaustiva revisión de las licencias a través de mesas de diálogo entre varias áreas con el fin de contemplar la mayor cantidad de voces en el proceso. Trabajamos en la mejora integral de nuestro sistema de licencias, ampliando las disposiciones contempladas tanto por la ley como por el Convenio Colectivo de Trabajo. El objetivo es facilitar la conciliación entre la vida familiar y laboral, brindando el mayor apoyo a nuestro equipo.

Dentro de los logros se destaca la licencia de "Regreso progresivo posterior a la licencia por maternidad/persona gestante". En la misma, se hace hincapié en una adaptación laboral enfocada en la persona gestante y su situación familiar. El objetivo es que la reincorporación contemple la importancia del bienestar familiar sin tener que resentir las tareas laborales y se puedan atender ambos espacios al mismo tiempo. El desafío es generar mayor confort laboral para que aumenten los logros a nivel institucional, ya que consideramos que una persona feliz y cómoda en el lugar de trabajo alcanza más y mejor productividad en sus tareas.

Así, el BNA pone a disposición del personal las siguientes licencias:

- › Licencia por nacimiento de hijo persona no gestante ampliada a 20 días corridos.
- › Licencia por violencia de género ampliada a 20 días hábiles.
- › Licencia para personal con hijos/as con patología de gravedad.
- › Licencia por persona gestante 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 ampliada a 30 días.
- › Licencia por unión civil convivencial.
- › Licencia para dadores de sangre y plasma.
- › Licencia por enfermedad de familiar directo ampliado a 20 días hábiles.
- › Licencia por adopción.
- › Licencia para trámite de adopción.
- › Licencia para el otorgamiento o renovación del certificado único de discapacidad (CUD).
- › Extensión de Licencia por persona gestante.
- › Licencia para la Crianza.
- › Licencia Ley 27.610 (interrupción legal del embarazo).
- › Licencia Ley 26.743 (adecuación corporal a la identidad de género).
- › Otras: Licencia por Maternidad /Persona Gestante, Descansos por Lactancia, excedencia por Maternidad, Licencia por Matrimonio, Licencia por fallecimiento de familiares directos e indirectos, Licencia especial por mudanza por razones de servicios, Licencia por festividades religiosas, Licencia por Citaciones Judiciales, Licencia por exámenes de Estudiantes, Licencia Ordinaria, Licencia Especial Deportiva, Licencia para desempeñar Cargos de Representación Política.

Incorporaciones al régimen de licencias durante 2023

- Licencia por acompañamiento de familiar directo para tratamientos y/o enfermedades de extrema gravedad.
- Licencia por congelamiento de óvulos.
- Licencia por Gestación por Sustitución.
- Licencia con Regreso Progresivo posterior a la Licencia por Licencia por Maternidad Persona Gestante/Gestación por Sustitución/Adopción.
- Licencia por trámites personales.
- Licencia por Estudios Preventivos.
- Licencia por Cumpleaños.
- Licencia por Violencia Intrafamiliar y/o Doméstica.

También destacamos la ampliación de las siguientes licencias:

Licencia por fallecimiento de Familiar Directo: Ampliamos a 10 (diez) días corridos por fallecimiento familiar directo para padre/madre, hijo/hija y hermanos/as, y 5 (cinco) días para suegro/suegra, yernos/nueras, abuelos/abuelas, nietos/as, tíos/as, sobrinos/as y cuñados/as.

La Licencia para el otorgamiento o renovación del Certificado Único de Discapacidad (CUD) alcanzará tanto a la persona empleada con discapacidad como así también para la persona empleada que acompañe a un menor de 18 años a realizar el trámite.

4.3.2.

Acompañamiento jubilatorio

201-3

Contamos con un beneficio optativo para aquellas personas que hayan sido preavisadas de conformidad con el art. 252 de Ley de Contrato de Trabajo, acompañándolas en los últimos 12 meses de trabajo, reconociendo su aporte a la Institución y reduciendo su horario laboral en 2 horas los primeros cuatro meses, en 3 horas los siguientes cuatro meses, sumando a este beneficio, en los últimos cuatro meses de trabajo, dos días menos de asistencia. Además, a través de la Unidad de Asistencia Médica Social e Higiene y el Sector Relaciones Jubilados BNA, diseñamos e implementamos actividades grupales, informativas y periódicas tendientes a lograr la adaptación al nuevo contexto social y familiar.

Cantidad de jubilaciones

2023	2022	2023
Mujeres	193	128
Hombres	293	166
Total	486	294

Beneficiarios del sistema de adaptación pre jubilatoria

Mujeres	20	67
Hombres	23	64
Total	43	131

4.3.3. Seguro de Retiro

201-3

El personal del BNA tiene la oportunidad de optar por un seguro colectivo de retiro, mediante el cual contribuyen con un 1% de sus ingresos mensuales, mientras que el Banco realiza una contribución adicional del 2% sobre el total de las remuneraciones percibidas. Esta iniciativa asegura que aquellos que participen en el seguro contarán con un ingreso adicional durante su jubilación, brindando así una mayor seguridad financiera para su futuro.

Indicadores Seguro de Retiro

2023	
Personas afiliadas	16.256
Monto invertido por el personal	\$ 339.746.858
Monto invertido por el BNA	\$ 678.888.450

2023	
Personas adherentes activas	17.506
Personas adherentes jubiladas	5207
Personas adherentes pensionadas	498
Personas adherentes prejubiladas	198

Beneficios y subsidios

Mediante una contribución mensual, los miembros tienen acceso a una variedad de subsidios y beneficios sociales y de asistencia. Destacamos las becas destinadas a incentivar la continuidad educativa de estudiantes de educación primaria, secundaria y secundaria técnica que hayan alcanzado un promedio anual mínimo de 8 puntos. También los kits escolares con materiales para los hijos de los miembros que estén cursando preescolar, primaria, educación técnica y secundaria. Además, aquellos que accedan a la jubilación ordinaria y hayan cumplido con 20 años de aportes a la Caja de Previsión recibirán una compensación equivalente a 2 sueldos.

Durante 2023 se han incorporado nuevos beneficios en materia de inclusión social. En primer lugar, se creó una nueva beca correspondiente a los hijos de las personas adherentes que concurran a establecimientos de Educación Especial. En segundo lugar, se aprobó el otorgamiento de una asignación para gastos que conlleva el trámite de adopción.

2023	
Cantidad de becas otorgadas	4.929
Cantidad de kits escolares	10.170
Cantidad de créditos Ordinarios y Extraordinarios	18.883

4.4. Caja de Previsión Social Carlos Pellegrini

201-3

La Caja de Previsión Social Carlos Pellegrini es un sistema solidario disponible para todo el personal del BNA desde hace más de 126 años. Su propósito principal es gestionar una amplia gama de servicios relacionados con la ayuda previsional, asistencial, material, moral y cultural destinada a los asociados y sus grupos familiares.

Destacamos la importancia que tiene esta Caja de Previsión en beneficio del personal de edades avanzadas, ya que tanto el personal jubilado como aquellos que están en condiciones de jubilarse, pueden incorporarse o mantenerse en este sistema. Actualmente, el pedido para tal incorporación puede ser considerado hasta dos años después de que se produjo la jubilación.

Continuando con el proceso de despapelización y mejora de la experiencia mediante la modernización del BNA, se incrementaron las funcionalidades en el Sistema de Autogestión WEB de la Caja de Previsión Social alcanzando casi el total de las operaciones de la Caja.

Durante el año 2023 se sumaron al sistema los módulos de: Liquidaciones (gratificaciones y subsidios), Tarifario de turismo, Crédito Ordinario (personal activo y jubilado), Crédito para Jubilados y en diciembre kits escolares. El módulo de becas y gestión de bonos del Sistema de Ahorro con Estímulo se implementó en el 2022.

Las gestiones vinculadas a becas, bonos, crédito ordinario, kits escolares y liquidaciones se realizan 100% por el sistema de autogestión web. De esta manera contribuimos a reducir el impacto ambiental del BNA.

Juegos Deportivos en la familia del Nación

Durante los meses de agosto y septiembre se realizaron en forma presencial los juegos deportivos y recreativos con el nuevo formato establecido en el año 2022 para mayores. En el mes de octubre se efectuaron los concernientes a Infantiles y el evento final tuvo lugar en noviembre 2023.

En dichos encuentros han participado 37 delegaciones en la categoría mayores y 4 delegaciones en la categoría infantiles arrojando un total de participantes de aproximadamente 4000 mayores de todo el país y más de 250 menores, que incluyen personal activo, personal jubilado, personal perteneciente a las empresas del grupo, hijos/as, cónyuges y convivientes de las personas del mundo BNA.



4.5. Salud, Seguridad e Higiene

3-3, 403-1, 403-8

En el BNA, la gestión de salud se adapta a las necesidades específicas de la Institución y a las condiciones sanitarias de cada región del país. Se ofrece capacitación continua y se transmite información relevante sobre esta temática al personal, garantizando así una atención adecuada a la salud y el bienestar de los colaboradores en todas las áreas de trabajo.

En este camino, se trabaja en la atención, protección, prevención y promoción de la salud de las personas que integran el BNA. Promovemos y mantenemos las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus labores, 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.

La Unidad se compone de dos áreas fundamentales: el área de Asistencia Médica y Social y el área de Higiene y Seguridad en el Trabajo; ambas conformadas por profesionales con las siguientes especialidades: medicina laboral, legal, clínica, cardiología, psiquiatría, psicología, odontología, radiología, nutrición, trabajo social, enfermería, licenciados y técnicos en higiene y seguridad en el trabajo.

En cuanto a la formación, en ambas áreas se realiza un proceso de capacitación continua para la actualización permanente de los profesionales en conjunto con el análisis anual de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, cuyos resultados permiten actualizar el Plan de Higiene y Seguridad del BNA.

4.5.1. Asistencia médica y social

403-3, 403-6

La Unidad de Asistencia Médica y Social e Higiene y Seguridad en el Trabajo identifica riesgos e interviene con el propósito de minimizarlos, cumpliendo sus funciones de prevención y de asistencia a través de distintas estrategias:

- › La realización de relevamientos por profesionales de Higiene y Seguridad en las sucursales.
- › Juntas Médicas efectuadas en Casa Central y en el interior del país.
- › Exámenes periódicos realizados conjuntamente con la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (ART) al personal de riesgo.
- › Intervención a solicitud de funcionarios de la Institución ante situaciones críticas.
- › La realización de medicinas preventivas al personal.
- › Acción preventiva primaria ante posibles riesgos en el BNA o a nivel país.

Durante el año 2023 se han efectuado 94.110 prestaciones⁹.



Edificios cardioprotegidos

Durante 2023, se llevó a cabo la instalación de 57 equipos de Desfibrilador Externo Automático (DEA) en un total de 464 sucursales en todo el país, como parte de nuestras medidas de prevención. Además, se capacitó a 3.638 agentes en prácticas presenciales de reanimación cardiopulmonar (RCP) y en el uso de DEA para situaciones de emergencia. Asimismo, 9.468 colaboradores, lo que representa el 54% de nuestro personal total, recibió capacitación teórica virtual sobre RCP/DEA a través del ICMA.

9. Por prestaciones nos referimos a la atención/intervención brindada por médicos, psicólogos, enfermeros, radiólogos, odontólogos, trabajadores sociales, nutricionistas, licenciados y técnicos en higiene y seguridad, en urgencias, guardias, consultas espontáneas, medicinas preventivas, juntas médicas, exámenes preocupacionales, exámenes periódicos con ART, psicotécnicos, pericias, fondo solidario, intervenciones ante requerimientos de diversas áreas del Banco, proyectos, relevamientos de higiene y seguridad en sucursales, mediciones, capacitaciones, viajes en comisión al interior del país, etc.

4.5.2. Higiene y Seguridad en el trabajo

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

El BNA garantiza el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en todos los espacios laborales, con el objetivo de salvaguardar la integridad física de su personal. Se llevan a cabo acciones proactivas y correctivas para identificar y minimizar los riesgos, contando con la asistencia de profesionales en sucursales de todo el país. Además, se realizan exámenes médicos periódicos en colaboración con la ART, donde se llevan adelante exámenes y se implementan medidas preventivas. Como complemento, se realizan auditorías internas, externas y gubernamentales para verificar y corregir cualquier riesgo que pueda dar lugar a accidentes o enfermedades laborales.

Foco en la participación de los colaboradores

Los colaboradores desempeñan un papel crucial en la seguridad y la higiene diaria en el lugar de trabajo. Son ellos quienes pueden identificar y comunicar los riesgos existentes, los cuales luego son validados por unidades especializadas. Además, su colaboración como líderes de evacuación en situaciones que requieren tal medida preventiva de gran importancia. Por último, la participación activa del personal en capacitaciones sobre RCP, primeros auxilios, uso de extintores y gestión de riesgos en oficinas, así como en simulacros de evacuación, les proporciona herramientas esenciales para enfrentar emergencias de manera efectiva.

La prevención es un pilar fundamental en nuestra política de seguridad e higiene laboral. Por ello, los colaboradores tienen la responsabilidad de notificar cualquier riesgo laboral a través de sus superiores, al Servicio de Higiene y Seguridad. Este último evalúa el riesgo y propone soluciones, brindando asesoramiento y coordinando acciones con las áreas pertinentes para su resolución.

Además, realizamos visitas periódicas a nuestras sucursales, donde los profesionales identifican posibles riesgos y elaboran informes detallados de manera oportuna. Esta práctica nos permite mantener un entorno laboral seguro y prevenir accidentes.

La actividad bancaria es de tipo administrativa, y los peligros inherentes fueron relevados por la naturaleza de este tipo de actividad. El peligro más significativo de los accidentes laborales son las caídas a nivel, resbalones y tropiezos, y no es posible determinar si conllevan a lesiones de severidad, mientras que las distensiones son el factor más significativo de las enfermedades profesionales.

Indicadores de salud y seguridad en el trabajo

	2023	2022
Tasa de frecuencia de accidentes laborales (TFA) por millón de horas	1,74	1,65
Cantidad de accidentes registrados	55	52
Cantidad de accidentes con días de baja laboral por incapacidad laboral temporaria	175	Sin datos
Cantidad de accidentes con consecuencias graves	2	Sin datos
Tasa de días perdidos (TDP)	1,12	Sin datos
Tasa de ausentismo laboral (TAL)	5,69	Sin datos
Índice general de ausentismo	13,89	0
Cantidad de muertes por accidente laboral	0	0
Cantidad de personas contagiadas de COVID - 19	0	3
Cantidad de personas recuperadas de COVID - 19	0	3
Cantidad de personas fallecidas por COVID - 19	0	0
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0,29%	0,51%
Cantidad de enfermedades profesionales con días de baja laboral por incapacidad laboral temporaria	3	Sin datos
Cantidad de fallecimientos por enfermedades profesionales	0	0

Radiología sustentable

Adoptamos la radiología digital, eliminando los líquidos reveladores. Este cambio no solo mejora la calidad de nuestros servicios, sino que también reduce la generación de residuos químicos, contribuyendo así a un impacto ambiental positivo.



Formación del personal sobre salud y seguridad en el trabajo

	2023	2022
Horas anuales de capacitación en seguridad e higiene	5.047	2.693
Cantidad de personas capacitadas	4.935	2.693
Cantidad de sucursales inspeccionadas por Seguridad e Higiene	294	193

CAPÍTULO 5

Inclusión e Innovación Financiera

- Disponemos de 739 sucursales distribuidas a lo largo y ancho del país.
- Más de 10 millones de usuarios activos en BNA+.
- Desarrollamos productos financieros inclusivos adaptados a la medida de distintos sectores sociales.
- Más de 2 millones de beneficios abonados, vinculados a la cobertura universal de la niñez y adolescencia.
- Brindamos más de 1.000 talleres de educación financiera a 49.249 personas en todo el país.



5.1. Inclusión y Educación Financiera

2-23, 3-3, 413-1

La inclusión financiera abarca diversos aspectos tanto de la oferta como de la demanda de productos y servicios financieros, con el propósito de facilitar el acceso a estos recursos, promover su uso efectivo, mejorar su calidad y contribuir al bienestar de familias y empresas.

Entendemos la inclusión financiera como “el derecho a acceder y utilizar productos y servicios bancarios de calidad, de bajo costo, fáciles de usar y adaptados a las realidades e intereses de todas las personas, así como de las micro, pequeñas y medianas empresas.”

Por otro lado, concebimos la educación financiera como “las acciones que permiten a personas y empresas, adquirir conocimientos y capacidades financieras para la toma de decisiones informadas, y de esta manera, poder hacer uso de productos que mejor se adapten a sus necesidades”, lo que la vuelve una herramienta indispensable para lograr la inclusión financiera plena.

Con el objetivo de profundizar el impacto del BNA en la vida de las personas, durante 2023 incorporamos el concepto de salud financiera, que agrupa a la inclusión y a la educación financiera y se define como “un estado en el que una persona, un hogar, una micro, pequeña o mediana empresa puede gestionar adecuadamente sus obligaciones financieras actuales y tener confianza en su futuro financiero”. Este concepto incluye cuatro elementos: la gestión de las finanzas cotidianas para satisfacer necesidades de corto plazo, la capacidad de absorber contingencias financieras, la planificación financiera para alcanzar objetivos futuros y el sentimiento de seguridad y control de las finanzas, asociado a la confianza financiera.



Programa BNA te suma

El programa de inclusión y educación financiera BNA te suma, se coordina a través de tres pilares fundamentales, acompañados por una estrategia de comunicación y difusión:

- › El trabajo articulado con organismos externos, vinculándose con instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil.
- › El desarrollo y gestión de productos financieros inclusivos, adaptados a la medida de cada segmento, para que sean utilizados por todas las personas.
- › La coordinación de la red de facilitadores financieros, considerando la presencia territorial del BNA en todo el país, para acercarnos a las personas excluidas del sistema financiero y tener una participación activa en cada comunidad.
- › A su vez, el programa presenta los siguientes objetivos:
 - › Promover el acceso, el uso y la calidad de los productos y servicios financieros para que sean aprovechados por todas las personas.
 - › Profundizar la digitalización y el uso de los canales electrónicos como herramienta de inclusión financiera.
 - › Difundir recomendaciones preventivas para evitar estafas, brindando información útil para combatir el ciberdelito.
 - › Transformar la vida de las personas y generar un efecto multiplicador en cada comunidad.

ACCESO

- Infraestructura física y digital.
- Distribución de cajeros automáticos.
- Indicadores de puntos de acceso.

USO

- Billetera virtual BNA+.
- Cobertura de Programas Sociales.
- Indicadores de uso.

CALIDAD

- Programa BNA te suma.
- Red de facilitadores Financieros BNA.
- Desarrollo de productos inclusivos.

5.1.1. Acceso

2-24, 3-3, 203-1, 203-2

Infraestructura Física y Digital

El BNA sigue priorizando la expansión de su red de Puntos de Acceso (PDA), tanto en términos físicos como digitales, con la convicción de que el acceso a los servicios financieros impulsa el desarrollo económico y el bienestar de la sociedad. En este contexto, contamos con una amplia infraestructura financiera a lo largo y ancho del país, lo que nos posiciona como la entidad con mayor presencia territorial. Actualmente, disponemos de 778 canales de atención distribuidos de la siguiente manera:

739  SUCURSALES

3  SUCURSALES MÓVILES

1  OFICINAS ADMINISTRATIVAS

34  PUESTOS PERMANENTES DE PROMOCIÓN

1  CASA CENTRAL

Cajeros Automáticos

Nos dedicamos a facilitar el acceso al sistema financiero a todas las personas, sin importar su ubicación en el país. Por eso, nos comprometemos a expandir anualmente nuestros Puntos de Acceso BNA, incluyendo nuestra red de Cajeros Automáticos. Durante el 2023, contamos con 600 Terminales de Autoservicio (TAS) y agregamos 100 nuevos equipos ATM, lo que nos lleva a contar actualmente con 3.011 equipos en total. Esta cifra representa el 24.6% del total de la Red Link en el país, distribuidos geográficamente de la siguiente manera:

Características del parque de cajeros automáticos

3011 PUNTOS EFECTIVO

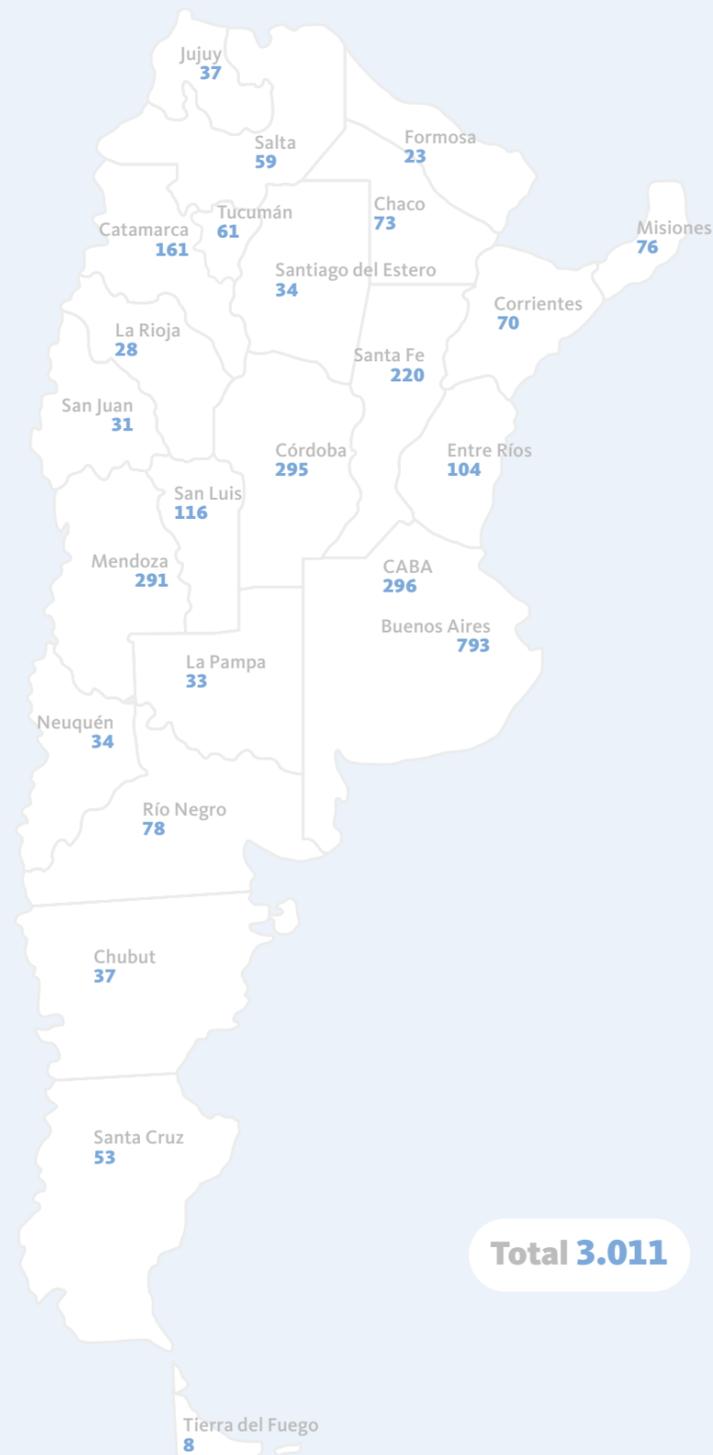
100 EQUIPOS NUEVOS

2115 LECTORES BIOMÉTRICOS

720 APTOS NO VIDENTE

366 EXTRABANCARIOS

Distribución de cajeros automáticos por provincia



Indicadores de puntos de acceso

A continuación, se presentan los principales indicadores de inclusión financiera relacionados con los Puntos de Acceso (PDA).

	2023	2022
Puntos de acceso del BNA cada 100.000 habitantes	2,46	2,46
Cajeros automáticos del BNA cada 100.000 habitantes	11,41	9,21
Cajeros automáticos del BNA cada 10.000 km ²	10,77	10,43

5.1.2.

Uso

2-24, 3-3, 203-1, 203-2

Nos comprometemos a promover la universalización del uso responsable y sostenible de instrumentos financieros como punto de acceso para la población al sistema financiero, asegurando una distribución más equitativa y ampliando la cobertura en áreas históricamente desatendidas. Para alcanzar este objetivo, consideramos crucial la constante mejora de las herramientas digitales proporcionadas por el BNA, fomentando el uso extensivo de canales electrónicos, lo que amplía la accesibilidad de nuestros servicios a nivel nacional.



Billetera Virtual

En paralelo a la continua expansión de PDA físicos en todo el país, y con el objetivo de llegar a cada vez más localidades y personas, trabajamos en mejorar el acceso a productos financieros a través de canales digitales, es decir, desde el celular o dispositivos con acceso a internet. En este camino, continuamos realizando mejoras en la app BNA+ para facilitar el acceso a todas las personas que desde cualquier rincón del país con conectividad. Esta herramienta brinda, sin necesidad de tener una sucursal bancaria cerca, la posibilidad de acceder y utilizar productos financieros de forma sencilla y amigable, siendo fundamental para promover la inclusión financiera.

Durante 2023, alcanzamos una cifra récord de 10.1 millones de usuarios activos, lo que representa un notable aumento del 44% en la utilización de la aplicación BNA+ respecto del 2022.

Funcionalidades incorporadas para BNA+:

- Tarjeta de Débito Digital.
- Apertura digital de la Cuenta Adolescente.
- Consentimiento de cuentas propias y de terceros con Transferencia Pull.
- Administración de Consentimiento.
- Modificación de Onboarding y Re-Onboarding.
- Apertura de Productos: Cuenta Sueldo y Caja de Ahorro.
- Deep Link Pagos MODO BNA+ a través de e-commerce.
- Pagos MODO BNA+ en Grandes Comercios (sistemas propios).
- Tenencias al 31/12.
- Cambio de PIN cada 365 días.
- Deep Link Carga SUBE.
- Identificador de Cuentas Propias.

Tarjeta Mastercard Débito Digital

Lanzamos la tarjeta Mastercard Débito Digital, la cual permite a la clientela operar de una forma innovadora sin necesidad de contar con la tarjeta física, ya que sus funciones se encuentran incorporadas en la app BNA+. Esta nueva herramienta facilita la experiencia de las personas usuarias, quienes realizan de manera rápida operaciones como Órdenes de extracción para retirar efectivo en ATMs y compras en comercios con pago QR.

Adicionalmente, ofrece mayores niveles de seguridad. Las compras en línea pueden ser autorizadas mediante un código de seguridad o una huella digital, lo que disminuye el riesgo de fraude o robo de identidad.



De esta forma, contribuimos positivamente al ambiente, evitando la impresión de gran cantidad de plásticos brindando una solución digital reduciendo nuestro impacto ambiental. Desde su lanzamiento en marzo, se registran 1.816.736 personas que tienen únicamente tarjeta de débito digital.

Cobertura Social

El BNA continúa desempeñando su papel como la principal herramienta del Estado Nacional en el fortalecimiento de las políticas de transferencia de ingresos, especialmente a través del pago de jubilaciones, pensiones y beneficios sociales.

Jubilaciones y Pensiones

Realizamos el pago de beneficios de jubilaciones y pensiones de ANSES, cumpliendo con el indelegable rol social de Banco Público Nacional. 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 43,94% del total que abona la ANSES en todo el país, conforme se detalla a continuación.

Beneficios de jubilaciones y pensiones promedio

	Promedio 2023	Representación 2023
Abonadas por el BNA	3.969.137	56,13%
Total ANSES	7.070.804	

Cobertura Universal de Niñez y Adolescencia

A diciembre de 2023, en promedio abonamos 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, Programa de Respaldo a Estudiantes de Argentina (PROGRESAR), Pago extraordinario por única vez por nacimiento o adopción y el Programa de Desarrollo Infantil Primeros Años.

Programas sociales

Mediante cuentas bancarias abiertas a solicitud de los Ministerios, facilitamos el acceso a la ayuda de los diferentes programas sociales que transfiere el gobierno nacional.

Programa Hogar

Destinado a 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 2023 abonamos en promedio más de 446 mil beneficios.

Indicadores de Uso

Beneficios de jubilaciones y pensiones promedio*

Indicador de Uso / Organismo	BNA	Sistema Financiero argentino	Participación BNA
Cantidad de Puntos de Acceso	3.789	54.114	7,00%
Puntos de acceso cada 10.000 personas adultas	1,18	16,90	7,00%
Transferencias electrónicas por personas adultas	1,29	11,6	11,09%
Extracciones de efectivo por ATM por personas adultas	0,61	2,9	20,91%
Cantidad de tarjetas de débito c/ 10.000 personas adultas	5.508	24.675	22,32%
Cantidad de tarjetas de crédito c/ 10.000 personas adultas	942	12.267	7,68%
Cantidad de tarjetas de débito sobre tarjetas de crédito	5,85	2,01	-
Cantidad de operaciones de préstamos hipotecarios c/ 10.000 personas adultas	21,12	107	19,66%
Cantidad de cajas de ahorro c/10.000 personas adultas	6.229	30.410	20,48%

* Fuente elaboración propia en base a datos de BCRA.

Tarjetas prepagas - Ticket Nación

La tarjeta prepaga Ticket Nación, disponible en versiones física o virtual (exclusivamente a través de la billetera BNA+), proporciona a los Organismos Públicos, tanto a nivel nacional, provincial o municipal, una alternativa segura y conveniente para la gestión de cajas chicas o el pago de beneficios sociales.

5.1.3. Calidad

2-24, 3-3, 203-1, 203-2, 413-1

Educación financiera en el BNA

La educación económica y financiera se considera una herramienta crucial para alcanzar la plena inclusión financiera de las personas, ya que repercute positivamente en la reducción de la desigualdad y en la mejora de su calidad de vida. Con esta premisa, llevamos a cabo numerosas acciones a través de diversas estrategias, con el objetivo de llegar al mayor número posible de personas.

Red de Facilitadores Financieros BNA

Los facilitadores financieros del BNA son el brazo ejecutor de todas las acciones de inclusión y educación financiera y, gracias a su presencia federal, podemos llegar con actividades presenciales a todo el país. La red está conformada por más de 900 colaboradores de cada una de las sucursales del territorio nacional, quienes reciben continuamente formación en materia de inclusión y educación financiera.

Desarrollo de productos inclusivos

En búsqueda de seguir mejorando la accesibilidad y el uso de servicios bancarios, nos enfocamos en desarrollar productos financieros adaptados a la medida de distintos sectores sociales.

Entre ellos, se destacan los siguientes:

- › Cuenta sueldo, tarjeta de crédito y préstamos para el personal de casas particulares.
- › Líneas de crédito inclusivas para personas emprendedoras.
- › Cuenta adolescente 100% digital.
- › Seguros inclusivos y micro seguros.

Talleres de Educación Financiera

Realizamos diversos programas presenciales de educación financiera destinados a distintos segmentos: personas mayores, estudiantes de escuelas secundarias, jóvenes, mujeres y diversidades, personas de bajos ingresos, con discapacidad, entre otros.

Durante 2023 el BNA tuvo un récord absoluto en acciones de educación financiera, brindando 1.008 talleres en las 24 provincias del país, capacitando a 49.249 personas, en 62.026 horas/persona de formación.

Cuenta Nación Simple Casas Particulares

Continuamos profundizando la inclusión sociolaboral y financiera de las personas trabajadoras de casas particulares, enmarcadas bajo la Ley 26.844, acompañando en ese objetivo al Gobierno Nacional, en la búsqueda de la formalización laboral e inclusión financiera del sector. Para lograrlo, se trabaja articuladamente con los Ministerios de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, de Mujeres, Géneros y Diversidades y AFIP, en el marco del Programa REGISTRADAS.

Ofrecemos el paquete Cuenta Nación Simple Casas Particulares para todas las personas empleadas en casas particulares, que incluye los siguientes productos:

- › Cuenta sueldo.
- › Tarjeta de crédito de simple acceso, sin costo de mantenimiento.
- › Préstamo personal con tasa de interés bonificada que, a su vez, permite cancelar deudas preexistentes en otras entidades financieras, favoreciendo su desendeudamiento.

Desde su lanzamiento se abrieron más de 36.800 cuentas sueldo. Durante 2023, otorgamos 1.767 préstamos por más de \$300 millones, y 1.971 paquetes de servicios, promoviendo la inclusión financiera de un segmento históricamente informalizado.

Líneas de crédito inclusivas

Trabajando de manera articulada con organismos públicos, privados y mixtos se busca promover el financiamiento con mejores condiciones de mercado.

Se destaca la línea “Tu Primer Crédito Nación” pensada para favorecer la inclusión financiera de personas que llevan adelante un emprendimiento, reduciendo requisitos de acceso, solicitando una antigüedad de tan sólo 3 meses en el monotributo. En 2023 se dieron 1.620 préstamos por más de 284 millones de pesos, destinados a capital de trabajo y gastos corrientes.

Cuenta para personas adolescentes de 13 a 17 años

Consideramos fundamental incentivar la inclusión temprana al sistema financiero. Por ello, impulsamos y llevamos adelante la posibilidad que las personas entre 13 y 17 años puedan abrir una cuenta bancaria gratuita desde la app BNA+, realizando el On Boarding de manera 100% digital.



A través de esta cuenta, los adolescentes pueden iniciar sus operaciones en el mundo bancario, realizar transferencias inmediatas, consultas de saldos, pagos con QR, recargas en el celular y la tarjeta de transporte, invertir en plazo fijo y acceder a descuentos y promociones, y de esta forma ingresar a la etapa adulta con un mayor conocimiento en la utilización de servicios financieros.

A lo largo del 2023, 74.882 adolescentes abrieron su cuenta a través de BNA+.

Educación financiera para personas con discapacidad

Por primera vez, se realizaron 10 capacitaciones de educación financiera destinadas a personas con discapacidad auditiva, motriz, visual y cognitiva, llegando a formar a 355 personas. Cada una de estas actividades requirió un diseño de material específico y una preparación especial del personal a cargo.

Participación en ferias y eventos

Considerando la extensión de la Institución en todo el país, el BNA se hace presente en diversas fiestas, ferias y eventos nacionales y provinciales a través de distintas acciones comerciales y de posicionamiento de marca. Desde hace un tiempo, se vienen incorporando numerosas propuestas de inclusión y educación financiera en cada jornada, realizando charlas y talleres, por ejemplo, en Tecnópolis, Feria IT Joven, Expo Agro Activa, La Rural, Fiesta de la Vendimia, Fiesta del Poncho, Feria Internacional del Libro, entre otras. En 2023 se realizaron 56 talleres capacitando a más de 1.600 personas que visitaron nuestros stands en los distintos eventos.

Portal Mayores Activos

Continuamos actualizando e incorporando contenido a nuestro portal de educación financiera “Mayores Activos” que posee 33 simuladores de operaciones en canales digitales, para que las personas puedan jugar, practicar y aprender sin correr riesgo. En 2023, el sitio recibió más de 933 mil visitas y se registraron más de 173 mil interacciones con los simuladores.

“Contá conmigo” Primer miniserie de educación financiera

A través de un trabajo articulado con la Secretaría de Medios Públicos de la Nación, Canal Encuentro y la Universidad de Tres de Febrero, creamos la primera miniserie de educación financiera de Argentina. “Contá conmigo” busca generar un aprendizaje sobre conceptos básicos de finanzas a través de un lenguaje sencillo, del humor y la ficción.

Fernanda es el personaje central de la serie, una joven agente del BNA que, mediante un laberíntico espacio de teletransportación, se traslada a distintos rincones de la Argentina para asistir a las personas en el manejo de su economía y sus finanzas. Junto a Charly, una inteligencia artificial que será su fiel compañero, Fernanda irá forjando una relación con cada una de las personas a las que ayuda. Y a medida que van surgiendo nuevas dudas, la protagonista siempre reaparecerá mágicamente para resolverlas.

La ficción se emitió en horario prime time de Canal Encuentro y está a disposición de todas las personas y escuelas del país en el canal de YouTube del BNA y de Canal Encuentro. Desde su lanzamiento en mayo, obtuvo más de 15.000 reproducciones en YouTube. [¡Mirá los 16 capítulos acá!](#)

5.2. Transformación Digital 2-26, 3-3, 203-1, 203-2

El BNA sigue avanzando en su proceso de transformación digital y adopción de nuevas tecnologías, encaminándose hacia una banca digital, virtual y sostenible. En este contexto, se profundiza en la incorporación de mejoras en los productos y servicios financieros con el objetivo de aumentar la eficiencia de los procesos, al mismo tiempo que se proporciona mayor simplicidad y comodidad a los usuarios, permitiéndoles realizar más trámites bancarios desde sus hogares. Adicionalmente, estas mejoras persiguen la reducción de emisiones que contribuyen al calentamiento global, la minimización de costos y la oferta de beneficios en los servicios brindados.

Sucursales Digitales

Disponemos de 16 sucursales digitales equipadas con cajeros automáticos de última generación donde los clientes reciben asesoramiento personalizado sobre los diversos productos del BNA e inician los trámites para su adquisición. Para 2024, tenemos previsto inaugurar 2 nuevas sucursales digitales en las ciudades de San Juan y Villa Carlos Paz.

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.

Banca Electrónica de Individuos

Actualmente el BNA tiene disponibles los siguientes canales electrónicos: cajeros automáticos, terminales de autoservicio, Home Banking, Mobile Home Banking, Mobile Banking, el centro de contactos y BNA+.



Cantidad de personas usuarias*

Año/Canal	Home Banking	Mobile Banking	BNA+
2023	719.342	262.484	10.179.214
2022	809.618	364.459	7.083.972

* Se discontinuó Link Celular y Banca Telefónica.

Banca Electrónica de Empresas

Nuestros servicios de Banca Electrónica para empresas son:

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

InterBanking. 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 BNA de manera ágil y segura.

Utilización de canales electrónicos

Durante 2023 se realizaron las siguientes operaciones electrónicas:

Cantidad de operaciones electrónicas

	Plazo fijo electrónico	Retiro de efectivo	Depósito en efectivo	Depósito de cheque	E-cheq	Préstamos solicitados
2023	9.661.766	232.924.883	1.944.054	255.167	294.969	4.576.779
2022	6.123.579	234.808.328	1.969.603	349.336	193.057	2.645.864
Variación	57,78%	-0,80%	-1,30%	-26,96%	52,79%	72,98%

La cantidad de préstamos solicitados tuvo un incremento del 72,98%.

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.

Operaciones electrónicas especiales por tipo de canal - 2023

Canal/operación	Pagos electrónicos	Transferencias electrónicas
BNA+	19.517.224	483.996.764
Home Banking	11.992.110	5.674.638
Mobile Banking	842.808	926.074
ATM	1.089.771	3.449.154

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, durante 2023 se llevaron a cabo 17 campañas: “Campeones del mundo”, promoción “Vuelta a clases”, promoción “Semana Nación” (Promoción general, Especial Día del Padre, Especial Día de las Infancias, Especial Día de la Madre), productos específicos Dólar Soja, préstamos personales “40 Nación Democracia”, la convocatoria Expo BNA Conecta, campañas de comercialización de tarjetas de crédito, campaña institucional “Decile BNA” de la nueva denominación del BNA, difusión del acuerdo del seleccionado masculino de fútbol, difusión Sponsorero TC2000, lanzamiento de la solución para comercios Más Pagos Nación, entre otros.

A su vez, realizamos la difusión de las acciones del BNA en materia de igualdad de género: Día de la Mujer, Día del Orgullo LGBTQ+ y el Día Internacional contra el Cáncer de Mama con una comunicación especial vía Instagram difundiendo la importancia de los controles preventivos.

Asistente Virtual

El BNA cuenta con un chatbot llamado ANA (Asistente Nativo Automatizado), accesible a través de nuestra página oficial en Facebook. Este chatbot se activa al enviar un mensaje privado mediante la plataforma de Messenger y proporciona asistencia automática respondiendo a consultas recurrentes de los clientes. El servicio está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Si el cliente requiere atención personalizada, puede solicitar hablar con un operador, disponible en días hábiles de 10:00 a 17:00 horas. En 2023, el chatbot registró más de 317 mil conversaciones e interactuó con un promedio de 284 mil usuarios.

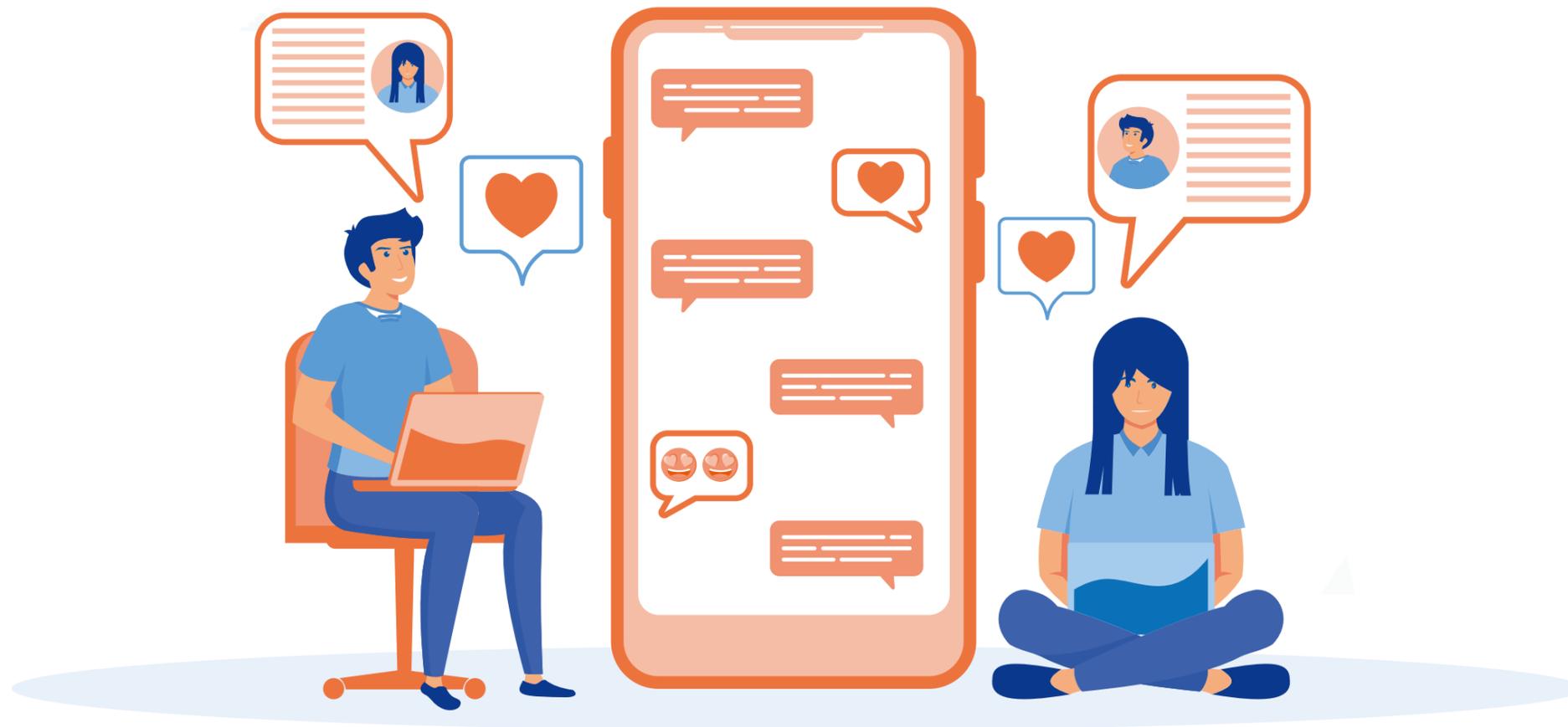


Sitio Web

En nuestro Sitio Web Institucional “bna.com.ar”, los clientes pueden realizar una amplia variedad de transacciones de manera rápida y eficiente. Entre las principales disponibles se encuentran:

- Buscar sucursales y cajeros automáticos.
- Consultar la cotización de billetes y divisas monedas extranjeras (diaria e histórica).
- Descargar los contratos de adhesión de los productos.
- Solicitar plazos fijos web.
- Solicitar productos en línea.
- Solicitar 100% online una tarjeta de crédito.
- Solicitar refinanciación del producto créditos hipotecarios UVA.
- Solicitar turnos para atención en sucursales.
- Solicitar el envío y desbloqueo de tarjetas de débito.
- Solicitar la baja, stop debit o revisión de débitos automáticos en la caja de ahorros o cuenta corriente.
- Iniciar trámite de arrepentimiento o de baja de producto.
- Simular inversiones.
- Simular préstamos.
- Ingresar reclamos, sugerencias y consultas.

Nuestro sitio web está diseñado para brindar una experiencia cómoda y accesible, permitiendo a los clientes gestionar sus necesidades financieras con facilidad.



CANAL	Unidad	2023
	Millones de personas usuarias	189
	Millones de visitas	21
	Millones de sesiones	106
	Miles de personas usuarias	117
	Millones de visitas	933
	Millones de personas usuarias	48
	Millones de visitas	209
	Millones de sesiones	156
	Millones de personas usuarias	566
	Millones de visitas	1,5
	Millones de sesiones	806
	Personas suscriptas al canal	53.104
	Videos subidos	60
	Millones de vistas	64.386.198
	Seguidores	164.577
	Publicaciones realizadas	32
	Seguidores	407.080
	Publicaciones realizadas	140
	Seguidores	268.196
	Publicaciones realizadas	490
	Seguidores	20.151
	Publicaciones realizadas	84

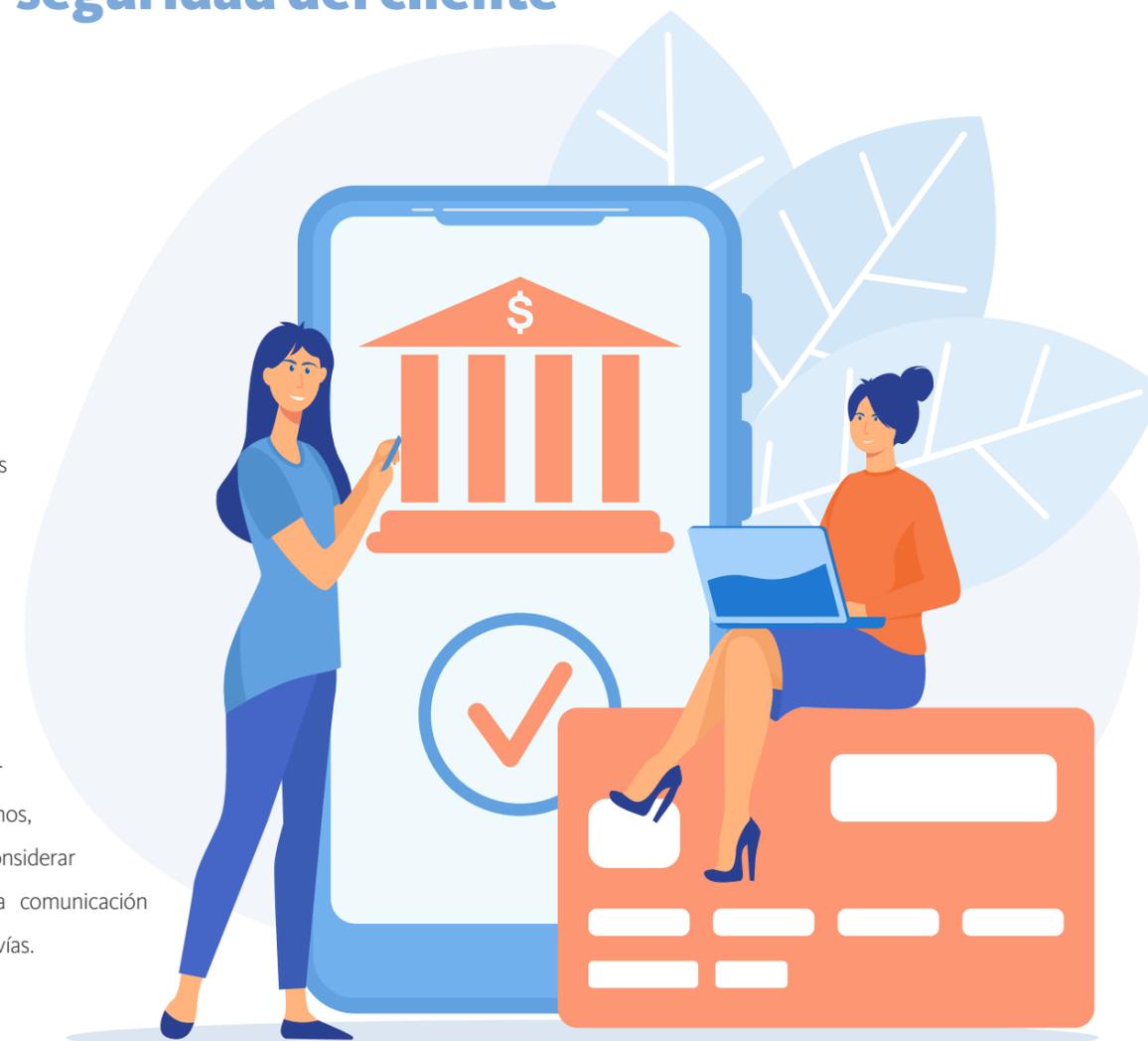
5.3. Atención y seguridad del cliente

3-3

5.3.1. Atención al cliente

2-25, 2-26, 3-3

El BNA ofrece diversos canales para los clientes, incluyendo una amplia red de sucursales, una Unidad de Asistencia y Protección de Usuarios, y un Centro de Atención a Clientes. Estos recursos están diseñados para resolver problemas, atender reclamos, responder consultas y considerar sugerencias, asegurando una comunicación efectiva a través de múltiples vías.



Red de Sucursales

Para asegurar una atención fluida en nuestra red de sucursales, hemos implementado diversas medidas destinadas a garantizar su óptimo funcionamiento. Entre ellas se destaca el Protocolo de Atención en Sucursales, el cual se dirige a toda la red y se actualiza semanalmente. Este protocolo recopila los aspectos esenciales para la atención al cliente, incluyendo la conformación de equipos de respaldo, medidas de higiene y limpieza, principales novedades normativas y cualquier otra cuestión relacionada con la atención durante la jornada laboral.



Agilizadores de Experiencia

Se ha creado e implementado el rol de Agilizador de Experiencias, con la participación de 36 colaboradores seleccionados, representando cada Gerencia Zonal/ Sucursal Plaza de Mayo. Este equipo se dedica a mejorar continuamente la Experiencia del Cliente y promover un cambio de mentalidad, formando equipos de trabajo multidisciplinarios y autogestionados, fomentando la colaboración y el desarrollo de líderes ágiles.

Asistencia y Protección de Usuarios

Mediante este canal se reciben los reclamos de Organismos Oficiales y de personas usuarias vía correo electrónico, o efectuados en forma personal y telefónica, con el fin de optimizar el seguimiento de la gestión y su resolución. Quincenalmente se efectúa el seguimiento de reclamos pendientes ingresados en el RCCR (Registro Centralizado de Consultas y Reclamos) correspondientes a sucursales, Gerencias Zonales y áreas de Casa Central, asimismo se efectúa el seguimiento de las consultas asignadas al Centro de Contactos.

Reclamos

	2023
Total de reclamos registrados al 31/12/2023	673.631
Reclamos por tarjeta de crédito	167.842
Reclamos por tarjeta de débito	82.959
Reclamos por cuentas	80.830
Reclamos por BNA+ billetera virtual/MODO	51.300
Reclamos por otras temáticas	115.014
Reclamos de organismos oficiales	1.235
Total de reclamos resueltos al 31/12/2023	666.261
Promedio de tiempo de resolución (días hábiles)	11,21

A continuación, se presenta el listado de canales de comunicación habilitados para el contacto con nuestros clientes. Estos canales están diseñados para proporcionar asistencia rápida y eficaz, asegurando que todas las consultas, reclamos y sugerencias sean atendidos de manera oportuna. Nos esforzamos por ofrecer múltiples opciones de contacto para satisfacer las diversas necesidades de los usuarios:

- Formulario web – sitio del BNA. <https://www.bna.com.ar/RL/Reclamo>.
- Casilla de correo electrónica de asistencia y protección de los usuarios asistenciaproteccionusuarios@bna.com.ar.
- Teléfono centro de contactos 0810-666-4444.
- Atención al público en red de sucursales.
- Redes sociales.

Centro de contactos

El centro de contactos desempeña un papel crucial en la atención al cliente, actuando como un punto de comunicación entre los usuarios y el BNA. Su función es brindar soporte y resolver consultas, reclamos y solicitudes de información de manera eficiente y efectiva. También se encarga de realizar el seguimiento de las interacciones, asegurando que todas las inquietudes de los clientes sean atendidas y resueltas en el menor tiempo posible, contribuyendo así a mejorar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio ofrecido por el BNA.



5.3.2. Seguridad del cliente

3-3, 416-1, 418-1

La seguridad es una prioridad en cada etapa del proceso de digitalización, por ello en cada nuevo proceso de negocio digital se implementan herramientas, metodologías y controles para proteger la información confidencial de nuestros clientes y salvaguardar la integridad de las operaciones financieras, buscando un adecuado equilibrio entre usabilidad y seguridad, entre otros se citan:

- Políticas de Seguridad de la Información suscriptas por todos los empleados.
- Estándares de seguridad para cada componente tecnológico.
- Programas de Concientización y capacitación en materia de seguridad.
- Monitoreo Continuo y Gestión de Incidentes.
- Control de accesos.
- Evaluaciones de seguridad periódicas (pentest).
- Gestión de vulnerabilidades.

Protección de datos personales

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

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

Seguridad física

El marco normativo de seguridad física está diseñado para proteger la vida del personal, los clientes y del público en general, además de salvaguardar nuestro patrimonio tangible e intangible. Buscamos minimizar los riesgos a niveles razonablemente alcanzables. Dentro del plan sistemático de seguridad, incluimos la participación en simulacros de evacuación en Casa Central, así como la implementación de medidas de prevención de incendios y vigilancia en todas las sucursales.

Durante el año 2023, se registraron 29 ilícitos contra el BNA, sin que se produjera sustracción de numerario. De estos incidentes, 23 fueron actos de vandalismo, 5 robos de elementos de menor cuantía, y se detectó un dispositivo de captura de billetes (pescador) en un cajero automático (ATM).

En el ámbito del edificio de Casa Central, se implementó el Proyecto PISBa (Plataforma Integral de Seguridad Bancaria), marcando un hito significativo en el fortalecimiento de la seguridad de nuestras instalaciones. Este proyecto incluyó la implementación de medidas como el Control de Accesos, el Sistema de Alarmas de Intrusión y el Sistema Integral de Video Vigilancia IP. En total, se instalaron 686 cámaras, 165 lectores biométricos, 53 pasarelas y molinetes, entre otros elementos. Además, se enrolaron 6,206 personas, entre empleados, contratistas y personal de las Fuerzas de Seguridad.

Paralelamente, completamos la instalación del Recambio Tecnológico de CCTV en las sucursales, lo que implicó la colocación de 637 grabadoras de 32 canales, 169 grabadoras de 16 canales, 337 UPS nuevas, 465 UPS reutilizadas y 15,389 cámaras.

CAPÍTULO 6

Comunidad

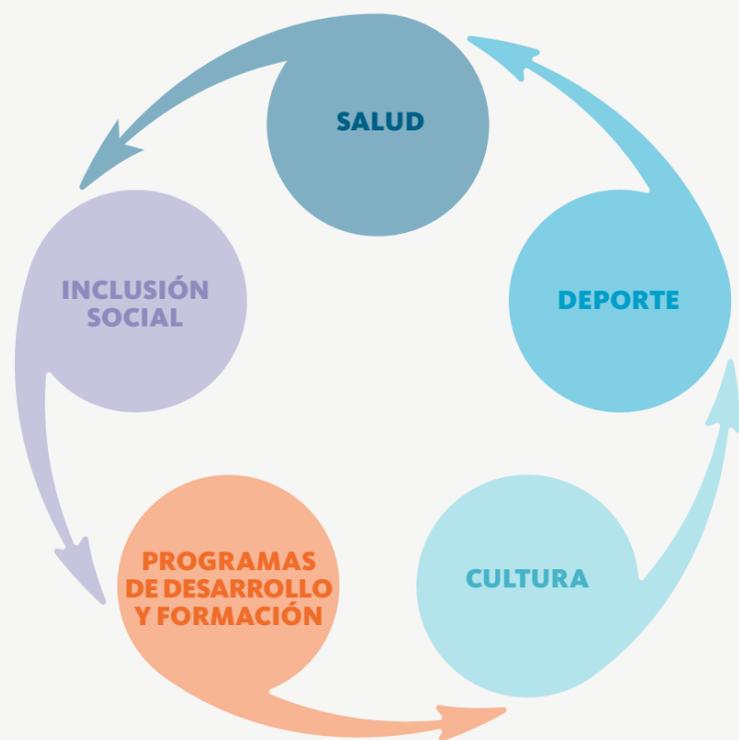
- Más de 16.000 personas inscriptas en las propuestas formativas en las que participó la Fundación BNA.
- 3.100 personas emprendedoras y PyMEs capacitadas a través de Fundación Empretec Argentina.
- Más de \$29 millones de pesos donados por los clientes a través del canje de puntos del Programa de Beneficios.
- A través de nuestro Voluntariado Corporativo, recolectamos más de 640 bolsas y cajas de una variedad de artículos para ayudar a quienes más lo necesitan en la comunidad.



Nos comprometemos a fomentar el desarrollo de las comunidades y promover la inclusión social de todas las personas que habitan nuestro país.

A través de programas orientados a aspectos clave para el crecimiento económico y social, como la educación, el emprendimiento y la salud, buscamos contribuir a la creación y desarrollo de una sociedad equitativa, sostenible y culturalmente responsable que generen un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente.

Con el respaldo de la Fundación BNA y la Fundación Empretec Argentina, y nuestras propias iniciativas, llevamos a cabo acciones en todo el territorio nacional mediante alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil, las cuales nos permiten maximizar resultados y multiplicar los beneficios para toda la población.



6.1. Fundación BNA

2-25, 3-3, 203-1, 203-2, 413-1



La Fundación del Banco de la Nación Argentina (FBNA) es una entidad sin fines de lucro que opera bajo el amparo del BNA.

Promueve la igualdad de oportunidades, genera alianzas con asociaciones civiles, fundaciones y empresas, entre otras, y desarrolla proyectos propios orientados a tres ejes de trabajo: educación, salud e inclusión social a través del deporte y la cultura. El abordaje de cada una de estas iniciativas incluye una mirada integral de las comunidades involucradas, evaluando

el contexto social, económico, territorial y en algunos casos hasta familiar, en el que se encuentran inmersos.

A través de distintos programas, la Fundación brinda respuestas a los sectores más vulnerables de la sociedad, llegando a aquellos que buscan en la Institución un gesto solidario.

En este sentido, durante 2023 el Plan de la FBNA se basó en cuatro pilares:

6.1.1. Plan de apoyo sanitario

6.1.2. Plan de apoyo a la educación y la ciencia

6.1.3. Plan de apoyo social, deportivo y cultural

6.1.4. Plan de actividades generales

6.1.1. Plan de apoyo sanitario

Programa Casa AMOR:

La propuesta planteaba la ambientación de una Casa AMOR por cada provincia del país, replicando el modelo de la Casa Garrahan, para que cada año más de 7.000 niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, pudieran alojarse y estar acompañados por sus familias cuando tengan la necesidad de estar alejados de sus hogares en oportunidad de ser intervenidos o realizar un tratamiento médico.

Tras meses de colaboración con la Fundación Garrahan y luego de varios meses de trabajo con las áreas específicas del Ministerio de Desarrollo Social correspondiente a cada provincia, el Programa quedó bajo la órbita del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Como parte de su compromiso, la FBNA brindó una capacitación a través del lanzamiento de una Diplomatura de Cuidados Integrales para Infancias y Adolescencias, dirigida a quienes el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, identificó como personal potencial afectado al proyecto y especialmente destinada a este público objetivo.

Programa de ambientación de Espacios Amigables de Lactancia:

La FBNA firmó un convenio de colaboración con la Fundación Garrahan con el propósito de llevar a cabo la adecuación de 31 Espacios Amigables de Lactancia (EAL), distribuidos en el territorio nacional. El Ministerio de Desarrollo Social de la Nación elaboró el listado



de los lugares a intervenir, que comprendían, por ejemplo, los Centros de Referencia - CDR, Centros de Infancia -CDI, Espacios de Primera Infancia – EPI o similar, ello en virtud de las necesidades y considerando la afluencia de personas que necesitaran contar con estos espacios.

La implementación de este programa posibilitó que las madres trabajadoras, al retornar a sus actividades laborales luego de la licencia por maternidad, continuaran con el proceso de lactancia, reconocido por su capacidad para reducir enfermedades y mejorar la calidad de vida de los niños; al igual que las madres que concurren a los lugares mencionados anteriormente, para realizar, por ejemplo, trámites.

Programa de ambientación de Espacios Amigables para las Infancias:

El objetivo del Programa “Espacios Amigables de Infancia” (EAI), consistió en fomentar la creación de áreas de juego terapéuticas y acogedoras en centros de atención del sistema público en distintos lugares del país, para contribuir a mejorar la calidad y calidez de estos espacios, tanto para la población que asiste a diario, como para el personal que presta servicios en los mismos, a fin de crear un espacio amigable en este contexto.

En estrecha colaboración con la Fundación Garrahan, se estableció un convenio para la ejecución de dicho Programa. El Ministerio de Desarrollo Social de la Nación cumplió un rol fundamental al determinar los 37 lugares donde se implementó el mismo, basándose en la casuística y demás razones de valor evaluadas por los profesionales de esa cartera, por ejemplo, en los Centros de Referencia – CDR, Centros de Infancia – CDI, Espacios de Primera Infancia – EPI o espacios similares.

La exitosa recepción que tuvo el Programa llevó a la ampliación de la cantidad de espacios a intervenir. Esto condujo a la firma de una adenda al convenio de colaboración original, interviniendo en 63 nuevos Espacios Amigables de Infancia distribuidos en todo el territorio nacional.

Programa de acompañamiento a instituciones sanitarias:

La FBNA colaboró con un total de 11 instituciones sanitarias a lo largo y ancho del país, otorgándoles ayuda para la adquisición de insumos, recursos y mobiliario, a los efectos de crear espacios más amigables para los pacientes y acompañantes, reconociendo en algunos casos, además, la colaboración mediante el padrinazgo habitaciones.



6.1.2. Plan de apoyo a la educación y la ciencia

Programa de apoyo a la ciencia, tecnología e innovación:



El propósito de este Programa fue promover la educación en ciencia y tecnología en distintas instituciones educativas formales de diferentes niveles, así como espacios de educación no formal como museos, clubes de ciencia, ferias y eventos educativos, ofreciendo a los jóvenes un acceso lúdico y enriquecedor a disciplinas como la robótica, programación, inteligencia artificial, energías renovables y movilidad sustentable.

En el año 2023, la FBNA y Siemens Fundación para el Desarrollo Sustentable de la Argentina, rubricaron un convenio específico para llevar adelante los Espacios Makers, con foco en Educación STEM, para jóvenes entre 13 y 16 años, acercándolos a los campos de la ciencia y la tecnología, promoviendo habilidades para el futuro.

En ese marco, se organizaron dos grandes Espacios Makers simultáneos durante las vacaciones de invierno de 2023, denominados ZONA TECNO, los cuales tuvieron lugar en el Centro Cultural de la Ciencia del 10 al 30 de julio, y se sostuvo el nombre del LABORATORIO DE

ARTES ELECTRÓNICAS (LAE) en Tecnópolis, del 15 al 27 de agosto. Posteriormente, fueron trasladados al evento Ciudad Pyme Expo San Martín 2023, del 7 al 10 de sep-tiembre, y al Palacio Libertad, Centro Cultural Domingo Faustino Sarmiento (CCK), del 11 al 15 de octubre.

Futuras – Primer encuentro federal para mujeres científicas argentinas:

Se brindaron herramientas y establecieron redes profesionales para promover el acceso de mujeres científicas a puestos de liderazgo a nivel nacional. Se realizaron conferencias, actividades de capacitación, visitas a entidades científicas y encuentros con referentes en instituciones como la FBNA, la Fundación Sadosky y el ex Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación (MICYT), a través del Centro Cultural de la Ciencia, así como en organismos de ciencia y tecnología. El 1° Encuentro Federal de Liderazgo y Comunicación para Científicas Argentinas: FUTURAS se realizó del 15 al 20 de mayo de 2023 y contó con la participación representativa y federal de 20 profesionales, propuestas por los referentes provinciales de ciencia, tecnología e innovación que integran el Consejo Federal de Ciencia, Tecnología e Innovación (COFECYT).

Numéricas, jóvenes mujeres en las ciencias:

Con el fin de fomentar una participación de las mujeres y disidencias en el ámbito profesional y científico de las Ciencias de la Computación, la FBNA organizó este Programa orientado a ese público, con edades entre 16 y 18 años, junto con el Centro Cultural de la Ciencia del ex Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y la Fundación Sadosky. El mismo consistió en proporcionar una comprensión integral de áreas fundamentales como programación, seguridad informática, desarrollo de videojuegos y ciencia de datos, desde sus principios más elementales, hasta el abordaje de propuestas complejas. Las actividades se desarrollaron en el Centro Cultural de la Ciencia – C3, con participantes de CABA y Provincia de Buenos Aires.

6.1.3. Plan de apoyo social, deportivo y cultural

Programa de apoyo a clubes de barrio:



La FBNA continuó con el Programa de apoyo a clubes de barrio del año 2022, incorporando 58 clubes y logrando así alcanzar el objetivo inicial de acompañar un total de 500 clubes. La finalidad de este Programa consistió en fortalecer y mejorar la infraestructura de las instituciones mediante la provisión de un kit de material deportivo, determinado por la Secretaría de Deportes de la Nación. Así, se benefició a entidades que atienden principalmente a poblaciones vulnerables, donde se llevan a cabo actividades sociales y deportivas en favor del bienestar de la comunidad en su conjunto.

La inclusión del Programa ha consolidado la posición de la Fundación como referente para muchas organizaciones de la sociedad civil en la ayuda para alcanzar el logro de sus objetivos comunitarios, lo que conllevó a recibir solicitudes de ayuda por parte de distintas instituciones. En ese marco, se suscribió un Convenio Específico con FADE, acordando colaborar económicamente con 42 entidades, para la adquisición de material deportivo, indumentaria, electrodomésticos y/u otros elementos y así atender sus necesidades. Se asistió al 95,23% de las instituciones solicitantes de apoyo, es decir, a 40 entidades.

Programa de apoyo a comedores sociales:

Primando nuestro espíritu federal, colaboramos con 7 comedores sociales brindándoles ayuda económica para la adquisición de electrodomésticos, elementos de cocina, mesas y sillas, entre otros. De esta forma pudieron brindar un mejor servicio a sus comunidades.

6.1.4. Plan de actividades generales

Programa de capacitaciones y cursos:

La FBNA continuó ofreciendo capacitaciones, talleres y cursos de formación complementando otros programas de asistencia económica, siempre con el objetivo de empoderar a las personas participantes y fomentar las oportunidades de formación y empleo mediante herramientas de conocimiento, destinada a todos aquellos que aspiran a mejorar su inserción laboral o su desempeño actual en el mercado laboral.

Mediante convenios suscriptos con la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM), se alcanzaron las siguientes metas:

- > Más de 1.500 personas inscriptas en las diversas ediciones de las Diplomaturas de Cuidados Integrales para infancias y adolescencias, y de Prevención y Acompañamiento Integral en situaciones de violencia de género y hacia las niñas.
- > Brindamos formación a 165 participantes del Curso Universitario de Gestión y Planificación de Organizaciones Sociales.
- > Cerca de 12.500 personas, entre docentes y personal BNA han participado en el Curso de Formación Docente para el Acompañamiento de niñas y niños con Autismo.

Curso de formación docente. “Prevención del bullying y estrategias de intervención”:

El propósito del curso fue proporcionar a los docentes de diversas instituciones del país, las herramientas necesarias para la prevención del acoso escolar y las estrategias de intervención que les permitan abordar esta problemática en las aulas e instituciones de todos los niveles del sistema educativo. Más de 2.400 personas participaron en el curso.



Considerando todos los cursos ofrecidos, nos enorgullece haber alcanzado a más de 16.000 personas capacitadas.

Programa de apoyo a otras organizaciones de la sociedad civil:

Contribuimos con una amplia variedad de iniciativas, ya que creemos en la labor conjunta dentro de una red solidaria y comprometida con las necesidades de las otras personas. Colaboramos con 28 organizaciones de la sociedad civil que comparten nuestra visión y objetivos y que dirigen sus acciones a la contención de personas en situación de vulnerabilidad, brindándoles apoyo a sus solicitudes, dirigidas a promover la inclusión social en las comunidades.

Programa de Fortalecimiento a orquestas y músicos de barrios populares y escuelas públicas:

La FBNA colaboró con algunas de este tipo de instituciones a los efectos de que pudieran adquirir instrumentos musicales y/o elementos para estudios de grabación.

Eventos solidarios

Día mundial de concientización del Autismo	En conmemoración de la fecha establecida por Naciones Unidas para visibilizar a las personas con trastorno del espectro Autista (TEA) y contribuir a promover el ejercicio efectivo de sus derechos, se realizó un evento con la presencia de varias agrupaciones y asociaciones afines, que contó con un panel de oradores que brindaron su testimonio y reflexiones sobre la temática, entre-gándose bolsas sensoriales a los niños y niñas que asistieron.
Visitas al Palacio Libertad, Centro Cultural Domingo Faustino Sarmiento	La FBNA organizó la visita de más de 1.200 niños y niñas al Palacio Libertad, Centro Cultural Domingo Faustino Sarmiento. El programa incluyó la realización de un recorrido por las distintas salas, actividades lúdicas, la presentación de una obra de teatro, ofreciéndoles, además, una merienda especial.
Celebración del Día de las Infancias	La FBNA invitó a 1.000 niños y niñas de diversos comedores sociales a celebrar el Día de las Infancias en Tecnópolis. El programa incluyó un almuerzo y una visita a diferentes áreas del parque. Al finalizar el evento, se les entregó una mochila que contenía un kit escolar, un cuaderno para colorear, un rompecabezas y una vianda para merendar.

6.2. Fundación Empretec

2-25, 3-3, 203-1, 203-2, 413-1



Fundada en 1988, la Fundación Empretec Argentina fue la primera institución a nivel mundial en implementar el Programa Empretec diseñado por las Naciones Unidas y coordinado por la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Desde entonces, y hasta fines de 2023, se realizaron más de 330 Talleres de Desarrollo de Comportamiento Emprendedor (conocido como Taller Empretec), lo que implica más de 9.400 personas emprendedoras y PyMEs de todo el país capacitadas, sólo con este programa.

El accionar de la Fundación está centrado en el desarrollo del taller y de otros programas orientados a capacitar a PyMEs y personas que emprenden de todo el país, buscando estimular su crecimiento, acompañarlos en procesos de innovación e internacionalización, mejorar sus capacidades, facilitar el vínculo entre pares, expertos e instituciones públicas y privadas.

En 2023, la Fundación formó a 3.100 personas acumulando un total de 705 horas de capacitación.

6.2.1. Programas de desarrollo y formación

Capacitaciones virtuales para PyMEs y emprendedores

En marzo de 2023, en conjunto con el BNA, Fundación Empretec lanzó nuevamente, al igual que en años anteriores, un ciclo de 17 capacitaciones virtuales gratuitas para PyMEs y emprendimientos, diseñado para brindar herramientas y conocimientos específicos a las empresas argentinas. Se trabajó sobre temáticas como marketing y comunicación, costos, innovación, transformación digital, comercio electrónico, además de tópicos como género y economía circular. Con este programa, fueron formados 1.984 participantes.

Talleres de Desarrollo del Comportamiento Emprendedor

Se llevaron a cabo 11 implementaciones del Taller en diversas provincias argentinas. Mediante esta iniciativa creada por la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la Fundación ha capacitado a más de 9.400 empresarios en todo el país, promoviendo una participación equitativa de género. Durante 2023, realizamos talleres en Buenos Aires, Corrientes, Formosa, Salta, Entre Ríos, Misiones, Santiago del Estero, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Tierra del Fuego y Mendoza, con 215 participantes capacitados, de los cuales el 65% tenían negocios en funcionamiento.

Programa de Formación en Procesos Comerciales Internacionales

Implementado en colaboración con el BNA, el programa busca dotar a las PyMEs de herramientas estratégicas para operar a nivel internacional. Durante dos ediciones en 2023, se capacitó a 82 participantes de 12 provincias, enfocándose en la generación de oportunidades de negocios globales y el desarrollo de un pensamiento estratégico en gestión comercial.

Red Federal de PyMEs Innovadoras

Fundación Empretec fue fundamental en la Red Federal de PyMEs Innovadoras, una iniciativa de la Agencia I+D+i y del ex Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Este programa proporciona un espacio para que las empresas que invierten en ciencia y tecnología fortalezcan sus capacidades a través del intercambio de experiencias y la colaboración. Con 45 empresas incorporadas, se llevaron a cabo 6 módulos de capacitación virtual y plenarios presenciales en Buenos Aires a lo largo del año.

6.2.2. Premios otorgados durante 2023

En colaboración con el BNA y con el respaldo de la Subsecretaría de Desarrollo Emprendedor de la Secretaría de Industria y Desarrollo Productivo y Nación Servicios S.A., se llevó a cabo la 14ª edición del Concurso Soluciones Innovadoras Banco Nación en 2023. Con un récord histórico de más de 1.980 postulaciones, el concurso recibió una amplia participación en su fase de inscripción. De estos, 96 proyectos innovadores avanzaron a la segunda etapa, donde recibieron un programa de capacitación sobre plan de negocios de un mes de duración. Doce proyectos finalistas fueron seleccionados para la jornada final el 11 de octubre de 2023 en el auditorio de la Secretaría de Industria y Desarrollo Productivo en CABA.

Enfocada en mejorar la calidad de vida, modernizar sistemas productivos, adoptar tecnologías amigables con el medio ambiente y fomentar la inclusión social, esta edición del certamen otorgó \$2.000.000 a los ganadores de cada categoría, sumando un total de \$6.000.000 entregados en premios.



Fundación Empretec fue parte de la organización de la segunda Expo BNA Conecta, celebrada del 17 al 19 de mayo de 2023 en el Predio Ferial Tecnópolis, Provincia de Buenos Aires. En colaboración con equipos del BNA, la Fundación dirigió la planificación y ejecución del evento, supervisando las rondas de negocios y los paneles de conferencias. La exposición resaltó la diversidad y el potencial de los emprendimientos en el país, incluyendo a finalistas del Concurso Soluciones Innovadoras.

6.2.3. Relación con universidades, cámaras y asociaciones

Establecimos alianzas estratégicas con universidades, cámaras empresariales y asociaciones de profesionales con el objetivo de proporcionar a nuestros clientes programas de formación de alta calidad, facilitar la creación de redes de contacto y fortalecer relaciones comerciales. Durante 2023, continuamos colaborando con:

- Cámara de Comercio de la Industria Textil de Luján.
- Secretaría Pyme de Tierra del Fuego.
- Municipalidad de Corrientes.
- Cámara de Comercio e Industria de Posadas.
- Secretaría de Ciencia y Tecnología de Santiago del Estero, el Gobierno de la Provincia, y la Plataforma Emprender.
- Cámara Empresaria de Tartagal.
- Ministerio de Economía, Hacienda y Finanzas de Formosa.
- Polo Tecnológico del Paraná.
- Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad de Buenos Aires.
- Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires.
- Federación Económica de Mendoza y la Universidad del Aconcagua.
- Ex Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Ex Ministerio de Cultura.
- Secretaría de Industria y Desarrollo Productivo.
- Agencia I+D+i.
- Centro PyME Adeneu.
- Instituto Balseiro.
- Asociación de Industriales Metalúrgicos de la República Argentina.
- Instituto Nacional de Juventudes.
- Asociación Civil Impacto Digital.
- Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas.
- Municipalidad de Florencio Varela.

6.3. Cultura

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

Museo Histórico y Numismático Arnaldo Cunietti-Ferrando

Dentro del edificio de Casa Central, obra del arquitecto Alejandro Bustillo y declarado Monumento Histórico Nacional, se encuentra el Museo Histórico y Numismático Arnaldo Cunietti-Ferrando, reservorio de documentos, billetes, una importante colección numismática, mobiliario y distintos elementos que hicieron a la actividad bancaria y a la historia de nuestro país. Se realizan visitas guiadas.

> En conmemoración del Día Internacional de la Mujer, se inauguró la Muestra "Trabajadoras de la Banca Pública", destacando el papel fundamental de las mujeres en el ámbito bancario y su contribución a la historia laboral de Argentina. Esta exhibición, compuesta por documentos, textiles y fotografías, atrajo la atención de numerosos visitantes interesados en conocer este aspecto poco explorado de nuestra historia.



> En el marco del 40 aniversario de la democracia, se presentó la muestra "Todo está guardado en la memoria", honrando la memoria de los trabajadores del BNA que fueron víctimas de desaparición durante la última dictadura militar. Esta exhibición fue un recordatorio conmovedor de los momentos difíciles de la historia reciente y un llamado a la reflexión sobre la importancia de preservar la memoria colectiva.



> Durante la Noche de los Museos, el museo abrió sus puertas para ofrecer una variedad de actividades especiales, desde una vitrina homenaje a Arnaldo Cunietti-Ferrando hasta una intervención teatral realizada por la Gerencia de Género, Diversidad y Derechos Humanos. Esta noche especial fue una oportunidad para que la comunidad disfrutara de nuestro patrimonio cultural en un ambiente festivo y educativo. Asistieron casi 1.000 personas. -



- Se registraron un total de 170 visitas guiadas solicitadas con reserva previa, las cuales abarcaron un estimado de 8000 personas. Por otra parte, el sistema educativo desde el nivel secundario hasta la universidad mostró un notable interés en las actividades educativas ofrecidas por el museo. Se contabilizaron un total de 70 grupos provenientes de diversas instituciones educativas, con un total de 2.500 alumnos participantes.

Biblioteca “Manuel Belgrano”

Fundada en 1944, la biblioteca cuenta con una amplia colección de libros, revistas, publicaciones periódicas y otros materiales relacionados con la economía, las finanzas, la historia, la cultura y demás temas relevantes para el BNA y la sociedad en general. Ofrece servicio de préstamo de libros, consulta en sala, acceso a bases de datos y recursos en línea, así como actividades culturales y educativas para sus usuarios. Aunque su principal público objetivo son los colaboradores y funcionarios del BNA, también se encuentra abierta al público en general, brindando acceso a sus recursos y servicios a cualquier persona interesada.

Pinacoteca

Creada con el objetivo de preservar y promover el arte argentino y universal, la colección fue creciendo a lo largo de los años gracias a adquisiciones, donaciones y otros aportes de artistas locales o residentes en el país. Abarca diferentes estilos, períodos y movimientos artísticos, incluyendo pinturas, grabados, esculturas y otras formas de expresión artística.

Galería de Arte “Alejandro Bustillo”

La galería Alejandro Bustillo representa la fusión entre la Institución y la vida cultural de Buenos Aires. Con más de cuarenta años de actividad continua, este espacio ha logrado consolidarse como un referente en el circuito galerístico de la ciudad. En sus salas, han exhibido sus obras, destacados artistas como Clorindo Testa, Felipe Pino, Diana Dowek, Francisco Solano López, Eduardo Stupía, Juan Andrés Videla y Luis J. Medrano.



Coro del BNA

Con el objetivo de promover el desarrollo de la cultura, el Coro del BNA forma parte de la actividad cultural del Banco. Fundado con el propósito de impulsar la música coral y fomentar la participación cultural tanto interna como externa al ámbito bancario, el coro despliega su labor en una amplia gama de eventos culturales.

6.4. Inclusión social

2-25, 3-3, 203-1, 203-2, 413-1

Un BNA más inclusivo

A través de una variedad de iniciativas y programas, trabajamos incansablemente para fomentar la igualdad de oportunidades y mejorar la calidad de vida de todas las personas. Nuestro objetivo es construir una sociedad más justa y equitativa donde cada individuo tenga la oportunidad de alcanzar su máximo potencial. Estamos firmemente comprometidos a seguir siendo impulsores del cambio positivo y a seguir trabajando en colaboración con diversas partes interesadas para lograr un impacto significativo en la inclusión social en Argentina. Por ello, desde el BNA:

- Seguimos los lineamientos de la Ley de Promoción del Acceso al Empleo Formal para personas Travestis, Transexuales y Transgéneros.
- Contamos con un Protocolo contra la Violencia Laboral, Violencia de Género y Violencia Laboral sobre la Base de los Géneros y Diversidades.
- Realizamos capacitaciones en el marco de la Ley Micaela.
- Realizamos adaptación de titularidades en tarjetas y cuentas conforme al nuevo DNI de identidad de género.
- Logramos la obtención del Sello de Igualdad de Género en las Instituciones Públicas otorgado por el Programa de Naciones Unidas (PNUD).
- Renovamos la señalética en baños para que sea inclusiva, en línea con el ingreso de personas bajo el Cupo Laboral Travesti Trans.
- Contamos con 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.
- Contamos con Espacios Amigos de la Lactancia.
- Desarrollamos el Programa "REGISTRADAS".

Compartiendo vínculos solidarios

Durante el 2023 el BNA dio continuidad al Programa Aerolíneas Plus y se mantuvieron los acuerdos de colaboración entre el BNA y la Asociación Casa Abierta María Pueblo, la Asociación Civil No Más Hambre – Casa Justina y la Fundación Sobran Motivos, para la efectivización de canjes de puntos del Programa de Beneficios, por donaciones para colaborar con las organizaciones en sus proyectos.

Casa Abierta María Pueblo desde hace más de 20 años se dedica a proporcionar ayuda integral a víctimas de violencia de género y trata de personas. Asistió directamente a más de 35.000 mujeres, y niños afectados por violencia intrafamiliar con riesgo de vida, ofreciendo representación jurídica gratuita (civil y penal), acompañamiento psicológico, refugio en casos de peligro inminente, capacitación en oficios para promover autonomía, defensa personal, cuidado infantil, apoyo educativo en situaciones de huida, y provisión de alimentos, ropa, pañales, medicamentos y otros elementos esenciales.

Fundación Sobran Motivos tiene el propósito de brindar protección, asesoramiento y apoyo a mujeres y niños que sufren violencia intrafamiliar. La Fundación también busca sensibilizar a la sociedad mendocina sobre esta problemática y abogar por su erradicación en todos los ámbitos: públicos y privados. Como parte de sus actividades, creó el Centro Integral de Contención y Hogar Refugio para albergar temporalmente a mujeres y niños en situación de violencia, brindando apoyo interdisciplinario e interinstitucional para resolver esta problemática.

Asociación Civil No Mas Hambre / Casa Justina surge con el propósito de difundir la "Ley Justina" y de proporcionar un refugio, especialmente dirigido a aquellos de bajos recursos que aguardan un trasplante, con el fin de facilitar su acceso y proximidad a los centros de tratamiento e intervención futura. Su meta principal es establecerse como un lugar de apoyo no solo para los receptores de trasplantes, sino también para sus familias, brindando un espacio de contención integral.

Acciones de Responsabilidad Social

En un mundo donde las empresas están cada vez más conscientes de su impacto en la sociedad y el medio ambiente, es fundamental que las instituciones financieras asuman un papel activo en la promoción del bienestar social y la sostenibilidad. En este contexto, el BNA tiene un compromiso firme con la responsabilidad social, implementando iniciativas que van más allá de su función tradicional de intermediario financiero.



En el año 2011, en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) designó el 21 de marzo como el Día Mundial del Síndrome de Down.

Los zoquetes o medias, fueron elegidos como símbolo de este día porque tienen una forma similar a la de los cromosomas, y que sean de distinto par hace referencia a que somos tan diferentes como iguales. Con el objetivo de concientizar sobre la temática, se propuso a los colaboradores usar un par de medias llamativas de diferente color y enviar una foto cumpliendo con esta consigna junto a los equipos de trabajo, amigos/as o familia, las cuales fueron difundidas internamente para reflejar el compromiso de todas las personas que forman parte de la institución.

2 de abril: Día Mundial de la Concientización sobre el Autismo

En el año 2007, la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), designó el 2 de abril como el Día Mundial de la Concientización sobre el Autismo. En ese marco, durante el mes de abril de 2023 el BNA acompañó a la Institución Cooperativa de Provisión de Servicios de Salud San Martín de Porres en la campaña de recolección de pelotitas de tenis en desuso.

Se invitó a los colaboradores y a la clientela a juntar pelotitas y enviarlas a sucursales del BNA cercanas a las sedes de la Institución. Como resultado se recolectaron más de 1000 pelotitas, logrando equipar 11 aulas, contribuyendo así a disminuir el impacto de los estímulos sonoros en sus aulas.



Voluntariado Corporativo - Campaña solidaria 2023

Durante noviembre y diciembre del 2023 hemos llevado adelante un Programa de Voluntariado Corporativo que constó de una colecta solidaria, a cargo de 103 personas voluntarias del BNA, en articulación con el Consejo Social de la Universidad Nacional de La Plata.

De esta acción participó personal que se desempeña en la Casa Central del BNA, Plaza de Mayo y sucursales de las zonales de CABA y GBA. Gracias al compromiso de las personas voluntarias y el trabajo conjunto realizado con diversas áreas de Casa Central, se recolectaron más de 640 bolsas y cajas con alimentos no perecederos, ropa, calzado, juguetes, artículos de limpieza, libros y útiles escolares, las cuales fueron entregadas a familias que viven en barrios populares de las localidades de La Plata, Berisso y Ensenada.

Asociación / Fundación	Cantidad de donaciones	Puntos canjeados	Importe donado
Casa Abierta María Pueblo	27.368	1.318.489.760	\$14.384.300
Fundación Sobran Motivos	9.506	504.730.000	\$ 5.047.300
Asoc. Civil No Más Hambre / Casa Justina	14.621	982.201.940	\$ 9.845.740

6.5. Acompañando deportes competitivos

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

Una relación de apoyo, solidaridad y trabajo en equipo

Promovemos la práctica deportiva para fomentar un estilo de vida saludable, el trabajo en equipo, la solidaridad y una sana competencia. Creemos en el respaldo al deporte como una manera de impulsar las economías regionales y el turismo. Consideramos que al apoyar diversas disciplinas deportivas fortalecemos nuestra marca, transmitimos valores, impulsamos la inclusión social y generamos fidelidad de los clientes.

En 2023, el BNA actuó como patrocinador oficial de varios equipos nacionales:

- › Sponsor Oficial de la Selección Argentina de Fútbol – Asociación del Fútbol Argentino (AFA).
- › Main Sponsor de las Selecciones Nacionales de Voleibol y Handball en todas sus categorías y en sus ramas tanto femenina como masculina.
- › Presenting Sponsor de la Liga Argentina de Vóleybol masculina y femenina.
- › Incorporamos la categoría Automovilismo y Motociclismo mediante el patrocinio del TC2000, Top Race y Super Bike Argentina.
- › Sponsor de la Maratón K21 Tandil y K21 Villa Pehuena.
- › Triatlones y Duatlón: Sponsor Gold de los triatlones Half y Sprint Triatlón ISS Mar del Plata, Triatlón Olímpico Miramar, Half Triatlón Camino de La Costa en Viedma, Triatlón Sprint y Olímpico ISS Mar del Plata, Duatlón Hombre de Piedra.

Asimismo, el BNA respaldó, a través de su patrocinio, una variedad de eventos deportivos, entre ellos:

- › Presencia en la muestra anual de Tecnópolis donde se homenajeó a los Campeones del mundo de fútbol argentinos y se apoyaron actividades relacionadas con el deporte.
- › En la Feria Internacional del Libro de Buenos Aires, organizamos charlas con destacadas jugadoras de vóley y sobre el impacto del mundial en los niños.
- › Respaldamos las actividades de la Confederación Argentina de Deportes (CAD), el evento de básquet "Juego de las Estrellas 2023" y las competencias de automovilismo y motociclismo como el TC2000, Top Race y Super Bike Argentina.



CAPÍTULO 7

Gestión Ambiental

- Impulsamos la sensibilización interna y externa sobre la conciencia ambiental mediante comunicaciones, publicaciones y acciones comerciales.
- Cumplimos con la etapa de registro de inmuebles y avanzamos en la etapa de revisión energética del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROUREE).
- Elaboramos el Informe de Gases de efecto invernadero (GEI).
- Logramos reducir las impresiones en 47 millones de copias bajo el Proyecto "Impresión Cero".



7.1. Conciencia ambiental

3-3

Nos esforzamos por gestionar tanto nuestro impacto ambiental directo como indirecto, proteger el medio ambiente y luchar contra el cambio climático, cumpliendo con los acuerdos voluntarios. Para lograrlo, consideramos crucial fomentar la conciencia ambiental dentro y fuera del BNA, comprometiéndonos a desarrollar productos y servicios que se alineen con las necesidades de nuestros clientes y el entorno.

Durante 2023, llevamos a cabo 18 comunicaciones internas entre las que se encuentran efemérides ambientales, publicaciones y acciones comerciales, proporcionando a los colaboradores información relevante para fomentar la conciencia sobre la preservación del medio ambiente, promoviendo acciones que generen un impacto positivo.

Destacamos las siguientes:

14 de febrero: Día Mundial de la Energía

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) estableció el 14 de febrero de 1949 como el Día Mundial de la Energía, ya que la utilización de fuentes energéticas no renovables y las técnicas empleadas para su extracción son las responsables en un 60% de la emisión de gases de efecto invernadero (GEI).



Se realizaron comunicaciones internas con información sobre la efeméride y cartelería con consejos para las sucursales, locales y oficinas, con el propósito de promover el uso sostenible de la energía y los recursos energéticos.

Publicaciones sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Durante el mes de febrero de 2023 se realizaron 7 publicaciones internas destinadas a explicar qué son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, se profundizó en las metas y objetivos de cada ODS, junto con ejemplos concretos de la contribución del BNA al cumplimiento de sus metas.



22 de marzo: Día Mundial del Agua

En 1993 la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el 22 de marzo como el Día Mundial del Agua, con el objetivo de concientizar acerca de la crisis del agua en el mundo. Se realizó una publicación con información sobre la efeméride y cartelería con consejos para las sucursales, locales y oficinas para promover el cuidado de nuestro recurso promotor de vida.



5 de junio: Día Mundial del Medio Ambiente

El 5 de junio se conmemora el Día Mundial del Medio Ambiente, el cual fue establecido por la ONU, con el fin de concientizar a la población mundial sobre la importancia de los recursos naturales y su preservación.

En ese marco, se realizó una propuesta comercial a través de Tienda BNA+ con el objeto de ofrecer productos catalogados como eficientes o sustentables. El objetivo de la acción comercial fue contribuir con el cuidado del medio ambiente, promoviendo una selección de productos que contribuyan al desarrollo sostenible, preservando el uso de los recursos naturales y aportando alternativas que reduzcan las emisiones de CO2 en los segmentos más contaminantes como energía y movilidad.



24 de octubre: Día Internacional contra el Cambio Climático

Con motivo de celebrarse el "Día Internacional contra el Cambio Climático", se llevó adelante la segunda acción comercial sustentable a través de Tienda BNA+, otorgando una financiación en hasta 6 cuotas sin interés con tarjetas de crédito Visa y Mastercard y hasta 12 cuotas sin interés a través de MODO BNA+ en artículos seleccionados e incluidos dentro de las especificaciones requeridas de Eficiencia Energética o Movilidad Sustentable.

De esta manera se realizaron distintas comunicaciones internas y externas referidas a la acción comercial, difundiendo valores que sensibilicen a los colaboradores y público en general, tanto en la Intranet como en la página web, notificaciones BNA+, mailings y gacetillas de prensa.



Derribando Barreras 2023 - Cascos Verdes

El BNA colaboró como sponsor junto a otras empresas de la campaña “Derribando Barreras 2023” de la asociación civil Cascos Verdes.

Se realizó una campaña de comunicación vía mailing, redes sociales y concientización en la vía pública, con el objetivo de derribar mitos sobre la discapacidad y promover la inclusión. Como resultado, la asociación recaudó \$4.404.718, permitiendo que más de 15 estudiantes con discapacidad intelectual se formen como Educadores Ambientales en el ámbito universitario.

Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía PROUREE ¹⁰

En cumplimiento al Decreto PEN 140/07, nos encontramos llevando a cabo la implementación del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROUREE) dependiente de la Secretaría de Energía, cuyo objetivo consiste en reducir los niveles de consumo energético mediante la implementación de medidas de mejora de eficiencia energética, la introducción de criterios para la gestión de la energía y la concientización de los colaboradores en el uso racional de los recursos.

Este programa se está desarrollando en todas las sucursales del BNA a nivel nacional.

A diciembre 2023, cumplimos la etapa de registro y avanzamos en la etapa de revisión energética, la cual infiere verificar consumos, potencia y relevamiento de instalaciones y equipos consumidores de energía.

Se espera comenzar la etapa de elaboración de los planes de eficiencia energética en 2024, al igual que la colocación del medidor inteligente de energía eléctrica en Casa Central en el marco del programa Euroclima+.

Es relevante destacar que estas acciones contribuyen a mejorar la eficiencia energética del BNA y sumado a ello, permiten reducir las emisiones GEI generadas producto de nuestro consumo.

7.2.

Medición de la Huella de Carbono

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

Somos conscientes de la necesidad de equilibrar el desarrollo ético, económico, social y ambiental, así como de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), las cuales son una muestra del daño que se genera en forma local y regional al ambiente, y del aporte al calentamiento global con todas las consecuencias que trae aparejado. El primer paso crucial hacia este objetivo es comprender plenamente el impacto de nuestras operaciones mediante una medición de huella de carbono operativa.

La huella de carbono representa el análisis de las emisiones GEI, ya sean directas o indirectas, atribuibles a una organización, producto o servicio. Esta medición se realiza a través de un inventario de GEI, expresado en toneladas de dióxido de carbono equivalente, y abarca los seis gases mencionados en el Protocolo de Kioto (CO₂, CH₄, N₂O, PFCs, HFCs y SF₆).

En este contexto, presentamos anualmente al Directorio el Informe de GEI. El propósito fundamental de este informe es desarrollar un inventario que consolide una metodología exhaustiva para el análisis y la recopilación de datos sobre las emisiones de GEI generadas por el BNA durante el período de actividad establecido, en este caso, correspondiente al ejercicio 2023.

El proceso de elaboración del Informe GEI se ha realizado tomando como referencia los puntos establecidos en la Norma ISO 14064-1, adoptando las modificaciones que corresponden con la versión 2019. Además, se utilizaron lineamientos y metodologías que surgen de GHG Protocol, particularmente en su apartado de los estándares corporativos de contabilidad y reporte y de los principios y guías que expone PCAF en su guía para la contabilidad y reporte de los gases de efecto invernadero en la industria bancaria.

10. <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/eficiencia-energetica/eficiencia-energetica-en-sector-publico/prouree-en-edificios-publicos>

Clasificación de emisiones:
Categorías I, II, III, IV

<p>Categoría I: Emisiones y remociones directas de GEIs</p>	<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.
<p>Categoría II: Emisiones indirectas de GEIs por energía importada</p>	<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.
<p>Categoría III: Emisiones indirectas de GEIs por transporte</p>	<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.
<p>Categoría IV: Otras emisiones indirectas de GEIs</p>	<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).

Tabla de emisiones de GEI

CÁLCULO DE EMISIONES DE GEI					2023	
Categoría	Fuente de emisión	Actividad	Consumo	Unidad	Co2	Participación en total de emisiones
Categoría 1: Emisiones Directas - Combustión estacionaria	Gas Natural	Calefacción y cocina	5.074.848,00	m3	11.120,22	25,06%
	Propano/ Butano	Calefacción y cocina	12.452,00	Kg	37,27	0,08%
	Gasoil	Generadores eléctricos y calderas	17.114,00	l	46,09	0,10%
	Nafta	Generadores eléctricos y calderas	124,10	l	0,31	0,00%
Categoría 3: Emisiones GEI causadas por el transporte - fuentes móviles terrestres	Nafta	Autos BNA	64.480,70	l	161,86	0,36%
	Gasoil	Autos BNA	15.540,00	l	42,26	0,10%
	GNC	Autos BNA	120,00	m3	0,00	0,00%
	Nafta	Camiones de caudales	3.304,00	l	8,29	0,02%
	Gasoil	Camiones de caudales	973.926,34	l	2.648,25	5,97%
	GNC	Camiones de caudales	-	m3	-	0,00%
Categoría 1: Emisiones directas - equipos climatizadores	R410A		1.589,29	kg	3.057,79	6,89%
	R 22		2.148,28	kg	3.780,97	8,52%
	R134a		74,00	kg	96,20	0,22%
	R407C		11,00	kg	17,86	0,04%
	R404A		83,00	kg	327,27	0,74%
	R407A		-	kg	-	0,00%
	Otros		datos específicos			30,01
TOTAL ALCANCE 1					21.374,66	48%
Categoría 2: Emisiones Indirectas por energía importada	Electricidad	Electricidad	68.620.935,00	kWh	19.213,86	43,30%
TOTAL ALCANCE 2					19.213,86	43%

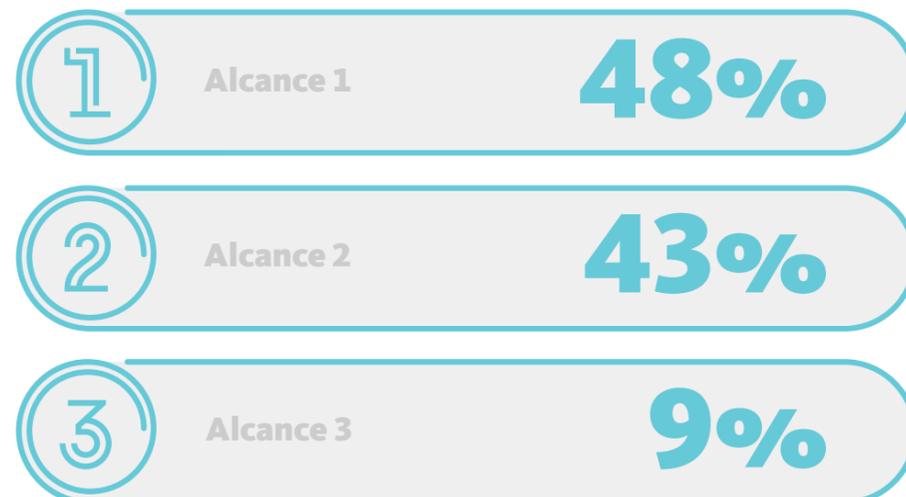
Tabla de emisiones de GEI

CÁLCULO DE EMISIONES DE GEI					2023	
Categoría	Fuente de emisión	Actividad	Consumo	Unidad	Co2	Participación en total de emisiones
Categoría 3: Emisiones indirectas por transporte aéreo	Combustible fósil de transporte aéreo	Viajes de negocio	281.091,14	CO2	281,09	0,63%
Categoría 4: Emisiones indirectas de productos y servicios que son utilizados por el Banco en su actividad operativa y comercial	Residuos	Disposición final de residuos sólidos	1.318.576,80	kg	1.178,81	2,66%
	Provisión de agua potable	Provisión de agua potable	2.397.242,48	m3	697,60	1,57%
	Aguas residuales	Tratamiento de líquidos cloacales	2.397.242,48	m3	1.366,43	3,08%
		Residuos líquidos Domésticos (in situ)	9,46	kg CH4	257,29	257,29
TOTAL ALCANCE 3					3.781,21	9%
TOTAL DE EMISIONES GEI 2023					44.369,73	toneladas CO2

Distribución de Emisiones de GEI por tipo de fuente



Distribución por tipo de alcance



7.3. Gestión de los materiales

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

Priorizamos el uso responsable de los recursos y la implementación de tecnologías innovadoras que optimicen los procesos y sean amigables con el medio ambiente. En esta línea, buscamos incrementar la eficiencia mediante servicios digitales que mejoren la atención y el acceso a la información de nuestros clientes, agilizando trámites, reduciendo costos y garantizando la seguridad en todas nuestras operaciones.

Estamos adoptando cada vez más el uso de firmas digitales y electrónica en los legajos de comprobantes del Cierre Operativo de Sucursales, reemplazando la impresión y firma manuscrita. Este cambio también nos ha permitido reducir el contenido de los legajos detallados, y planeamos extender gradualmente esta metodología a otros procesos.

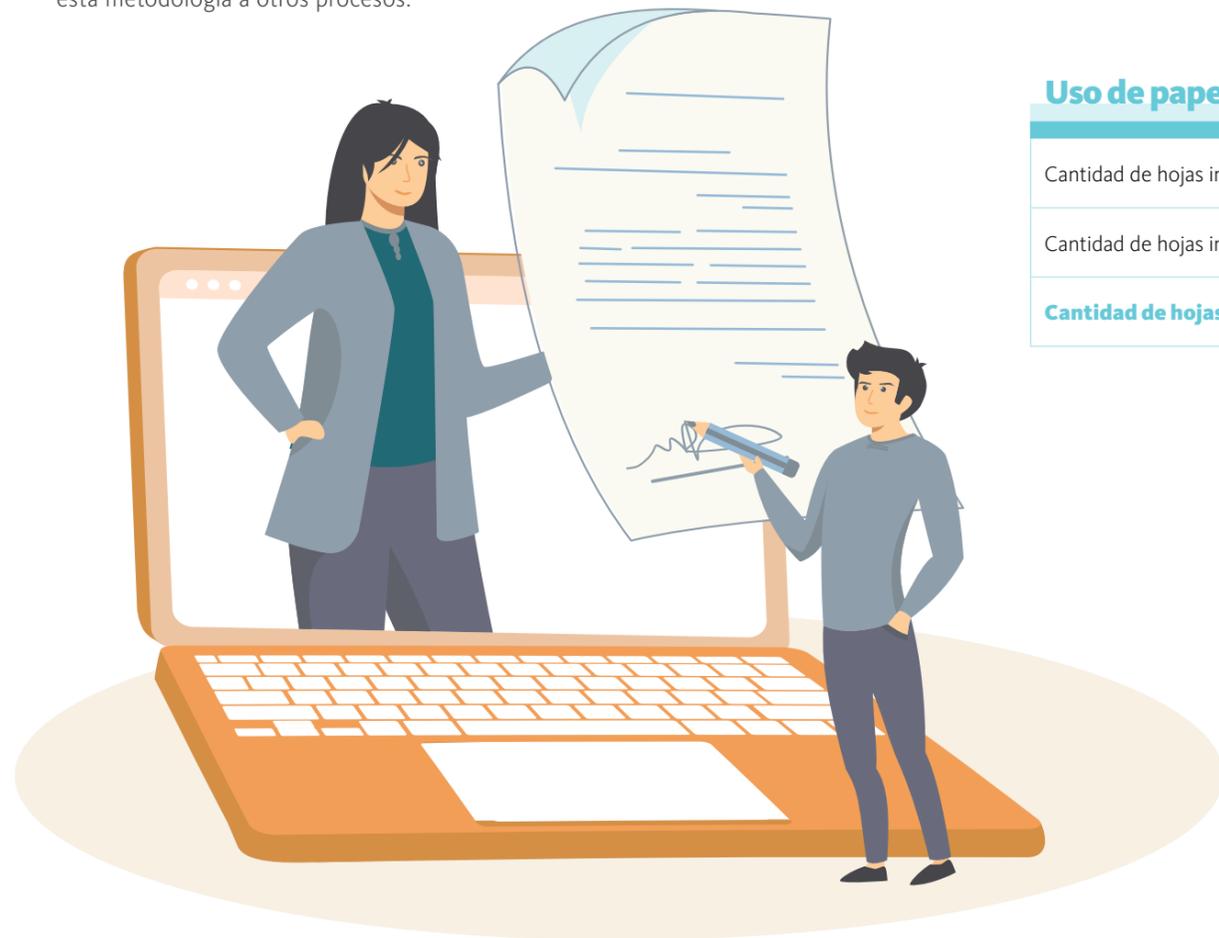
Además, hemos desplegado una nueva Infraestructura de Clave Pública, lo que nos ha permitido avanzar con la implementación masiva de certificados digitales para múltiples propósitos. Destacamos especialmente el uso de la firma electrónica en el marco del proyecto "Firma Electrónica Federal".

Continuamos con el programa "Impresión Cero", cuyo objetivo es disminuir el uso de papel en nuestras oficinas centrales y sucursales de todo el país. Para apoyar esta iniciativa, estamos desarrollando sistemas de digitalización que permitan disponer de la información del cliente en línea, avanzando así hacia una banca digital integral.

Uso de papel

2023

Cantidad de hojas impresas en sucursales	197.464.835
Cantidad de hojas impresas en Casa Central y Plaza de Mayo	10.800.616
Cantidad de hojas impresas	208.265.451



Durante el año 2023 se logró alcanzar una reducción en las impresiones del orden de las 47.000.000 de copias dentro del marco del Proyecto "Impresión Cero". **Esto permitió evitar la emisión de aproximadamente 228,19 toneladas de CO2eq al medio ambiente¹¹.**

Durante 2023 donamos al Hospital Garrahan 130.051 kg. de papel, reflejando nuestro compromiso con el ambiente y el reciclaje.

11. Se consideró exclusivamente el papel no utilizado. No se tuvieron en cuenta las emisiones vinculadas al ciclo de vida de la tinta, proceso de impresión, gestión de residuos, logística para el provisionamiento del papel, entre otros.

7.4.

Gestión de los residuos

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

Dado que el papel es uno de los principales residuos que generamos, es crucial tratarlo adecuadamente para minimizar su impacto ambiental. Para ello, gestionamos los residuos de oficina mediante prácticas de reducción y disposición adecuada, además de realizar acciones de concientización para asegurar su correcta separación.

Los residuos de oficina generados en Casa Central, como papeles, cartones, plásticos y tapitas, son retirados por la Fundación Garrahan.

Los residuos húmedos se almacenan en bolsas conforme a la ley vigente. Posteriormente, una empresa contratada se encarga de su tratamiento y disposición final ante el CEAMSE en el AMBA. En cuanto a dichos residuos, cumplimos con las leyes de la Ciudad de Buenos Aires y el Ministerio de Ambiente y Espacio Público. Disponemos de un depósito para su almacenamiento, asegurando su correcto tratamiento y disposición final.

Algunas locaciones en el micro y macrocentro porteño, como el edificio de Casa Central, el Anexo de Bartolomé Mitre 343 y las sucursales pertenecientes a la ex Gerencia Zonal Congreso, están registradas ante el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (GCBA) como grandes generadores de Residuos Sólidos Urbanos (RSU).

En los talleres especializados de Casa Central, se generan residuos peligrosos como aceites, pinturas y tubos fluorescentes. Los talleres y depósitos de Barracas también producen residuos peligrosos, incluidos aceites, tintas y solventes, así como líquidos de revelado de las máquinas de fotomecánica. La gestión, transporte y tratamiento final de estos residuos son realizados por empresas especializadas y registradas ante los organismos competentes.

Residuos totales Casa Central y sucursales de macrocentro (en kg.) 2023

Residuos peligrosos destinados a tratamiento y disposición final	21.326
Residuos destinados a reciclado	130.051
Residuos entregados a operaciones autorizados para tratamiento y disposición final	52.550

Residuos totales Casa Central y sucursales de macrocentro (en kg.) 2023

Tóner y tambor de transferencia	148
Sólidos Categoría A: Y31/Y34A (baterías de plomo con ácido)	256
Sólidos, componentes electrónicos, servers, switches, cintas de datos, tomas múltiples, equipo de refrigeración, CPUs, monitores planos, todos elementos fuera de uso, deteriorados y/o triturados	20.090
Sólidos, placas divisorias de oficina enchapadas en melamina gris y perfilería	980



CAPÍTULO 8

Sobre este informe



8.1. Acercas de este reporte

2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Presentamos el 8° Reporte de Sustentabilidad ASG, a través del cual comunicamos nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza a los 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 entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, incluyendo indicadores comparativos correspondientes a períodos anteriores. Cualquier limitación en su alcance, actualización o reexpresión de información, es indicada a lo largo del documento.

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

- › Estándares GRI: Para el Content Index – Essentials Service, GRI services revisó que el índice de contenido GRI se ha presentado de manera consistente con los requisitos para informar de acuerdo con los Estándares GRI, y que la información en el índice esta claramente presentada y es accesible para los grupos de interés.
- › Pacto Global de Naciones Unidas: a través de la información sistematizada en este reporte, disponemos de los datos necesarios para cumplir y dar respuesta a nuestra Comunicación para el Progreso (CoP).

La elaboración y producción general del informe fue realizada por el Banco de la Nación Argentina, no ha sido sometido a revisión o verificación externa, y la aprobación final del documento es realizada por su Directorio.



8.2. Índice de contenidos GRI



2025

PARA EL CONTENT INDEX – ESSENTIALS SERVICE, GRI SERVICES REVISÓ QUE EL ÍNDICE DE CONTENIDO GRI SE PRESENTA DE MANERA CONSISTENTE CON LOS REQUISITOS PARA INFORMAR DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES GRI, Y QUE LA INFORMACIÓN EN EL ÍNDICE ESTA CLARAMENTE PRESENTADA Y ACCESIBLE PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Declaración de uso: El Banco de la Nación Argentina ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 1: Fundamentos 2021				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 2: Contenidos generales 2021	1. LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMES			
	Contenido 2-1 Detalles organizacionales	8, 9		
	Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	93		
	Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	93, 105		
	Contenido 2-4 Actualización de la información	93		
	Contenido 2-5 Verificación externa	93		
	2. ACTIVIDADES Y TRABAJADORES			
	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8, 9, 11, 39, 43, 46, 47		
	Contenido 2-7 Empleados	50, 101		Principio 6
	Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	102		
	3. GOBERNANZA			
	Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	11, 12, 14		
	Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	11, 14		
	Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	11, 14		
	Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	12, 14, Código de Gobierno Corporativo (Art. 3.1.1) https://www.bna.com.ar/Institucional/GobiernoCorporativo		
Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14, Código de Gobierno Corporativo (Art. 3.1.1) https://www.bna.com.ar/Institucional/GobiernoCorporativo			
Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	93			
Contenido 2-15 Conflictos de interés	15			

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 2: Contenidos generales 2021	Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	12		
	Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	12		
	Contenido 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	12, 19		
	Contenido 2-19 Políticas de remuneración		Restricciones de confidencialidad. Para preservar la seguridad del personal dicha información no es incluida en el presente Reporte.	
	Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	50		
	Contenido 2-21 Ratio de compensación total anual	102		
	4. ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS			
	Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4, 5		
	Contenido 2-23 Compromisos y políticas	12, 15, 17, 21, 23, 64		
	Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	14, 15, 17, 23, 27, 29, 64, 65, 68		
	Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	27, 72, 76, 79, 82		
	Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	15, 27, 69, 72		Principio 10
	Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		Información no disponible o incompleta. Trabajaremos en la recopilación de la información para los próximos reportes.	
	Contenido 2-28 Afiliación a asociaciones	21, 23		
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
	Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	27, 28		
	Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva	50		Principio 3
CONTENIDOS SOBRE LOS TEMAS MATERIALES				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	23, 28		
	Contenido 3-2 Lista de temas materiales	28		
TEMAS MATERIALES				
EFICIENCIA ENERGÉTICA				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 87		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	87		Principio 7, Principio 8
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	87		Principio 8
	302-3 Intensidad energética	102		Principio 8
	302-4 Reducción del consumo energético		Información no disponible. Actualmente el Banco no cuenta con la información requerida sistematizada, se tendrá en consideración para incluir en futuros reportes.	

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
USO RESPONSABLE DE LOS RECURSOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 87, 90		
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido		Información no disponible. Actualmente el Banco no cuenta con la información requerida sistematizada, se tendrá en consideración para incluir en futuros reportes.	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua		Información no disponible. Actualmente el Banco no cuenta con la información requerida sistematizada, se tendrá en consideración para incluir en futuros reportes.	
	303-3 Extracción de agua	87		
	303-5 Consumo de agua	87		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	90		
	301-2 Insumos reciclados	90		
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	90		
GESTIÓN DE RIESGOS SOCIOAMBIENTALES Y DEL CAMBIO CLIMÁTICO				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	23, 28, 29, 87, 90		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	87		Principio 7, Principio 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	87		Principio 7, Principio 8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	87		Principio 7, Principio 8
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	87		Principio 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	87		Principio 8, Principio 9
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	90		Principio 7, Principio 8
	301-2 Insumos reciclados	90		Principio 8
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	90		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	29, 87		
CONCIENTIZACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 86		
Indicador propio	Cantidad de comunicaciones internas relacionadas a efemérides ambientales	86		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
GESTIÓN DE RESIDUOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 91		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	91		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	91		
	306-3 Residuos generados	91		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	91		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	91		
RELACIÓN Y COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	27, 28, 64, 76, 79, 81, 82, 84		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	55, 64, 65, 68, 69, 76, 79, 81, 82, 84		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	55, 64, 65, 68, 69, 76, 79, 81, 82, 84		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	64, 68, 76, 79, 81, 82, 84		Principio 1
EXPERIENCIA DEL CLIENTE				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 64, 65, 69, 72, 74		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	74		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	102		
APOYO A EMPRENDIMIENTOS Y PYMES				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 43, 79		
Indicador propio	Porcentaje de financiación al segmento emprendedor	43		
Indicador propio	Capacitaciones virtuales para emprendedores	80		
Indicador propio	Variación anual de préstamos a PyMEs	43		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 51		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	52, 102		Principio 6
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	52		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	52		Principio 6
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	51		Principio 6
BIENESTAR LABORAL				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 55, 60		
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	55		
	401-3 Permiso parental	57, 103		Principio 6
Indicador propio	Revisión de licencias adoptando criterios de diversidad	57		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	61		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	61		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		"Información no disponible. Actualmente el Banco no cuenta con la información requerida sistematizada, se tendrá en consideración para incluir en futuros reportes."	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	61		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	61		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	61		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	61		
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	61		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 31, 64		
Indicador propio	Cantidad de usuarios registrados en el sitio web mayoresactivos.com.ar	68		
Indicador propio	Monto otorgado a través de financiamiento a empresas lideradas por mujeres	35		
Indicador propio	Cantidad de altas de cuenta sueldo beneficiarias del Programa Registradas	68		
Indicador propio	Participación del BNA en los pagos totales de jubilaciones y pensiones realizadas por ANSES	68		
DIVERSIDAD Y EQUIDAD				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28		
Indicador propio	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	104		
Indicador propio	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	104		
Indicador propio	Políticas con perspectiva de género y diversidad	31		
DERECHOS HUMANOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 50, 51		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	50		Principio 6
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	50		Principio 5
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	50		Principio 4
Indicador propio	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	52		
ÉTICA Y TRANSPARENCIA				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	15, 28		
Indicador propio	Porcentaje de personal del Banco suscripto al Código de Ética y Conducta	15		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	11, 28		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	11		Principio 6
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y PREVENCIÓN DE HECHOS ILÍCITOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	15, 20, 28		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	102		Principio 10
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	17		
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 74		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	74		
TRANSFORMACIÓN DIGITAL				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	28, 65, 69		
Indicador propio	Variación anual de personas usuarias en la aplicación BNA +.	69		
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 3: Temas materiales 2021	Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	10, 28		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	10		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	58, 59		

Notas de Tabla GRI

Nota 1:

2-7

Personal por tipo de contrato*

Dotación por contrato laboral y región	
Empleados fijos con contrato por tiempo indeterminado	17.452
Empleados temporales con contrato de duración determinada	55
Total	17.507

* No contempla personal nativo del exterior.

Trabajadores por tipo de contrato y por región	Empleados fijos con contrato por tiempo indeterminado	Empleados temporales con contrato de duración determinada	Total
Dotación por contrato laboral y región			
ZONAL ATLANTICA	563		563
ZONAL BUENOS AIRES CENTRO	390		390
ZONAL BUENOS AIRES NORTE	324		324
ZONAL BUENOS AIRES OESTE	482		482
ZONAL BUENOS AIRES SUR	411		411
ZONAL CABA NORTE	344		344
ZONAL CABA OESTE	406		406
ZONAL CABA SUR	537		537
ZONAL CATAMARCA	340	1	341
ZONAL CÓRDOBA CENTRO	323		323
ZONAL CÓRDOBA ESTE	218		218
ZONAL CÓRDOBA NORTE	691		691
ZONAL CÓRDOBA SUR	255		255
ZONAL CORRIENTES	292		292
ZONAL CUYO NORTE	296		296
ZONAL ENTRE RIOS ESTE	213		213
ZONAL ENTRE RIOS OESTE	286		286
ZONAL GBA NORTE	507		507
ZONAL GBA OESTE	550		550
ZONAL GBA SUR	614		614

Trabajadores por tipo de contrato y por región	Empleados fijos con contrato por tiempo indeterminado	Empleados temporales con contrato de duración determinada	Total
Dotación por contrato laboral y región			
ZONAL LA PAMPA	207		207
ZONAL MENDOZA ESTE	564		564
ZONAL MENDOZA OESTE	503	2	505
ZONAL MISIONES	259		259
ZONAL NORESTE	432		432
ZONAL NOROESTE	361		361
ZONAL PATAGONIA NORTE	500		500
ZONAL PATAGONIA SUR	466		466
ZONAL ROSARIO	481	3	484
ZONAL SAN LUIS	312		312
ZONAL SANTA FE CENTRO	374		374
ZONAL SANTA FE NORTE	229		229
ZONAL SANTA FE SUR	202		202
ZONAL SANTIAGO DEL ESTERO	158		158
ZONAL TUCUMÁN	310	1	311
Total Gerencias Zonales	13400	7	13.407
Casa Central	3495	48	3.543
Plaza de Mayo	557		557
Personal Nativo del Exterior	173		173
Total	17625	55	17.680

Personal por tipo de empleo*

	Cantidad
Dotación por contrato laboral y región	
Part-time o tiempo parcial	0
Full-time o tiempo completo	17.507
Total	17.507

* No contempla personal nativo del exterior.

Nota 2: 2-8

El 100% del personal empleado del Banco trabaja a tiempo completo y realiza las actividades más significativas para la Institución.

Nota 3: 2-21

El ratio del incremento porcentual de la compensación total anual fue del 188,2% en 2023.

Nota 4: 205-3

No se registran casos jurídicos públicos confirmados relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe.

Nota 5: 417-1

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

Nota 6: 302-3

Intensidad energética medida en términos de valor económico generado, que incluye el consumo dentro de la organización del 2023, es de 0,000004266 kwh/\$.

Nota 7: 404-1

Capacitación al personal	Promedio de horas ¹²	Cantidad de horas de capacitación	Cantidad de participaciones
	23,27	-	17.141
Desglose por sexo			
Mujeres	24,09	-	-
Hombres	22,60	-	-
Desglose por programa*			
Formación	3,43	59.971	3.722
Actualización	1,28	22.375	9.581
A requerimiento de la unidad	18,66	326.650,50	16.120
TOTAL	23,36	408.996,50	29.423
*Incluye horas virtuales y presenciales.			
Desglose por categoría laboral (no incluye personal del exterior)			
Directorio/ Presidencia	20,50	41	8
Administrativo	24,05	389.927,50	15.159
Maestría	11,59	3.606	180
Servicio	9,11	2.195	112
Profesional	14,87	8.326	518
Técnico	18,42	994,50	38
Especializado	10,73	815,50	20
Administrativo	19,67	118	7
Profesional	30	30	1
Seguridad	27,02	1.297	52
Desglose por nivel jerárquico			
Directorio	20,5	41	2
Gerente General	12,50	12,50	-
Subgerente General	22,68	453,50	17
Gerente Departamental	20,92	1443,50	59
Subgerente Departamental	22,16	3190,50	123
Jefe Principal de Departamento	23,31	4825	292
Gerente Regional	18,56	167	11
Gerente Zonal	26,98	647,50	34
Gerente de 1era	36,25	4604	163
Gerente de 2da	35,35	11171	378
Gerente de 3era	37,64	9636,50	283

12. Promedio de horas de capacitación por persona.

Nota 8:
401-3

Indicador	Mujeres	Hombres	Travesti, Trans, No Binario (TTNB)
N° de empleados con derecho a tomar licencia por nacimiento en 2023	10.092	7.535	53
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023	211	272	
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2023 y cuya licencia inició y finalizó en 2023	155	256	
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023 y continúan de licencia al 31/12/2023	56	16	
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2023 y no regresaron ni continúan de licencia	0	0	
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2023 y cuya licencia inició en 2022 o anteriormente	55	8	
N° de empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2023 y cuya licencia inició en 2022 o anteriormente y no regresaron	1	0	
Tasa de regreso al trabajo 2023	99,53%	100%	100%
N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2022	307	289	
N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2022 y permanecieron 12 meses en el empleo	301	283	

Nota 9:
405-1

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

	Distribución por género						Distribución por edad					
	Hombres		Mujeres		Travesti, Trans, No Binario (TTNB)		< 30 años		31 – 50 años		> 51 años	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Diversidad en órganos de gobierno y empleados												
Directorio/Presidencia	2	100%	0	0%	0	0,00%		0%	0	0%	2	100%
Administrativo	8.996	55,50%	7.162	44,18%	52	0,32%	2.060	13%	10.722	66%	3.428	21%
Mandos Medios	2.288	67,27%	1.113	32,73%	0	0,00%	73	2%	2.224	65%	1.104	33%
Otros	6.708	52,37%	6.049	47,22%	52	0,41%	1.987	16%	8.498	66%	2.324	18%
Maestranza	307	98,71%	3	0,97%	1	0,32%	39	13%	228	73%	44	14%
Servicio	197	81,74%	44	18,26%	0	0,00%	55	23%	112	46%	74	31%
Profesional	328	58,57%	232	41,43%	0	0,00%	15	3%	364	65%	181	32%
Técnico	53	98,15%	1	1,85%	0	0,00%	1	2%	39	72%	14	26%
Especializado	71	93,42%	5	6,58%	0	0,00%	3	4%	53	70%	20	26%
Planta permanente	9.954		7.447		53		2.173		11.518		3.763	
Administrativo	3	50%	3	50%	0	0,00%		0%	4	67%	2	33%
Profesional	1	100%	0	0%	0	0,00%		0%	1	100%		0%
Seguridad	43	90%	5	10%	0	0,00%		0%	27	56%	21	44%
Planta temporaria	47		8		0		0		32		23	
Personal de Gabinete	4	67%	2	33%	0	0,00%	0	0%	5	83%	1	17%
Personal Nativo del Exterior	0	0%	0	0%	0	0,00%	0	0%		0%		0%
TOTAL	10.005	57,12%	7.457	42,58%	53	0,30%	2173	12%	11.555	66%	3.787	22%
Composición demográfica de ocupaciones directivas y jerárquicas												
Directorio	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Gerente General		0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Subgerente General	17	85%	3	15%	0	0%	0	0%	6	30%	14	70%
Gerente Departamental	50	72%	19	28%	0	0%	0	0%	37	54%	32	46%
Subgerente Departamental	100	69%	44	31%	0	0%	0	0%	82	57%	62	43%
Jefe Principal de Departamento	114	55%	93	45%	0	0%	1	0,48%	138	66,67%	68	32,85%
Gerente Regional	8	89%	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%	9	100%
Gerente Especial	27	96%	1	4%	0	0%	0	0%	13	46%	15	54%
Gerente Zonal	21	88%	3	12%	0	0%	0	0%	10	42%	14	58%
Gerente de 1era	102	80%	25	20%	0	0%	0	0%	70	55%	57	45%
Gerente de 2da	234	74%	82	26%	0	0%	2	0,63%	174	55,07%	140	44,30%
Gerente de 3era	189	74%	67	26%	0	0%	4	1,56%	185	72,27%	67	26,17%
Responsable Plataforma Comercial	121	62%	74	38%	0	0%	8	4,10%	144	73,85%	43	22,05%
Responsable Plataforma Operativa	379	59%	267	41%	0	0%	19	2,94%	490	75,85%	137	21,21%
Responsable de Servicio de Caja	502	79%	137	21%	0	0%	16	2,50%	397	62,13%	226	35,37%
TOTAL	1.866	70%	817	30%	0	0	50	2%	1.746	65%	887	33%

Nota 10:
405-2

El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres es de 8,80%.

> **Reporte de Sustentabilidad ASG** 2023

Fecha de Publicación | Noviembre 2024

Tu opinión nos interesa

2-3

Te invitamos a enviar tus comentarios y sugerencias sobre nuestro 8° Reporte de Sustentabilidad ASG. Podés escribirnos un correo electrónico a la siguiente casilla:

sustentabilidad@bna.com.ar



**Banco de la
Nación Argentina**

BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA
Bartolomé Mitre 326
(C1036 AAF) Ciudad Autónoma de Buenos Aires
República Argentina
Tel. (54 11) 0810-666-4444

www.bna.com.ar