BBVA

Creando Oportunidades

Memoria Anual
Reporte Integrado Argentina
2023

Índice

01 Introducción

Sobre este Reporte 3
Carta del Presidente 4
Mensaje del Gerente General 5

02 BBVA Argentina

Liderazgo y Presencia en el País 7
El Grupo BBVA 11
Estrategia 12
Gobierno Corporativo 17
Presencia Institucional 20

03 Entorno y Desempeño Financiero

ENTORNO MACROECONÓMICO 23
Panorama Global 23
Panorama Local 24
Datos Económicos 25
Política Monetaria 26
Sistema Financiero 26
Información sobre tendencias 26
SOLVENCIA Y DESEMPEÑO FINANCIERO 27
Desempeño 2023 27
Actividad 28
Resultado 31

04 Negocios y Actividades

Líneas de Negocio 34
Banca Minorista 34
Pequeña y Mediana Empresa 39
Banca Corporativa 41
Transformación Digital 44
Atención a Sucursales 47
Ingeniería y Data 48

05 Gestión ESG

BANCA RESPONSABLE 50
Modelo de Banca Responsable 50
Alianzas Estratégicas 55
Modelo de Creación de Valor 56
Finanzas Sostenibles 57
Grupos de Interés y Análisis de Materialidad 59
GOBERNANZA Y TRANSPARENCIA 61
Cumplimiento 61
Transparencia, Claridad y Responsabilidad (TCR) 67
Auditoría Interna 68
Gestión del Riesgo 73
Ciberseguridad y Uso Responsable de los Datos 81
SOCIEDAD 83
TALENTO BBVA 83
La Gestión de Talento y Cultura 83
Cultura BBVA y Valores 85
Atracción, Desarrollo y Retención del Talento 88
Diversidad y Equilibrio entre la Vida Personal y Laboral 93
Salud y Seguridad Laboral 96
CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD 97
Plan de Inversión en la Comunidad 97
Compromiso con los Derechos Humanos 98
Educación Financiera 99
Emprendedurismo 101
Sostenibilidad 103
Cultura 104
Donaciones 104
GESTIÓN DE COMPRAS 105
AMBIENTE 107
Compromiso 2025: Estrategia de Cambio 107
Climático y Desarrollo Sostenible 107
Política y Sistema de Gestión Ambiental 109
Plan Global de Ecoeficiencia 109
Inversiones Ambientales 114
Finanzas Sostenibles con Impacto Ambiental 114

ANEXO 115
Compañías Subsidiarias y Asociadas 116
Políticas de Distribución de Utilidades 122
Código de Gobierno Sociertario 123
Glosario 126

LINEAMIENTOS INTERNACIONALES 138
Estándares SASB 138
Índice de Contenidos GRI 138

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO 155

Sobre este Reporte

Banco BBVA Argentina S.A. (en adelante, mencionado indistintamente como "BBVA Argentina", la "Entidad" o el "Banco") presenta su cuarta Memoria Anual Reporte Integrado (en adelante, el "Reporte Integrado"), en la que comunica a sus públicos clave –accionistas, inversores, organismos internacionales, colaboradores, clientes, proveedores, sector público, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil y la sociedad en general– el desempeño en materia económica, social y ambiental del año 2023. En este documento se informan las acciones, programas y resultados financieros y no financieros de su gestión, de acuerdo con los temas relevantes y de mayor impacto para el desarrollo sostenible e inclusivo. Este documento incluye información del Banco y sus empresas subsidiarias que es de interés para la toma de decisiones de sus lectores.

Este documento considera lineamientos internacionales de referencia en materia de rendición de cuentas. En primer lugar, fue desarrollado de acuerdo con el marco de referencia *The International <IR> Framework del IFRS Foundation*. Además, por segunda vez se elaboró utilizando como referencia los nuevos Estándares GRI (por sus siglas en inglés *Global Reporting Initiative*), publicados en octubre de 2021. También se reporta el Estándar de Bancos Comerciales de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB).

Además, el documento incluye el compromiso del Banco con dos iniciativas de Naciones Unidas: 10 Principios del Pacto Global que BBVA Argentina adhirió a su Red local en 2019; y muestra la contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios para su gestión.

Al mismo tiempo, este documento se complementa con otras publicaciones del Banco como por ejemplo el Código de Gobierno Societario, los Estados Financieros Anuales y el formulario 20-F de la U.S. *Securities and Exchange Commission* ("SEC").

Carta del Presidente

A los señores accionistas,

Con el objetivo de continuar trabajando por un modelo de negocio que genere impacto positivo en las personas y el planeta, con orgullo presentamos la cuarta Memoria Anual Reporte Integrado de BBVA Argentina.

Hace unos años decidimos poner a la transformación digital como una prioridad estratégica que apuesta a brindar soluciones desde la tecnología y con un fuerte compromiso con la sostenibilidad. El objetivo principal de la digitalización es poder brindar una mejor experiencia a nuestros clientes, ofreciéndoles productos más competitivos y aumentando su autogestión. En esa línea, creemos que logramos avances significativos, ya que hoy contamos con más de 2,5 millones de clientes digitales y el total de las ventas digitales tienen una participación de más del 85%.

La digitalización secunda a nuestro propósito de "poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era". Somos un banco universal, atendemos a más de 4,1 millones de personas y empresas de todo tamaño. De esta forma, asumimos nuestro rol de transformación social porque entendemos que el sector privado tiene un papel crucial en promover el desarrollo de la Argentina.

Asumimos el compromiso de acompañar a nuestros clientes y a la sociedad hacia una economía baja en carbono, con foco en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Aspiramos a generar nuevos negocios y captar nuevos clientes empresas, PyMEs e individuos, ofreciéndoles productos que les aporten soluciones sustentables. En este sentido, durante 2023 otorgamos 116.917 millones de pesos en financiación sostenible destinada a acción climática e inclusión financiera y estamos trabajando en el diseño de productos y servicios financieros de triple impacto. Además, en 2023 desarrollamos productos para brindar acceso al crédito a personas que no pueden hacerlo por falta de historial crediticio porque creemos que es el camino para ayudarlos a ser parte del sistema financiero.

Adoptamos la sostenibilidad como parte de la gestión del negocio y como una de nuestras seis prioridades estratégicas, poniendo especial hincapié en el crecimiento inclusivo y la lucha contra el cambio climático. Como actor clave en el desarrollo sostenible del país, creemos que vamos por buen camino, pero también somos conscientes de los desafíos que tenemos por delante para continuar mejorando el impacto social y ambiental de nuestra operación.

Lorenzo de Cristóbal de Nicolás
Presidente

Mensaje del Gerente General

A los señores accionistas,

En 2023 nos seguimos consolidando como una de las instituciones líderes del sistema financiero argentino, mejorando nuestros indicadores de cantidad de clientes y participación de mercado de préstamos y depósitos privados. Como parte de ese recorrido, presentamos nuestra cuarta Memoria Anual Reporte Integrado correspondiente al desempeño económico, social y ambiental del año 2023 de BBVA Argentina.

En Argentina durante el 2023 la inflación alcanzó 211,4% anual, contra un 94,8% en 2022. Pese a este contexto desde el Banco logramos destacar el desempeño financiero que, a diciembre de 2023, junto con las compañías consolidadas y vinculadas, registró un resultado neto positivo de 164.939 millones de pesos, mostrando una disminución de 8,6% en relación con el año anterior en moneda homogénea. El retorno sobre el patrimonio neto promedio (ROE) alcanzó 13,0% en 2023, inferior al 17,5% registrado en el año 2022. El retorno sobre el activo promedio (ROA) fue de 2,7%, inferior al 3,0% registrado en 2022.

Continuamos demostrando liderazgo dentro del sistema financiero argentino manteniendo la tercera posición del mercado respecto de préstamos y depósitos privados en Argentina. Nuestra cartera de clientes activos llega a más de 4,1 millones incluyendo compañías y personas que confían en nuestros productos y servicios.

También, conservamos como prioridades estratégicas la integridad y comportamiento ético en los negocios y la ciberseguridad para proteger los datos y activos de nuestros clientes de forma minuciosa y exhaustiva. Lo hacemos tanto en nuestros medios electrónicos como en nuestra red de 243 sucursales en todo el país.

Estos resultados demuestran por qué los clientes son una prioridad para nosotros. Son ellos los que nos manifiestan su satisfacción por la experiencia generada gracias al compromiso de nuestros colaboradores. Somos un equipo con valores sólidos, y eso se denota día a día. En 2023 BBVA en Argentina fue distinguido como el Banco más atractivo para trabajar en el país, según la consultora internacional de recursos humanos Randstad.

Tenemos el rol clave de brindar soluciones simples y ágiles a nuestros clientes, al tiempo que ofrecerles conocimientos y asesoramiento para impactar positivamente en la sociedad. En este sentido determinamos que mejorar la salud financiera de nuestros clientes es una de las seis prioridades estratégicas del negocio. Por ese motivo llevamos adelante el Plan Global de Educación Financiera que pretende mejorar la salud financiera de las personas con la formación en habilidades y competencias financieras, tanto en canales presenciales como digitales.

Este Reporte refleja nuestra gestión y la relación con nuestros grupos de interés. Agradecemos la colaboración de todas las personas que forman parte de esta organización, que promueven sus valores y permiten alcanzar los objetivos, así como a todas las organizaciones, empresas y personas con las que nos vinculamos para brindar un mejor servicio apostando al desarrollo sostenible del país.

Martín Ezequiel Zarich
Gerente General

02

BBVA Argentina

Acceso a servicios financieros
4.067.682 clientes.

Digitalización
+85% de participación digital sobre el total de ventas.

Presencia federal
243 sucursales en las 24 jurisdicciones del país.

Articulación con cámaras y asociaciones
11 alianzas

BBVA Argentina

BBVA Argentina ofrece una **gran diversidad de servicios financieros y no financieros,** para que personas y empresas puedan alcanzar sus objetivos y desarrollarse.

Liderazgo y Presencia en el País

BBVA Argentina S.A. es una de las principales instituciones financieras del país desde 1886. Desde sus inicios hasta la fecha brinda una amplia gama de servicios financieros y no financieros, tanto a individuos como a empresas en todo el territorio argentino. Desde 1996, es parte del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., su principal accionista desde entonces.

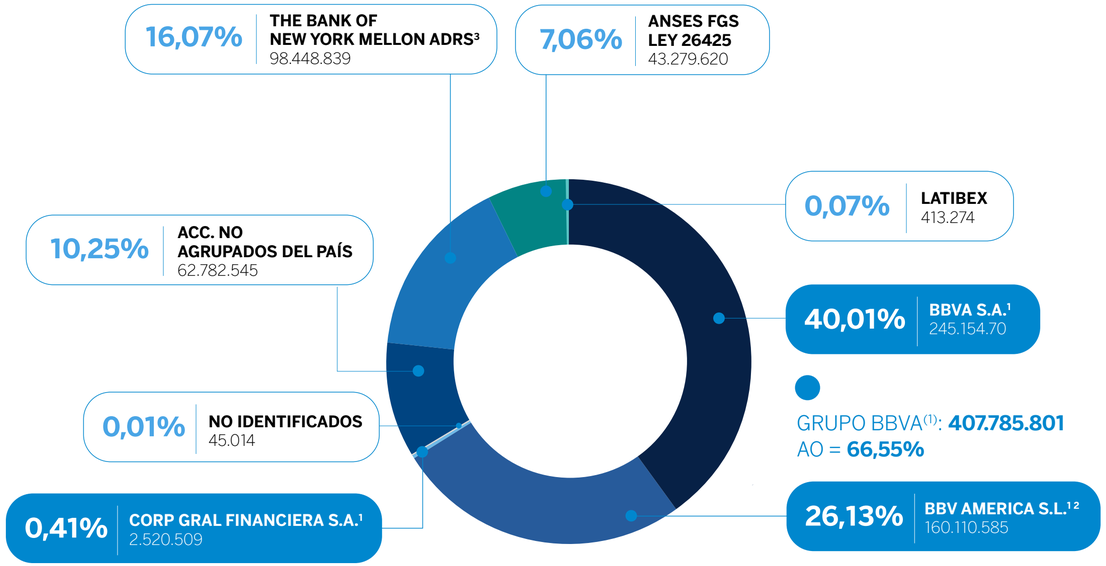
Tanto la experiencia global, las relaciones y la plataforma tecnológica del Grupo BBVA, como las alianzas estratégicas locales, le otorgan al Banco una ventaja competitiva, en relación a otras empresas argentinas del sector, a la hora de ofrecer soluciones financieras a sus clientes.

El propósito de BBVA es

"poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era"

Es por esto que sigue un modelo de banca responsable en la búsqueda de una sociedad más inclusiva y sostenible. Estas declaraciones se materializan en el desarrollo de acciones concretas, especialmente enfocadas en las finanzas sostenibles y la educación e inclusión financiera, propias de la industria en la que participa el negocio.

Estructura Societaria
% Total Acciones Ordinarias (AO) diciembre 2023



1. BBVA S.A.; BBV América S.L.; y Corporación Gral. Financiera S.A. son sociedades que forman parte del Grupo BBVA.
2. BBV América S.L. es controlado por BBVA. Posee directamente el 26,13% del capital accionario de BBVA Argentina.
3. Como agente tenedor de ADSs.

Compañías asociadas y subsidiarias

BBVA Argentina posee varias compañías subsidiarias asociadas y vinculadas. Gracias a ellas, el Banco maximiza su alcance al contar con más puntos de presencia en el país, adquirir nuevos clientes de forma más eficiente y mejorar así su propuesta de valor local[1].

Subsidiarias

BBVA Asset Management Argentina S.A.U.
Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión
100,00%

PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.
50,00%

Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.
51,00%

Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación)
53,89%

Vinculadas

Rombo Compañía Financiera S.A.
40,00%

Asociadas

BBVA Seguros Argentina S.A.
12,22%

Interbanking S.A.
11,11%

Play Digital S.A.
11,06%

Openpay Argentina S.A.
12,51%

1. Más información sobre cada una de las compañías asociadas y subsidiarias en la sección "Compañías asociadas y subsidiarias" dentro del capítulo "Anexo" en este Reporte Integrado.

Líneas de negocio

BBVA Argentina tiene tres líneas de negocio principales[2] mediante las que brinda soluciones a medida de los diferentes segmentos de clientes.

BBVA

Minoristas

- Servicios financieros para **personas de todos los segmentos de ingresos.**
- Principales productos: cuentas corrientes y cajas de ahorro, depósitos a plazo, tarjetas de crédito, préstamos personales y para vehículos, hipotecas, seguros y productos de inversión.
- **3.933.661 clientes activos en 2023** contra 3.584.140 en 2022

Pequeña y Mediana empresa (PyME)

- Servicios financieros para **empresas locales del sector privado.**
- Principales productos: productos financieros, factoraje, cuentas corrientes, depósitos a plazo, servicios transaccionales y de nómina, seguros y productos de inversión.
- **133.174 clientes activos en 2023** contra 108.855 en 2022

Corporativa

- Servicios financieros para **corporaciones y multinacionales, locales y extranjeras,** que operan en Argentina.
- Principales productos: servicios de transacciones globales, soluciones de mercados globales como gestión de riesgos y corretaje de valores, productos de financiamiento a largo plazo que incluyen financiamiento de proyectos y préstamos sindicados, y servicios de finanzas corporativas, incluidas fusiones y adquisiciones, y servicios de asesoramiento sobre mercados de capitales. Además de los productos que se ofrecen a los clientes de empresas PyME.
- **847 clientes activos en 2023** contra 829 en 2022

Nota: Se considera cliente activo a los tenedores de al menos un producto activo, lo que significa un producto con al menos un movimiento en los últimos 3 meses, o con un balance mínimo.

2. Más información sobre las líneas de negocio ver el capítulo "Negocios y Actividades" de este Reporte.

Presencia nacional y federal

Con sus productos y servicios, BBVA Argentina llega a todo el país a través de su amplia red de distribución de canales múltiples, tanto físicos como digitales.

El Banco cuenta con presencia en todas las provincias argentinas y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Además, ofrece un servicio de banca electrónica, una plataforma de banca por Internet moderna, segura y funcional (bbva.com.ar), y aplicaciones de banca móvil como BBVA Móvil y Go.

Presencia física[3]:

243 sucursales de las cuales **56** son digitales y **24** son digitales full [4].

895 cajeros automáticos (ATMs).

861 terminales de autoservicio (ATSs).

Presencia digital:

435.000 nuevos clientes adquiridos digitalmente.

62% de clientes digitales sobre el total.

+85% participación digital sobre el total de venta.

54,5% de ventas digitales de préstamos (en valor monetario).

2,52 millones de clientes digitales activos[5].

2,33 millones de clientes Mobile activos[6].

3. Además, BBVA Argentina cuenta con 15 bancos en planta, 2 puntos de venta y 2 puntos de atención express.

4. Sucursal digital full: transacciones en caja están limitadas.

5. Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso en cualquiera de las plataformas digitales del Banco durante los últimos tres meses del año.

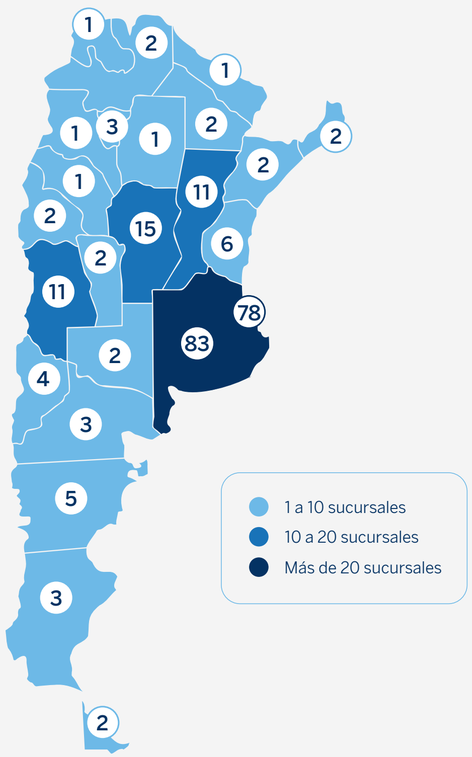
6. ncluye clientes que han ingresado en la app móvil del Banco al menos una vez en cada uno de los últimos tres meses del año.

Red de distribución física por provincia

Con sus productos y servicios, BBVA Argentina llega a todo el país a través de su amplia red de distribución de canales múltiples, tanto físicos como digitales.

El Banco cuenta con presencia en todas las provincias argentinas y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Mapa de sucursales



Mapa de sucursales

Provincia	ATMs	ATSs
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	275	260
Buenos Aires	344	296
Catamarca	3	3
Córdoba	35	50
Corrientes	9	6
Chaco	8	9
Chubut	15	14
Entre Ríos	16	16
Formosa	5	6
Jujuy	3	4
La Pampa	3	7
La Rioja	3	4
Mendoza	35	37
Misiones	6	10
Neuquén	14	12
Río Negro	10	11
Salta	9	12
San Juan	11	11
San Luis	6	7
Santa Cruz	10	7
Santa Fe	44	46
Santiago del Estero	4	8
Tucumán	17	19
Tierra del Fuego	10	6
Total	**895**	**861**

Participaciones en el mercado

Ranking sobre el total de bancos privados del sistema financiero argentino:

3° Banco en préstamos privados en la Argentina[7]

3° Banco en depósitos privados en la Argentina[8]

Participaciones de mercado:

6,79% depósitos privados[9]

9,12% préstamos privados a nivel individual

9,85% de préstamos privados a nivel consolidado[10]

9,20% de préstamos privados minoristas a nivel individual[11]

9,85% de préstamos privados minoristas a nivel consolidado[12 13]

9,03% de préstamos privados comerciales a nivel individuals[14]

9,85% de préstamos privados comerciales a nivel consolidado[15 16]

Fuente: En base a información diaria del BCRA, saldos de capital al último día del período (diciembre 2023).

7. Ranking sobre el total de bancos privados del sistema financiero argentino. Fuente: BCRA octubre 2023. Alcance: Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

8. Ídem nota anterior.

9. Mismo dato a nivel individual y consolidado con Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

10. Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

11. Contempla préstamos personales, hipotecarios, prendarios y financiación de tarjetas de crédito.

12. Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

13. Contempla préstamos personales, hipotecarios, prendarios y financiación de tarjetas de crédito.

14. Contempla adelantos en cuenta corriente (adelantos), documentos (descuento y compra de documentos, documentos a sola firma), prefinanciación de exportaciones y otras financiaciones.

15. Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

16. Contempla adelantos en cuenta corriente (adelantos), documentos (descuento y compra de documentos, documentos a sola firma), prefinanciación de exportaciones y otras financiaciones.

El Grupo BBVA

BBVA es un grupo financiero global con una visión centrada en el cliente, que cuenta en la actualidad con más de 71 millones de clientes activos y más de 121.000 empleados.

BBVA está presente en más de 25 países, tiene una posición de liderazgo en el mercado español, es la mayor institución financiera de México y cuenta con franquicias líderes en América del Sur y Turquía. Además, posee un importante negocio de banca de inversión, transaccional y de mercados de capital en Estados Unidos.

PRESENCIA GLOBAL BBVA
DICIEMBRE 2023

Países	Oficinas	Empleados	Clientes Activos
>25	5.949	121.486	71,5 M

NUESTRO PROPÓSITO

Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era

MAGNITUD FINANCIERA
DICIEMBRE 2023

Beneficio atribuido 12M23	CET 1 FL
8.019 M€	12,67%

Total activos	Depósitos de la clientela
775.558 M€	413.487 M€
	Créditos a la clientela (bruto)
	388.912 M€

CAPACIDADES DIGITALES
DICIEMBRE 2023

CLIENTES	VENTAS DIGITALES	
C. Móviles	Unidades	PRV[1]
52,8 M	79%	63%

1. Valor relativo del producto (PRV por sus siglas en inglés) como indicador de la representación económica de las unidades vendidas.

DESARROLLLO SOSTENIBLE Y CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Canalización de Negocio Sostenible	Inversión en la Comunidad
206 MM€	399 M€
entre 2018 y 2023	entre 2021 y 2023

Estrategia

El entorno actual continúa marcado por una incertidumbre con importantes repercusiones en la geopolítica y economía mundial. La guerra entre Rusia y Ucrania, el conflicto palestino-israelí y la creciente polarización entre bloques frenan el crecimiento económico y aumentan la aversión al riesgo.

La lucha contra la inflación a través del endurecimiento de las políticas monetarias tampoco ayuda a dinamizar la actividad económica en general, disminuyendo la demanda crediticia y presionando los indicadores de riesgos.

La incertidumbre del entorno a corto plazo no ha frenado en ningún caso la consolidación de las tendencias globales a largo plazo sobre las que se basa la estrategia de BBVA y que tienen un papel crítico en la transformación de la economía: digitalización, innovación y sostenibilidad, tanto desde una perspectiva de descarbonización como de crecimiento inclusivo:

- La digitalización sigue consolidándose con una presencia cada vez mayor en todos los sectores económicos. El potencial de crecimiento evoluciona hacia una propuesta de valor y asesoramiento personalizado con un impacto positivo en la vida del cliente más allá de una pura oferta digital.
- Las grandes tendencias en torno a la innovación, como la inteligencia artificial, marcarán la diferencia:
  - 2023 ha sido el año en el que la inteligencia artificial generativa ha mostrado de forma muy preliminar su gran potencial de disrupción en múltiples sectores económicos, revolucionando la relación con el cliente, automatizando procesos y cambiando las formas de trabajo para aumentar la productividad.
  - Otras tecnologías como *blockchain*, computación cuántica, procesamiento *cloud* , etc. siguen avanzando y generando una auténtica era de oportunidades para la sociedad en general.
- El desarrollo sostenible ha emergido como el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo, tratando de lograr, de manera equilibrada, el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente. Las Naciones Unidas concretaron su significado diseñando los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
  - La lucha contra el cambio climático está teniendo ya un fuerte impacto en las dinámicas competitivas de multitud de sectores que se espera aumentará todavía más en el futuro.
  - La descarbonización de la economía se consolida como la mayor disrupción y oportunidad económica del último siglo y uno de los principales retos que tiene la humanidad donde el sector bancario tiene un papel clave a la hora de alcanzar los objetivos de cero emisiones. Debe ser un esfuerzo conjunto e involucrar a toda la sociedad, tanto a empresas grandes o pequeñas como al consumidor final.
  - La innovación y las nuevas tecnologías juegan un papel clave para poder alcanzar los objetivos de descarbonización. La financiación de la transición y de las nuevas tecnologías suponen a la vez un reto y una oportunidad para el sector bancario.
  - En el camino hacia la sostenibilidad, la descarbonización es sólo uno de los motores para recuperar los ecosistemas y proteger la biodiversidad. Es clave seguir trabajando en preservar y expandir el capital natural.
  - El cambio climático tiene un efecto en la vida de miles de personas que están expuestas a sus consecuencias (desastres naturales, sequías, epidemias), que provocan un aumento de la desigualdad. Junto a los planes para descarbonizar la economía, son necesarios planes robustos que promuevan una transición climática justa y garanticen la inclusión económica y social para todos.
  - La estrategia de BBVA engloba estas tendencias que están transformando el mundo. Una estrategia que, como se ha mencionado, gira en torno a un único Propósito: "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era", siempre con el cliente en el centro de la actividad del Grupo BBVA. Asimismo, el Grupo se asienta en unos sólidos valores: el cliente es lo primero, pensamos en grande y somos un solo equipo.

Los valores de BBVA, y sus comportamientos asociados, están integrados en los modelos y palancas clave que promueven la transformación del Grupo, así como en los procesos globales de gestión de personas: desde la selección de nuevos empleados, los procesos de asignación de roles, la evaluación, el desarrollo de personas y la formación hasta la incentivación por cumplimiento de los objetivos anuales.

Estos valores, junto con el Propósito y las prioridades estratégicas, son la guía de actuación en todas las decisiones y están en el ADN de todas las personas que forman parte del Grupo BBVA.

Nuestros Valores

El cliente es lo primero
- Somos empáticos
- Somos íntegros
- Solucionamos sus necesidades

Pensamos en grande
- Somos ambiciosos
- Rompemos moldes
- Sorprendemos al cliente

Somos un solo equipo
- Estoy comprometido
- Confío en el otro
- Soy BBVA

Guiada por su Propósito y sus valores, la estrategia de BBVA se articula en torno a seis prioridades estratégicas:

Nuestras prioridades estratégicas

1. Mejorar la salud financiera de nuestros clientes

El Propósito de BBVA está muy unido a tener un impacto positivo en la vida de sus clientes. Por ello, BBVA lleva años desarrollando funcionalidades, experiencias y herramientas para acompañar a los clientes en su día a día gracias al uso de las nuevas tecnologías, el uso responsable de los datos y la sólida experiencia de su equipo humano.

BBVA quiere que los clientes sean conscientes de sus ingresos y gastos, clasificados por categorías, para que puedan establecer límites de gasto y hacer un seguimiento, incluso anticipando información sobre próximos movimientos.

Del mismo modo, BBVA ayuda a los clientes a marcarse metas de ahorro y facilitar reglas automáticas para poder cumplir estos objetivos. De esta manera, se persigue convertir el ahorro en un hábito.

BBVA ofrece también información actualizada sobre su capacidad de endeudamiento, el máximo nivel permitido y el estatus actual de su deuda. De esta forma, los clientes pueden conocer cuál es el límite de deuda que pueden asumir.

En definitiva, BBVA ayuda a los clientes a planificarse para cumplir sus objetivos y vivir con tranquilidad a lo largo de todas las etapas de su vida a través de un asesoramiento integral y conocimiento que permita una mejor gestión del patrimonio.

El Grupo ya está visualizando el éxito de las distintas iniciativas que buscan ayudar a mejorar la salud financiera de los clientes:

- Seis de cada diez clientes a nivel global que se conectan por el móvil interactúan con las funcionalidades de salud financiera.
- Se refleja también en un mejor índice de recomendación neta (*Net Promoter Score*) entre los usuarios de las funcionalidades de salud financiera. En España en 2023 el NPS de los usuarios de esta funcionalidad resultó 8 puntos porcentuales superior al del resto de clientes.

2. Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible

La sostenibilidad para BBVA es "ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible" mediante el fomento de la protección del medioambiente, el crecimiento económico y el desarrollo social. BBVA contribuye a diversos ODS a través de: el desarrollo de su negocio generando impacto positivo gracias al efecto multiplicador de la banca, el impacto directo de su actividad, así como mediante su inversión en la comunidad.

El cambio climático requiere la descarbonización de la economía, hecho que impacta en todas las industrias y en la forma en la que los clientes se mueven, consumen o acondicionan sus hogares, requiriendo importantes inversiones que se prolongarán durante las próximas décadas.

Adicionalmente, el cambio climático y la acción del hombre están estresando el capital natural (agua, cultivos, materias primas...), siendo cada vez más relevante para los clientes asegurar la disponibilidad y calidad continua de recursos esenciales para la producción y prestación de servicios.

Por último, en el mundo todavía existen grandes desigualdades, que pueden verse aumentadas por los efectos de la transformación económica que implica el esfuerzo de la descarbonización o la destrucción del capital natural. BBVA puede jugar un rol fundamental en el desarrollo del crecimiento inclusivo mediante la bancarización de la población y la educación financiera.

La estrategia de sostenibilidad de BBVA tiene una hoja de ruta con dos claros objetivos:

- Fomentar nuevo negocio a través de la sostenibilidad con una aproximación global y holística en el ámbito del calentamiento global, el capital natural y el ámbito social: BBVA tiene el objetivo de alcanzar los € 300 mil millones de negocio sostenible (2018-2025)[17] habiendo llegado a la cifra de 206 mil millones a 31 de diciembre de 2023, alrededor de 70 mil millones en el año.

  En acción climática BBVA ha movilizado en 2023 más de € 54 mil millones, destinados, entre otros, a la electrificación de la industria, a medidas de eficiencia energética, al desarrollo de proyectos renovables y la promoción del autoconsumo solar, a la transformación del sector transporte y logístico.

  Adicionalmente, el Banco tiene una oportunidad en el desarrollo del crecimiento inclusivo, que supone alrededor de un 22% (más de € 15 mil millones) de toda la canalización de negocio sostenible del año 2023.

- Alcanzar cero emisiones netas en 2050 (*Net Zero*) con planes sectoriales de descarbonización en aquellos sectores más relevantes en la descarbonización: BBVA tiene objetivos de descarbonización intermedios (año 2030) que incluyen los sectores de petróleo y gas, de generación de electricidad, autos, cemento, acero, carbón y en 2023 ha incorporado objetivos para los sectores de aviación y transporte marítimo.

17. Se considera como canalización de negocio sostenible toda movilización de flujos financieros, de manera cumulativa, en relación con actividades, clientes o productos considerados sostenibles o que promuevan la sostenibilidad de acuerdo con estándares tanto internos como de mercado, la normativa existente y las mejores prácticas.

- El seguimiento de los objetivos intermedios de descarbonización se realiza mediante metodologías de alineamiento que ayudan a entender cómo los flujos financieros contribuyen a la reducción de emisiones. Estas métricas se comparan con la referencia que ofrecen los escenarios de cambio climático y, en conjunción con éstos, permiten diseñar planes de alineamiento sectoriales. Estos planes ayudan a definir la estrategia comercial con los clientes y guían el crecimiento selectivo basado en consideraciones de riesgo y oportunidades de negocio, así como la evaluación de los propios planes de transición de los clientes.

El liderazgo de BBVA en el ámbito de la sostenibilidad se ve reflejado en que, por cuarto año consecutivo, ha obtenido la mejor puntuación en el *Dow Jones Sustainability Index* de 2023 en la categoría de bancos en la región de Europa y la tercera mejor nota a nivel global.

3. Crecer en clientes

BBVA busca crecer posicionándose allí donde estén los clientes, tanto a través de canales propios como de canales y acuerdos con terceros. Todo ello sin perder el foco en el crecimiento rentable, apostando por los verticales de producto y segmentos de valor más relevantes. Asimismo, BBVA sigue avanzando en su apuesta por el crecimiento en nuevos modelos de negocio con un horizonte de crecimiento a medio y largo plazo.

4. Buscar la excelencia operativa

BBVA está comprometido con proporcionar la mejor experiencia de cliente con procesos sencillos y automatizados manteniendo el enfoque en la gestión robusta de los riesgos y la asignación de capital óptima.

BBVA continúa transformando su modelo de relación para adaptarse al cambio en el comportamiento de los clientes, con el objetivo de mejorar el servicio, ser más eficiente y productivo. Para ello, facilita el acceso a sus productos y servicios con procesos sencillos. El papel de la red comercial está cada vez más centrado en operaciones de mayor valor añadido para el cliente, redirigiendo las interacciones de menor valor añadido a canales de autoservicio, lo que permite reducir el coste unitario y alcanzar una mayor productividad. BBVA ha reducido el número de oficinas en un 21% en los últimos cuatro años, siendo el 46% en España. El coste de servicio y venta por Cliente Objetivo también se ha reducido un 12% anual en los últimos 3 años mientras que la productividad sigue mejorando con un incremento del 20% de las ventas en términos de valor por empleado.

La transformación del modelo de relación viene acompañada de un cambio en el modelo operativo, que se centra en la reingeniería de procesos, buscando una mayor automatización y mejora de la productividad, así como en la velocidad de entrega al mercado de nuevos productos y funcionalidades.

BBVA se apalanca en la globalidad para desarrollar productos y soluciones más eficientes, que proporcionen respuestas a las necesidades de los clientes. Para ello, el Grupo ha industrializado y homogeneizado la construcción del software de los canales digitales en todos los bancos que forman parte de BBVA, permitiendo que una solución creada en un país se exporte rápidamente al resto, lo que ha mejorado significativamente el *time-to-market*, la calidad de las soluciones, la eficiencia (se construye una vez para todos los países) y permite dotar a los clientes de las mismas capacidades y experiencia en todas las geografías en las que opera la entidad. Dos ejemplos son la aplicación móvil para clientes minoristas en la que se ha reutilizado el 81% del código de programación o la aplicación móvil para empresas, que se ha desarrollado en menos de un año reutilizando el 80% de los componentes. De hecho, comenzó lanzándose en España y la misma app líder ya está disponible en México, Perú, Argentina, Colombia y Uruguay.

Por otro lado, BBVA continúa con su apuesta por la utilización de tecnologías más eficientes y escalables. Este foco en la excelencia operativa ha llevado al Grupo a afianzar un año más su posición de liderazgo en términos de ratio de eficiencia, con un 41,7% a cierre de 2023 (15 puntos básicos mejor que en 2022, en términos constantes) mientras que la media de los competidores europeos era del 52,2% a cierre de septiembre de 2023 (último dato disponible).

La asignación óptima de capital es otro componente fundamental de la excelencia operativa. Para ello, BBVA prioriza la asignación de capital a las oportunidades de negocio de mayor rentabilidad. Además, el Banco cuenta con un modelo que vincula un sistema de fijación de precio dinámico con la asignación de capital por operación individual. Este modo diferencial de hacer banca, donde la búsqueda de la rentabilidad está presente en cada operación, tiene una traducción inmediata en las magnitudes financieras del Banco. En concreto, la rentabilidad por activo ponderado por riesgo (en adelante, RORWA, por sus siglas en inglés) a cierre de 2023 se situaba en 2,38%, 32 puntos básicos por encima del cierre del ejercicio anterior.

5. El mejor equipo y el más comprometido

El equipo es un factor clave para el éxito en la estrategia. Un equipo diverso, con una cultura diferencial, guiado por el Propósito y los valores de BBVA e impulsado por un modelo de desarrollo de talento que pone al empleado en el centro, basado en la confianza, el empoderamiento y la transparencia.

BBVA cuenta con una propuesta de valor al empleado en torno a tres pilares: Banco, Equipo y Personas, que en 2023 ha seguido impulsando a través de iniciativas de alto valor para el empleado, que han permitido seguir avanzando positivamente en distintos ámbitos de la gestión de personas.

Como organización, el objetivo es tener el mejor equipo y el más comprometido. La estrategia de gestión de personas de BBVA se fundamenta en tres principios clave:

- Contar con un equipo comprometido y orgulloso, que crea en el Propósito de BBVA y viva los valores.
- Ser ganadores en sus negocios a través de la atracción y desarrollo del mejor talento, de una cultura de alto rendimiento, de hacer que el empleado se sienta propietario y responsable de sus objetivos en BBVA, de la adecuada capacitación de los equipos y del uso eficiente de los recursos.
- Crear el mejor entorno para el talento, que sea abierto y flexible, con foco en el bienestar del empleado, que cuente con el mejor asesoramiento y sea inclusivo y diverso, donde todos se sientan bienvenidos.

En 2023, el Grupo ha alcanzado un resultado excelente en la encuesta de compromiso de los empleados (Gallup), superando el objetivo establecido para 2024 y mejorando el resultado de 2022 (4,43 y percentil 76 en 2023 comparado con el 4,37 y percentil 72 en 2022).

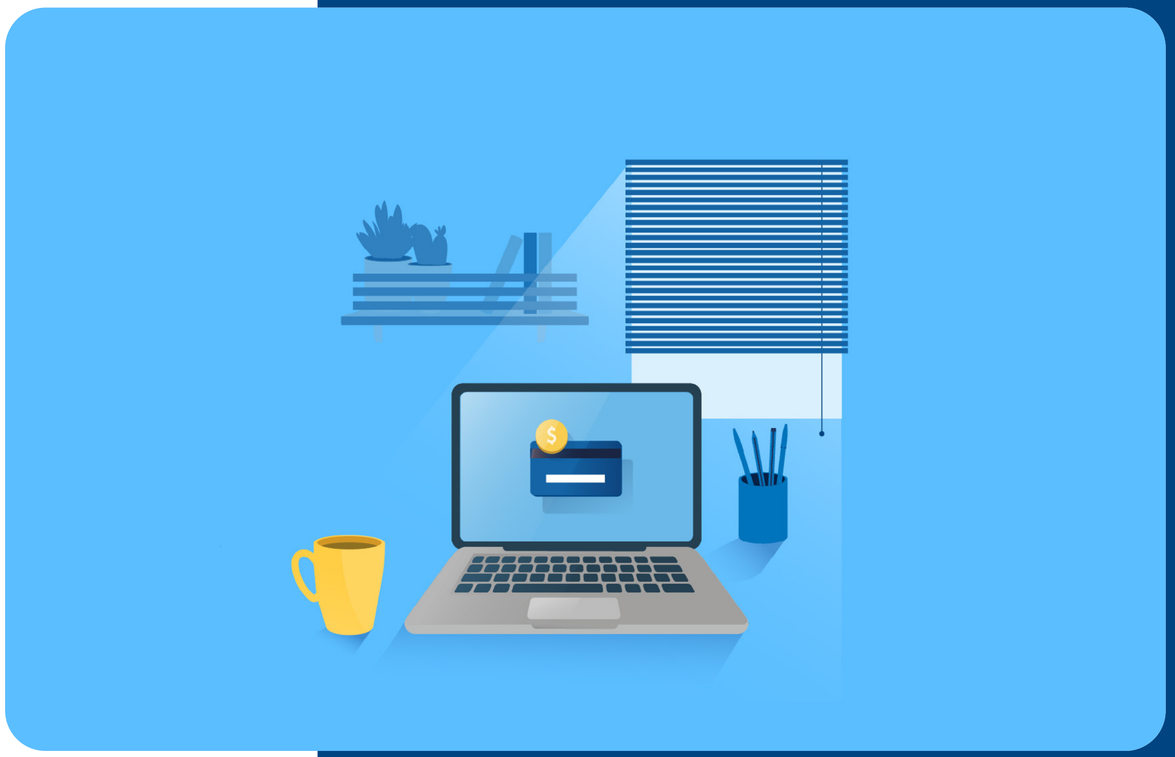
BBVA sigue firme en su apuesta por la inclusión y diversidad, como demuestra la positiva evolución del porcentaje de mujeres en puestos directivos (34,7% a diciembre 2023 comparado con el 33,5% en 2022), alineado con el objetivo 2024 del 35%. También se han lanzado iniciativas específicas de diversidad que han permitido aumentar en un 38% el número de personas con discapacidad contratadas en el Grupo.

Durante 2023, se ha seguido trabajando en la capacitación estratégica en temas de sostenibilidad, para asegurar que cuenten con las competencias y conocimientos necesarios para la adecuada ejecución de la estrategia de BBVA. Destacan los programas de formación específicos para diferentes colectivos de empleados con un total de más de 53.500 profesionales que han participado en sesiones de formación en temas relacionados con la sostenibilidad.

6. Datos y tecnología

Los datos y la tecnología son claros aceleradores de la estrategia. La apuesta por el desarrollo de capacidades avanzadas de análisis de datos, como la inteligencia artificial, junto con una tecnología segura y confiable, permite crear soluciones diferenciales que ayudan a crear ventajas competitivas.

El uso responsable de los datos y las nuevas tecnologías permite también generar procesos cada vez más globales y utilizables en las distintas geografías y fácilmente escalables, reduciendo el coste unitario de procesamiento.



Datos e inteligencia artificial

BBVA es una compañía "*data driven*" en la que la calidad e integración avanzada de los datos, junto a la Inteligencia Artificial, son aceleradores clave para lograr el impacto positivo diferencial en la vida de los clientes que resume el Propósito del Banco.

El Grupo BBVA cuenta con un equipo de 5.400 científicos de datos, especialistas e ingenieros, dedicados a desarrollar esta propuesta de valor diferencial.

La estrategia de datos de BBVA está fundamentada en los siguientes pilares:

- La calidad y disponibilidad de los datos a lo largo de toda la organización son el primer pilar para construir una propuesta diferencial.
- Desarrollar y potenciar el uso de modelos analíticos avanzados para ofrecer, entre otros, soluciones hiper personalizadas para los clientes o también mejorar el modelo de relación a través de mayores capacidades de análisis y asesoramiento para los gestores.
- Aprovechar el potencial de la inteligencia artificial generativa, para mejorar el servicio a los clientes y optimizar la operativa y los procesos del Banco, gestionando los riesgos inherentes de esta nueva tecnología.

Tecnología

La tecnología es un elemento clave para habilitar la estrategia de transformación. El objetivo es crear soluciones diferenciales para los clientes a la vez que se ejecutan operaciones de la forma más eficiente y segura posible, utilizando las más avanzadas capacidades tecnológicas disponibles. Las nuevas tecnologías permiten generar soluciones de forma global y replicables en las franquicias, lo que ayuda a BBVA a escalar mejor y ser un banco más eficiente.

Durante 2023, se ha seguido invirtiendo y trabajando en la resiliencia de la infraestructura con una reducción significativa en el número de incidentes relevantes, lo que ha redundado en unos mejores niveles de servicio para los clientes, al tiempo que se continúa trabajando en mantener una instalación en funcionamiento con alta disponibilidad para garantizar la continuidad del negocio ante potenciales eventos de indisponibilidad.

En referencia a la protección del Grupo y sus clientes, BBVA ha creado la nueva unidad de *Financial Crime Prevention* con el objetivo de aumentar las sinergias entre las áreas del Grupo encargadas de prevención de fraude y de blanqueo de dinero. Así, el Grupo quiere seguir manteniendo el nivel de incidentes relevantes de seguridad en mínimos a la vez que seguir reduciendo el fraude por cliente activo.

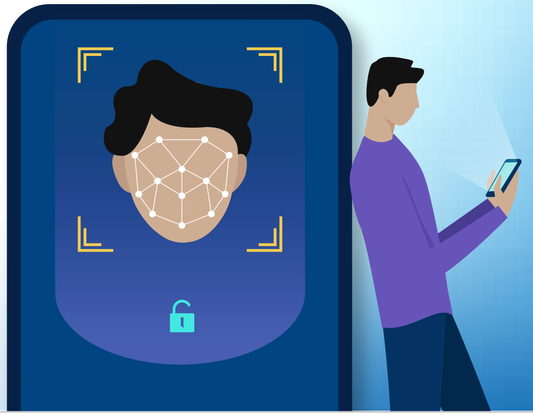
Asimismo, a lo largo de 2023, se ha continuado evolucionando la plataforma bancaria y se ha seguido transformando el *Core Banking* para ser capaces de construir funcionalidad bancaria de forma más rápida y eficiente, y acelerando la transformación tecnológica de los canales digitales de forma global para garantizar la mejor experiencia a los clientes. Además, se está construyendo la plataforma de datos en la nube pública, lo que va a permitir a BBVA incrementar la capacidad de generar analítica avanzada utilizando las tecnologías más modernas y con mayores niveles de resiliencia operativa.

A cierre de 2023, las transacciones procesadas en tecnologías de bajo coste[18] ya representan más del 58% de la transaccionalidad del total de España, México, Perú, Colombia y Argentina, lo que está permitiendo absorber de forma eficiente el incremento de la transaccionalidad manteniendo los costes de procesamiento estables.

También se ha continuado transformando la función de desarrollo de software para ser más productivos, con iniciativas como '*ONE*', con la que se busca reinventar la manera en la que se desarrolla el software, haciendo que más de 18.000 ingenieros de software trabajen de manera más colaborativa y coordinada, compartiendo las mejores prácticas del banco y de la industria para crear las soluciones más adecuadas a las necesidades de los clientes.

Gracias a esta apuesta por tecnologías punteras, BBVA continúa siendo una referencia dentro de la industria en capacidades tecnológicas, siempre adaptadas a las necesidades de sus clientes.

18. Considerando sólo las transacciones procesadas en los Data Centers Globales: 66% en España, 67% en Perú, 56% en México, 54% en Colombia, y 18% en Argentina. Las transacciones en Turquía son procesadas localmente, 44% de las cuales con tecnologías de bajo coste.



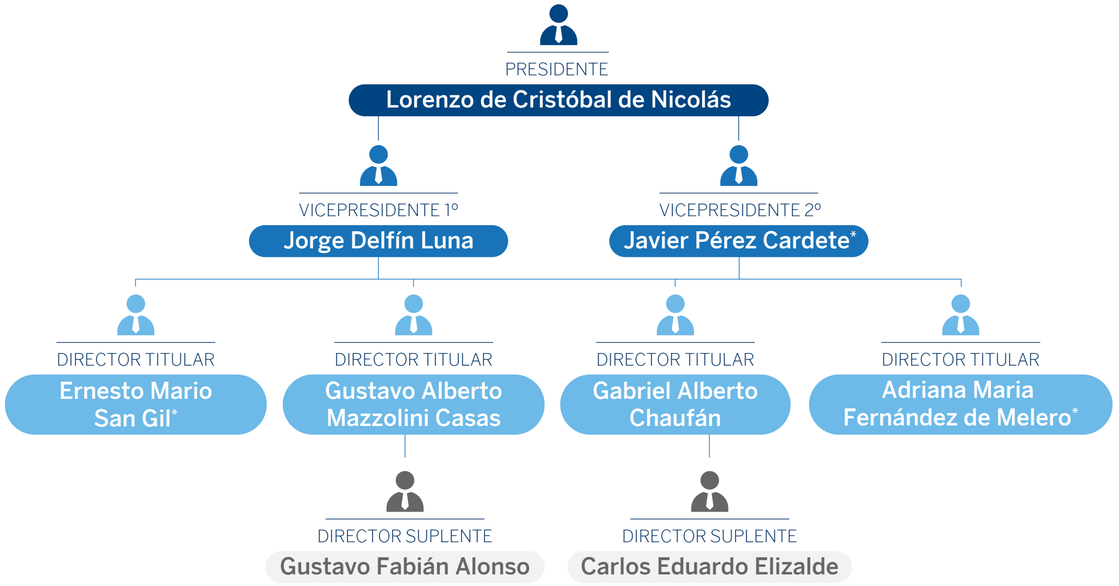
Gobierno Corporativo

Directorio

En base al Estatuto Social y a la ley vigente, el Directorio constituye el órgano natural de representación, administración, gestión y control de la Sociedad. El mismo está compuesto por una cantidad de integrantes que se encuentra dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales y en las resoluciones de la Asamblea de Accionistas. El cargo de director se establece según criterios definidos por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), y el mismo no tiene funciones ejecutivas en la entidad. Por su parte, los demás miembros son designados por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas. En los casos que no se disponga de una nueva evaluación, BBVA Argentina, como toda entidad financiera, certifica anualmente que los directores mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia y experiencia en la actividad financiera, y posibilidad de dedicación funcional para el cargo.

El Banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo cuya finalidad es formalizar y exteriorizar las mejores prácticas de gobierno corporativo, basadas en estrictos estándares de información plena, eficiencia, control, ética, protección del público inversor, trato igualitario entre inversores y transparencia empresarial, con el objetivo de aportar y conservar valor para tanto para la entidad y sus accionistas, como también para clientes, colaboradores y público en general. El Código adhiere a los lineamientos de la Resolución General 622/13 emitida por la Comisión Nacional de Valores (CNV). Durante el ejercicio, se realizaron modificaciones al Código de Gobierno Societario en el artículo correspondiente al Comité de Tecnología Informática relacionadas con las recomendaciones del BCRA.

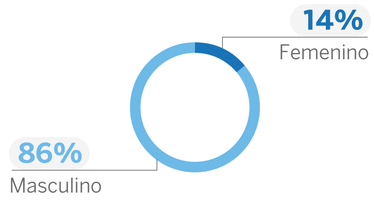
Miembros del Directorio Banco BBVA Argentina S.A.[19]



19. Para acceder a los CV de los directores, ingresar en https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/directorio/
* Son Directores independientes conforme Res. Gral. CNV 730/2018.

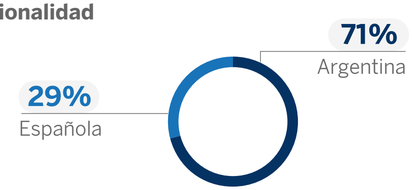
Directores por género y edad al 31/12/23 [1]

Por género



Por edad

Por nacionalidad



1. Esta tabla se elaboró considerado únicamente a los Directores Titulares. Alcanza a: Banco BBVA Argentina S.A..

Evaluación de desempeño

Con el objetivo de visibilizar el desempeño del Directorio como órgano de administración y a cada uno de sus miembros, se realiza una evaluación del Directorio. La misma consta de un cuestionario de autoevaluación realizado de manera anual por sus miembros. El mismo incluye preguntas relativas a la gestión, frecuencia y estructura de las reuniones de Directorio y otra parte relativa a la autoevaluación del Directorio.

Honorarios y remuneraciones

El Banco cuenta con una Política de Remuneraciones aprobada por el Directorio el 21 de febrero de 2022. La misma se rige por los principios de la imparcialidad en cuanto al género, al reflejar una compensación igualitaria por las mismas funciones o funciones de igual valor, y no instaurar diferencia o discriminación alguna por razón de género. Además, se establece que en el caso de los miembros del Directorio las remuneraciones concretas que perciban por tal condición, deberán ser consideradas por el Comité de Nombramientos y Remuneraciones, Comité de Auditoría, Directorio y aprobadas por la Asamblea General de Accionistas y se tendrá en consideración la dedicación y las funciones desarrolladas por cada director, así como el valor de dicha función en el mercado y las particularidades de cada entidad y la práctica local. El 21 de noviembre de 2023 el Directorio aprobó una actualización a dicha política. Como principales novedades destacan la incorporación de un componente a largo plazo en el modelo corporativo de retribución variable del Colectivo Identificado y la limitación de la remuneración variable anual objetivo para las funciones de control a un 20% de su retribución total.

Comisión fiscalizadora

Síndicos titulares

Dra. Vanesa Claudia Rodríguez
Dr. Gonzalo José Vidal Devoto
Dr. Marcelino Agustín Cornejo

Síndicos suplentes

Dra. Julieta Paula Pariso.
Dra. Lorena Claudia Yansenson
Dra. Magdalena Laudignon
Vencimiento de mandatos: 31-12-2023

Contador dictaminante designado

Estudio PISTRELLI, HENRY MARTIN y ASOCIADOS S.R.L. en la persona de sus socios, Javier José Huici como Titular y Germán Enrique Cantalupi como Suplente.

Comités[20]

Los comités están compuestos por personas idóneas para tomar decisiones con conocimiento y responsabilidad.

Comités	Función
Comité de Dirección	Desempeña tareas ejecutivas y reporta los avances al Directorio. Entre sus principales funciones se destacan: implementar las estrategias y políticas aprobadas por el Directorio; evaluar y proponer las estrategias de negocios e inversiones y políticas generales de riesgos; desarrollar procesos que identifiquen, evalúen, monitoreen y mitiguen los riesgos en que incurre el Banco, entre otras.
Comité de Auditoría CNV/BCRA	Asiste al Directorio en el monitoreo del ambiente de control interno y en la validación de la existencia y mejora de controles que cubren los principales riesgos del Banco, estados financieros, auditores externos, honorarios de directores, operaciones con partes relacionadas y conflicto de interés.
Comité de Nombramientos y Remuneraciones	Asiste al Directorio en cuestiones relativas a las políticas de remuneración y beneficios de la sociedad. Asimismo, es el órgano encargado de fijar las normas y procedimientos inherentes a la selección y capacitación de Directores y ejecutivos clave y personal de altos cargos.
Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del terrorismo	Delimita políticas de actuación; denuncia operaciones que resulten inusuales o sospechosas, o bien las desestima; evalúa potenciales riesgos de lavado de activos en los nuevos productos y/o servicios; consensua acciones para el análisis de operaciones sospechosas, entre otras funciones de prevención.
Comité de Tecnología Informática	Vigila y evalúa el funcionamiento del marco de gestión de tecnología de la información y de gestión de seguridad de la información y contribuye a la mejora de su efectividad; supervisa las definiciones, la priorización y el cumplimiento de los planes de tecnología y seguridad de la información, la efectividad del marco de gestión de continuidad del negocio y los mecanismos que aseguren resiliencia tecnológica; supervisa la ejecución de las acciones correctivas tendientes a regularizar o minimizar las observaciones surgidas de los informes de las auditorías sobre los aspectos de tecnología y seguridad de la información; monitorea los resultados del marco de gestión de riesgos relacionados con tecnología y seguridad de la información y verifica que los planes de mitigación sean ejecutados de acuerdo con los cronogramas definidos; supervisa la gestión integral de ciberincidentes y los reportes asociados; mantiene informado al Directorio de los temas tratados y las decisiones tomadas. Este comité asume las funciones establecidas en el texto ordenado de los requisitos operativos mínimos del área de sistemas de información- Tecnología Informática en su apartado 2.5.

20. Más información sobre composición de cada Comité ingresando en https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/composicion-de-los-comites/

Los comités están compuestos por personas idóneas para tomar decisiones con conocimiento y responsabilidad.

Comités	Función
Comité de Riesgos	Asesora al Directorio en los asuntos y temas que tengan que ver con la apropiada vigilancia y aprobaciones que le competen en lo referente a la gestión de los riesgos -en sus diversas tipologías- que asume BBVA Argentina en el desarrollo natural de sus negocios.
Comité de *Disclosure*	Trabaja para mejorar la coordinación entre las diferentes áreas que participan en el desarrollo y divulgación de la información pública en BBVA Argentina y contribuir así a mejorar la consistencia y uniformidad de la información. También impulsa la definición de los procedimientos para su preparación como un elemento de control adicional.
Comité de Riesgo: *Risk Management Committee*	Es el órgano colegiado de máximo nivel para la gestión de riesgos. Se ocupa de aprobar las operaciones y Programas Financieros de Clientes o Grupos Económicos que superen las atribuciones de las Gerencias de Riesgos (Mayorista / Minorista), Entidades Financieras y Riesgo Emisor; aprobar refinanciaciones, cancelaciones y castigos de clientes individuos y Empresas, según norma de Delegación Vigente; aprobar las operaciones de Riesgos No Delegados (riesgos vinculados con medios de comunicación, relevancia pública, partidos políticos, sindicatos o compañías vinculadas del Banco, o a sus funcionarios); y elevar al Directorio aquellos temas requeridos por el regulador local, entre otras tareas.
Comité de *Corporate Assurance*	Vela por el eficaz funcionamiento del modelo de control, así como por la necesaria cultura de transparencia y autocrítica; asegura la implantación y conservación del modelo de *Corporate Assurance* en el ámbito de las entidades que conforman el Grupo BBVA; decide sobre la priorización de las debilidades de control identificadas por las áreas especialistas y Auditoría Interna y sobre la adecuación, pertinencia y oportunidad de las medidas correctoras propuestas; y vela que las responsabilidades de los especialistas sean ejercidas de manera autocrítica y transparente, entre otras funciones.
Comité de Cumplimiento	Es un órgano con naturaleza ejecutiva, que tiene como cometido asistir al Directorio en cuestiones relativas a Integridad Corporativa, Protección de Usuarios y Prevención de Lavado de Dinero.
Comité de Activos y Pasivos	Realiza el seguimiento de variables macroeconómicas; analiza las condiciones de los mercados financieros locales y del exterior, pronóstico e impacto sobre los Riesgos Estructurales del Banco; controla los límites y alertas de liquidez, tasa, posición de cambios y riesgo de mercado, tanto internos como regulatorios; analiza la evolución histórica y proyección del Balance de Activos y Pasivos, desvíos vs. presupuestos y comparación vs. mercado y competencia; entre otras tareas.

Áreas y responsables

Gerente General: Martín Ezequiel Zarich (*)
Dirección de Auditoría: Ana Karina Ortiz Cuellar
Dirección Comercial: Pablo Hernán Jordán (*)
Dirección de *Corporate & Investment Banking:* María Verónica Incera (*)
Dirección de Control Interno y Cumplimiento: Mónica Gabriela Etcheverry (*)

Dirección de Desarrollo de Negocio: Juan Christian Kindt (*)
Dirección de Finanzas: Carmen Morillo Arroyo (*)
Dirección Ingenieria & Data: Leandro Álvarez (*)
Dirección de Relaciones Institucionales: Hernán Carboni
Dirección de *Research*: Marcos Dal Bianco
Dirección de Riesgos: Gerardo Fiandrino (*)
Dirección de Servicios Jurídicos: Eduardo González Correas (*)
Dirección de Talento & Cultura: Gustavo Fernández (*)

(*) miembro del Comité de Dirección

Presencia Institucional

La comunicación con los grupos de interés es un compromiso para BBVA Argentina, sea tanto con los grupos internos como externos, para mantener la cercanía e informarlos sobre temas de actualidad y de relevancia para el Banco.

A través de sus redes sociales y su página web, se comparten contenidos en diversos formatos y temas, como finanzas, economía, ciberseguridad, sostenibilidad, digitalización, entre otros. En 2023 se generaron 121 contenidos desde BBVA Argentina

Además, el Banco alcanzó los siguientes resultados de su gestión en comunicación:

- Realizó capacitación en media training a nivel dirección integrando las herramientas de comunicación necesarias para mantener las capacidades requeridas en estos temas actualizadas en forma constante.
- Trabajo continuo y activo con la prensa para mantenerse como fuente de información confiable y veraz alcanzando a más de 227 periodistas y se dio respuesta a 461 consultas de prensa, periodistas y diferentes actores de opinión pública. Monitoreo de la reputación en forma activa con una revisión constante de sus redes sociales.

Seguidores en redes sociales

	2022	2021	2020
	5.883.964	5.766.070	5.900.000
	42.500	30.500	53.600
	160.399	157.400	162.000
	137.000	96.200	192.000
	400.000	304.000	554.000

Los contenidos se encuentran divididos en tres pilares: BBVA Mentor, cuyo objetivo es inspirar a las personas en cuanto a salud financiera y beneficios del Banco para mejorarla; BBVA Viajes, con información sobre promociones para aprovechar durante las vacaciones y lugares para visitar; y, por último, BBVA Entretenimiento, que busca acercar los beneficios en recitales y espectáculos que ofrece el Banco. Para cada uno de estos ejes el Banco se apoya y genera alianzas con distintos especialistas en cada temática.

BBVA Argentina lanza su canal de TikTok con contenidos de educación financiera, viajes y entretenimiento.

Adhesión a cámaras y asociaciones empresariales argentinas:

- Cámara de Comercio de los Estados Unidos de Norteamérica (AMCHAM)
- Asociación de Leasing de Argentina
- Asociación de Bancos de la Argentina (ABA)
- Cámara de Comercio, Industria y Servicios Argentino Brasileña de la República Argentina (CAMBRAS)
- Cámara de Comercio Argentino Británica (BRITCHAM)
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA)
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas (FIEL)
- Fundación Mediterránea
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)
- Asociación de Ejecutivos de Mendoza (AEM)
- Cámara de Empresarios Mineros (CAEM)

Premios y reconocimientos

- Premio Eikon de Oro a la Memoria Anual Integrada 2022 en la categoría Comunicaciones Financieras de la Revista Imagen.
- Premio Eikon de plata por la campaña de comunicación interna SublTe.
- Ranking Merco Empresas: el Banco se ubica en el lugar número 12 de este ranking que mide la reputación corporativa de las empresas en Argentina, subiendo una posición con respecto al año anterior.
- Premios "*The World's Best Banks 2023 – Latin America*" de *Global Finance*: la revista especializada en finanzas reconoció a BBVA Argentina como mejor banco del país.
- Premio *Focus Economics Analyst Forecast Award*: distinción a BBVA *Research* por sus pronósticos en Argentina. Los resultados obtenidos fueron 1° en la categoría Cuenta Corriente y 3° en la categoría Mejor Pronosticador.
- Ranking "*Employer Brand Research*" de la consultora internacional en Recursos Humanos Randstad: Por segundo año consecutivo, BBVA en Argentina es el banco más atractivo para trabajar en el país, con un 64,6%.
- Premio Prestigio Seguros 2023 del Grupo Sol Comunicaciones: BBVA Seguros recibió el premio a la mejor Atención al Canal de Productores en el segmento Nuevos Protagonistas. Por segundo año consecutivo, el Banco fue reconocido como una de las aseguradoras más valoradas de Argentina.
- *World's Best Foreign Exchange Awards* 2024 de *Global Finance*: se destacó a BBVA como mejor banco de FX de Argentina.

Participación institucional de BBVA Argentina

- Expoagro 2023: presencia de analistas de riesgos y oferta de productos y beneficios.
- *Global Money Week* junto a *Junior Achievement*.
- Ciclo Ámbito Debate organizado el periódico Ámbito Financiero. Participación en la primera jornada de este ciclo, centrada en la sustentabilidad.
- *Forbes Insurance Summit*: participación de BBVA Seguros en el panel "Demanda de seguros patrimoniales: qué dejó la pandemia".
- Encuentro "Mercado Fintech en Argentina: Lecciones aprendidas, próximos desafíos" organizado por la Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA).
- Agroactiva 2023: presencia de BBVA con una serie de oportunidades de financiación exclusiva.
- *Forbes CEO Summit*: participación del panel "A la disrupción, con resiliencia".
- Participación en el evento "Innovación, Capítulo 9" de La Nación, en el panel "El reto de la reinvención en las distintas industrias".
- Participación en el *Forbes Best Employers Summit*, una jornada de marca empleadora que organiza la publicación internacional.
- Evento Desarrollo Sustentable de El Cronista bajo la consigna "Sostenibilidad: estrategias y oportunidades".
- Evento La revolución de la economía digital - Capítulo 5, organizado por La Nación, en el encuentro denominado "Transformación, usabilidad digital e Inteligencia Artificial como modelo de transformación".
- Conferencia Forbes *CIO Talk* de Forbes Argentina, participación en el panel denominado Liderar la innovación.
- Desayuno virtual sobre "Finanzas Sostenibles. Herramientas Financieras Competitivas para empresas", organizado por la Cámara de Comercio, Industria y Servicios Argentino-Brasileña de la República Argentina (CAMBRAS).
- Congreso de Marketing y Tecnología de la Asociación de Marketing Bancario Argentino - AMBA 360°. Participación en el espacio denominado "Finanzas Sustentables para un Futuro Sustentable. Tendencias en el mundo y en Argentina".
- Foro Ejecutivo de Mujeres en Seguros. Participación en la jornada de "Género y Negocios: 6 razones para impulsar la igualdad en la empresa".
- *CFO Summit* 2023 de El Cronista, en el que se conversó sobre el rol del *Chief Financial Officer*, la solidez del sistema financiero argentino y la digitalización que atraviesa la entidad, sus objetivos y retos.
- Participación en el evento "Financiando el impacto: la visión de los bancos hacia el bien público", realizado en el marco de la mesa de trabajo Finanzas para el Bien Público del Grupo de Fundaciones y Empresas (GDFE).
- Encuentro de desarrollo de software de la Universidad Nacional de la Punta. Participación en un diálogo sobre "Empleo y Tecnología: La Oportunidad para San Luis".
- Participación en la edición 19 del *Ekoparty*, el mayor encuentro de ciberseguridad de América Latina, en la jornada de "Arquitectura y Ciberseguridad".
- Evento Argentina para la Visualización de los ODS en el marco de la Agenda de Desarrollo 2030, organizado por Red Argentina de Cooperación Internacional (RACI) y ONU Argentina.
- *Mobility Summit*, organizado por El Cronista y Apertura. Participación en la charla denominada "Aliados estratégicos para la seguridad vehicular".

03

Entorno y Desempeño Financiero

Resultado neto.
AR$ 164.939 millones.

Resultado operativo.
AR$ 1.194.918 millones.

Participación de mercado.
9,85% en préstamos privados a nivel consolidado.

Participación de mercado.
6,79% en depósitos privados a nivel consolidado.

Entorno Macroeconómico

BBVA Argentina se mantiene actualizado sobre las **tendencias globales y locales, económicas y políticas.**

Panorama Global

El crecimiento económico global se ha desacelerado a lo largo de 2023 y, en particular, durante los últimos meses debido a la alta inflación, el endurecimiento de las condiciones monetarias y el gradual desvanecimiento de los efectos positivos relacionados a la reapertura tras la pandemia del COVID-19. Asimismo, la ralentización ha sido, en general, menos brusca de lo esperado y la actividad económica se mantiene relativamente dinámica, particularmente en Estados Unidos. A ello han contribuido el dinamismo de los mercados laborales, políticas fiscales expansivas y la gradual disipación de los choques de oferta causados por la pandemia y la guerra en Ucrania.

La caída del precio de las materias primas con respecto a los niveles observados en el 2022 y las mejoras en los cuellos de botella de los procesos productivos, a pesar de las preocupaciones recientes sobre el posible impacto de las disrupciones en el comercio marítimo en el Mar Rojo causadas por los conflictos en la región, han contribuido a una significativa moderación de la inflación que, en términos anuales, alcanzó 3,4% en Estados Unidos y 2,9% en la Eurozona en diciembre de 2023, muy por debajo de los niveles registrados al cierre de 2022 (6,5% en Estados Unidos y 9,2% en la Eurozona).

En este contexto, el proceso de subida de las tasas de interés iniciado hace aproximadamente dos años parece haber llegado a su fin. Según *BBVA Research*, lo más probable es que la inflación seguirá evolucionando favorablemente en los próximos meses, posibilitando el inicio de un proceso de relajación gradual de las condiciones monetarias aproximadamente a mediados de 2024, que llevarían las tasas de interés de política monetaria hasta alrededor de 4,50% en Estados Unidos y 3,75% (en el caso de los tipos de las operaciones de refinanciación) en la Eurozona al final de 2024. Sin embargo, no se puede descartar que las tasas de referencia de política monetaria se reduzcan de manera más rápida hacia delante, principalmente si la inflación sorprende a la baja. En todo caso, se prevé que tanto la Reserva Federal de Estados Unidos como el Banco Central Europeo seguirán adoptando medidas de reducción de la liquidez a lo largo de 2024.

BBVA Research prevé que el crecimiento mundial será de aproximadamente 3,0% en el 2024, sin cambios con respecto a la previsión anterior y similar a lo estimado para el crecimiento del PIB en 2023. En Estados Unidos, la sólida demanda interna respalda una ligera revisión al alza de la previsión de crecimiento para el 2023, desde 2,3% hasta 2,4%, pero las condiciones monetarias restrictivas previsiblemente contribuirán a una ralentización del crecimiento en 2024, hasta 1,5%, sin cambios respecto a la previsión anterior. En China, se mantienen los desafíos estructurales para evitar una rápida desaceleración económica, pero una serie de medidas de estímulo han permitido un dinamismo mayor al esperado de la actividad en los últimos meses, lo que respalda una revisión al alza del crecimiento en el 2023 desde 4,8% a 5,2%. La previsión de crecimiento del PIB en el 2024 se mantiene sin cambios en 4,4%. En la Eurozona, la actividad económica se estancó en los últimos meses, reforzando las perspectivas de bajo crecimiento; la previsión para la expansión del PIB de la región se mantiene en 0,4% para el 2023 y se ha recortado desde 1,0% hasta 0,7% para el 2024.

En este contexto de crecimiento inferior al potencial y tasas de interés todavía elevadas, la moderación de la demanda agregada probablemente favorecerá una reducción adicional de la inflación, que, sin embargo, seguiría algo por encima de los objetivos de inflación en Estados Unidos y Eurozona hasta el final de 2024.

En todo caso, la incertidumbre sigue alta, y una serie de factores podría desencadenar escenarios más negativos. La persistencia de la inflación y de las tasas de interés en niveles elevados podrían generar una recesión profunda y generalizada, así como nuevos episodios de volatilidad financiera. Además, la desaceleración de China podría acabar siendo más severa de lo anticipado. Finalmente, las actuales turbulencias geopolíticas podrían contribuir a unos mayores precios energéticos y a nuevas disrupciones en las cadenas de suministro globales.

Panorama Local

La gestión de Massa como Ministro de Economía se basó en tres pilares: i) evitar una devaluación brusca del tipo de cambio oficial, para lo cual generó un esquema de tipo de cambio múltiple que permitía a los exportadores liquidar a un tipo de cambio diferencial más alto, mediante el acceso parcial al tipo de cambio financiero, que es generalmente más alto que el oficial. Esta tarea se volvió especialmente difícil en el contexto de una de las mayores sequías que sufrió el país y que dejó como saldo una reducción en la liquidación esperada de dólares para 2023 de aproximadamente USD 20.000 millones; ii) desacelerar la inflación, para ello implementó medidas heterodoxas, como el control de precios (a través de acuerdos y sanciones) y la suba de la tasa de política monetaria (que generalmente no era positiva en términos reales, aunque sí se ubicaba cerca de los valores de la inflación); iii) contener la brecha entre el tipo de cambio paralelo y el oficial, para lo cual el gobierno intervenía con activos propios para acomodar precios y evitar así que la brecha se disparara. Un último objetivo, menos relevante para el gobierno que los anteriores, fue moderar los desvíos en las metas del acuerdo con el FMI, para la meta de emisión para asistir al fisco, el gobierno siguió recurriendo a la metodología que ya había aplicado Martín Guzmán: que el Banco Central participara en el mercado secundario de deuda del Tesoro, para que este último pudiera tomar un mayor volumen de deuda que permitiera financiar el gasto; para la meta fiscal el Ministro Massa encaró un parcial sinceramiento de los precios de las tarifas de los servicios públicos, aunque el mismo se dejó de lado en el contexto de las elecciones Presidenciales; por último, se consiguió una revisión de la meta de acumulación de reservas por la dificultad que presentaba la mencionada sequía.

Si bien los resultados no fueron los esperados: la inflación pasó de 71% a/a jul-22 a 114% a/a en may-23, las reservas internacionales pasaron de USD 40.000 millones a 27.000 millones y la brecha cambiaria solamente bajó de 112% a 105%, el gobierno eligió al Ministro Massa como candidato a Presidente.

Las elecciones primarias tuvieron lugar el 13 de agosto. Javier Milei, candidato de La Libertad Avanza, fue el más votado en las elecciones presidenciales primarias con 30,0% de los votos totales, el segundo lugar fue para Juntos por el Cambio, cuyos candidatos sumaron 28,3% de los votos (las últimas encuestas le asignaban ~32% de intención de voto), seguido por la suma de los candidatos de Unión por la Patria que lograron una adhesión del 27,3%. Esto conformaba un escenario de "tres tercios" que sorprendió no sólo por la paridad entre los principales partidos, sino también por la imprevista victoria del espacio libertario que aparecía en tercer lugar en la mayoría de las encuestas. El día después de las elecciones el gobierno convalidó una suba de 22% del tipo de cambio y una suba de 22 puntos porcentuales de la tasa de política monetaria. Este salto devaluatorio no vino acompañado de un plan de estabilización, por lo que los beneficios que depreciar el tipo de cambio real casi no existieron (la brecha cambiaria estaba en 130% tan solo dos semanas después) y la inflación aceleró a valores de 12,4% y 12,7% mensual en agosto y septiembre, valores que no se observaban en más de 30 años.

Luego de las elecciones primarias, el Ministro Massa tomó una serie de medidas para mejorar de corto plazo los ingresos de la población, entre las que se destacaron bonos por única vez y reducción de impuestos. Se estima el impacto fiscal de estas medidas en 1% del PIB. En las elecciones generales Sergio Massa logró 36,7% de los votos, seguido por Javier Milei que alcanzó 30,0% de los votos, con quien disputó el balotaje el 19 de noviembre. Tercera, y ya fuera de la contienda, quedó Patricia Bullrich, miembro del partido de Mauricio Macri que obtuvo sólo 23,8% de los votos. El nuevo Congreso quedará fragmentado, obligando en cualquier caso al nuevo Presidente a negociar la aprobación de leyes. En la Cámara de Diputados, Unión por la Patria (UxP, partido encabezado por Massa) y Juntos por el Cambio (JxC, partido de Mauricio Macri) pierden 11 y 24 escaños, respectivamente, que pasan a La Libertad Avanza (LLA, partido de Milei). En la Cámara de Senadores, LLA comienza a tener presencia con 8 bancas y UxP gana otras 2, a expensas de las 9 que pierde JxC y 1 correspondiente a fuerzas provinciales. A su vez, JxC queda con 11 gobiernos provinciales, UxP 9 y otros partidos provinciales 4.

El 19 de noviembre, Javier Milei se consagró Presidente de la Nación Argentina con 55,7% de los votos superando a Sergio Massa por más de 11 puntos. El candidato libertario asumió el 10 de diciembre. Los mayores interrogantes radican en saber si Milei insistirá en sus propuestas más radicales (ej: dolarización) o si tomará un camino más moderado que reconoce los límites institucionales que tiene para ese camino radical. Sus primeras medidas han mostrado una tendencia de shock y no gradualista: el ajuste del tipo de cambio de 118% en dic-23, el envío al Congreso de la Ley Ómnibus y el decreto de desregulación. En diciembre de 2023 y enero de 2024 las inflaciones mensuales fueron de 25,5% y 20,6% respectivamente, volver a niveles de inflación baja y estable es uno de los principales desafíos que tendrá el Presidente.

Datos Económicos

Actividad Económica

La actividad económica cayó 1,6% en los primeros tres trimestres de 2023. La sequía (que limitó las exportaciones del país en cerca de USD 20 billones) y la convicción del gobierno de no depreciar la moneda, resultaron en mayores controles a las importaciones que impidieron el normal curso de la producción; la aceleración inflacionaria (que venía de ser 94.8% anual en 2022 a 211% anual en 2023) que vuelve muy poco atractiva la inversión y erosiona los salarios reales de las personas; la incertidumbre electoral y la posterior depreciación del tipo de cambio en agosto de 2023 fueron las principales causas de dicha caída.

Precios

La inflación alcanzó 211,4% en 2023, el valor más alto desde 1991. El aumento de los precios que siguió a las subidas de los tipos de cambio de agosto y diciembre explica en parte la aceleración de la inflación en 2023 en comparación con 2022. La inflación subyacente fue del 229,4%, mientras que los precios regulados crecieron un 164,9%.

Finanzas públicas

El gobierno incumplió la meta fiscal de déficit primario de hasta 1,9% del PIB con el FMI. El déficit primario cerró 2023 en AR$ 5.164.636 millones (cerca de 2,7% del PIB). Si bien en el comienzo de la administración de Massa al frente del Ministerio de Economía había comenzado una paulatina reducción del gasto (principalmente en lo referido a las tarifas de servicios públicos), todo esto se detuvo y hasta empeoró durante la campaña presidencial, por lo que el déficit termino siendo incluso más alto que lo que permitía la meta con el FMI. Sin embargo, desde la asunción de Milei ya se han tomado medidas y otras aún dependen de aprobación legislativa, para reducir el déficit a cero en el 2024.

Sector externo

Luego de 5 años, el país vuelve a tener déficit comercial debido a la sequía. En este caso el déficit alcanzó los USD 6.900 millones producto de unas exportaciones que ascendieron a USD 66.787 millones, mientras que las importaciones ascendieron a USD 73.715 millones.

En el mercado de divisas, el precio del dólar oficial subió 356,4% en 2023, alcanzando 808,5 Ps/US$ el 31 de diciembre de 2023.

Las reservas internacionales se situaron en USD 23.000 millones al 31 de diciembre de 2023, lo que supone una disminución de USD 21.500 millones respecto al saldo al 31 de diciembre de 2022, debido principalmente al efecto negativo de la sequía.

Política Monetaria

El Banco Central fue convalidando subas de la tasa de interés como respuesta a una inflación que se iba acelerando. Las subas estaban más relacionadas con evitar una escapada de los dólares paralelos que con hacer política monetaria contractiva. De esta manera la tasa de política monetaria pasó de 75% anual a 133% anual (luego del salto cambiario de agosto). Sin embargo, desde la llegada de Milei, la tasa de política monetaria bajó de 133% a 100% (y dejó de ser la tasa de Leliq a 28 días para ser la tasa de pases a 1 día). Al último día del 2023 los pasivos remunerados alcanzaban 10% del PIB.

Sistema Financiero

Los depósitos del sector privado crecieron 116,5% en 2023 en comparación con 2022. Esto se explica principalmente por un aumento de 161,5% en los depósitos a la vista y de 72,1% en los depósitos a plazo, con los depósitos a la vista aumentando más que los depósitos a plazo debido a que en el contexto de aceleración inflacionaria en 2023, las tasas del mercado estuvieron por debajo de la inflación, y ante la incertidumbre electoral los agentes optaron por opciones más líquidas que les permitieran dolarizar sus saldos rápidamente. Los depósitos denominados en dólares cayeron 7,5% en 2023 en comparación con 2022.

Por último, los préstamos denominados en pesos crecieron 130,3% y los denominados en dólares disminuyeron 0,3%

Información sobre tendencias

Tendencias relacionadas con el escenario internacional y local

En 2023, el acontecimiento externo central fue la sequía histórica. Limitó la entrada de dólares procedentes de las exportaciones en unos USD 20.000 millones. Esto hizo que la balanza comercial volviera a ser deficitaria después de 5 años, y el déficit de 6.900 millones de USD fue el segundo más alto en 29 años.

Solvencia y Desempeño Financiero

Con su destacado desempeño económico y financiero, **BBVA Argentina genera confianza en los clientes, empleados y accionistas.**

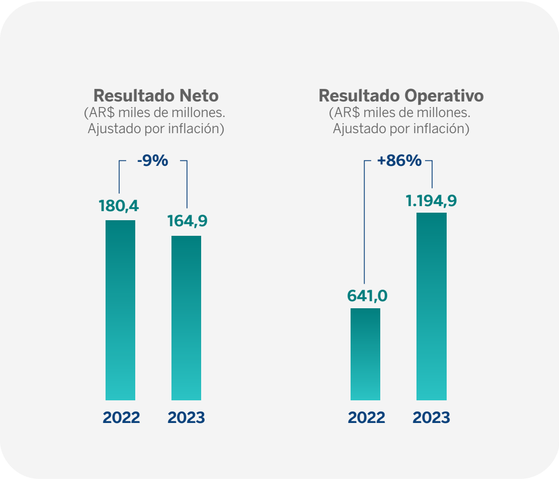
Desempeño 2023

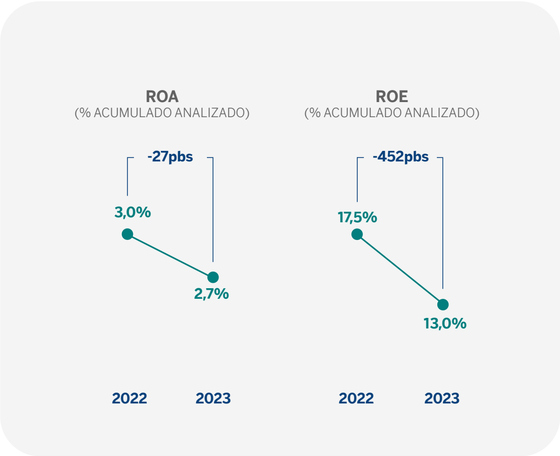
BBVA Argentina cerró su año fiscal que finalizó el 31 de diciembre de 2023 como una de las instituciones financieras líderes en el sistema financiero argentino, aumentando su cantidad de clientes activos[21] a 4,1 millones, y ganando participación de mercado en su cartera de préstamos privados de 9,10% en 2022 a 9,85% en 2023 a nivel consolidado[22]. Por otro lado, la participación de mercado de depósitos privados aumentó de 6,64% en 2022 a 6,79% en 2023, también a nivel consolidado[23].

BBVA Argentina ha destacado su desempeño financiero, inclusive dentro de un contexto inflacionario que alcanzó 211,4%[t] a Diciembre 2023 comparado con 94,8% en 2022. Al 31 de diciembre de 2023, el banco junto con compañías consolidadas y vinculadas, registró un resultado neto positivo de AR$ 164.939 millones, mostrando una disminución de 8,6% en relación con el año anterior en moneda homogénea.

En 2023, BBVA Argentina alcanzó un resultado operativo de AR$ 1.194.918 millones, 86,4% mayor a lo reportado en el mismo periodo de 2022.

El retorno sobre el patrimonio neto promedio (ROE)[25] alcanzó 13,0% en 2023, inferior al 17,5% registrado en el año 2022. El retorno sobre el activo promedio (ROA)[26] fue de 2,7%, inferior al 3,0% registrado en 2022.





En cuanto a los indicadores de liquidez y solvencia, el Banco cierra el 2023 con ratios de 91,2% y 32,8% respectivamente, niveles que permiten atender el crecimiento del negocio en un potencial escenario de recuperación económica.

21. Tenedores de al menos un producto activo. Un producto activo es un producto con al menos un movimiento en los últimos 3 meses, o con un balance mínimo.

22. Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A

23. Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas / subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A

24. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).

25. ROE (acumulado): Resultado neto del periodo acumulado atribuible a los propietarios de la controladora / Patrimonio Neto Promedio. Patrimonio Promedio calculado como el promedio entre el patrimonio de diciembre del año anterior y el patrimonio del periodo actual, expresado en moneda local. Calculado en base a un año de 365 días.

26. ROA (acumulado): Resultado neto del periodo acumulado atribuible a los propietarios de la controladora / Activo Total Promedio. Activo Total Promedio calculado como el promedio entre el activo de diciembre del año anterior y el activo del periodo actual, expresado en moneda local. Calculado en base a un año de 365 días.

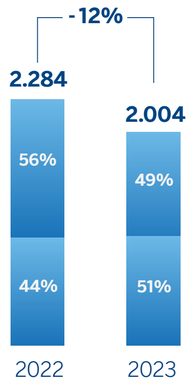
Actividad

A. Préstamos y calidad de cartera

Así como en 2022, BBVA Argentina continuó durante 2023 con un plan de crecimiento orgánico, con el objetivo de reafirmar su liderazgo en el mercado financiero argentino. BBVA Argentina, según el último dato disponible en el BCRA a noviembre 2023, se mantuvo en 3ra posición en el Ranking de bancos locales de capitales privados en términos de préstamos privados a nivel consolidado, respecto a diciembre 2022.

El Banco mantuvo una destacada performance en un contexto desafiante, y mantuvo un buen ritmo de crecimiento en 2023, aumentando su cuota de mercado de préstamos privados en 75 pbs, la cual se ubicó en un 9,85% a diciembre de 2023. La cartera de préstamos totales netos totalizó AR$ 1.975.497 millones al cierre del año, reflejando una caída en moneda homogénea del 11,5% en comparación con el año anterior, en tanto que, considerando los préstamos totales al sector privado no financiero, la misma cayó 12,3% respecto al año anterior.

Préstamos privados (AR$ miles de millones, AJUSTADOS POR INFLACIÓN)



Préstamos privados MARKET SHARE*

9,10%	9,85%

** Basado en información diaria BCRA. Saldos de capital al último día de cada trimestre. Consolida PSA, WFS y Rombo.*

Minorita: personales, hipotecarios, tarjeta de crédito, prendarios.
Comercial: documentos, adelantos, arredamientos financieros, prefinanciación y financiación de exportaciones, otros préstamos.

La cartera de préstamos estuvo impactada por el efecto de la inflación, que alcanzó 211,4% en 2023. Dicho esto, en términos nominales, BBVA Argentina logró que las carteras minorista, comercial y la cartera total de préstamos (no incluye previsiones), se incrementaran 139,1%, 216,3% y 173,8% respectivamente. En términos nominales, se destacan los préstamos comerciales, creciendo por encima de la inflación.

Los préstamos minoristas (*hipotecarios, prendarios, personales y tarjetas de crédito*) cayeron 23,2% respecto al año anterior en términos reales. En el año, la caída se atribuye principalmente a la financiación con *tarjetas de crédito* con una baja de 17,8%.

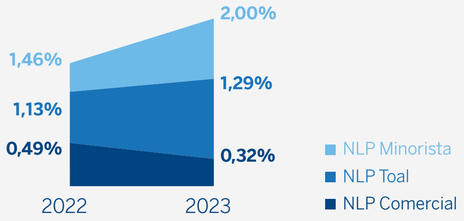
En términos reales, si bien los préstamos personales cayeron 31,6% respecto a 2022, la participación de mercado de dichos préstamos aumentó 100 bps, alcanzando 7,24%. Por otro lado, los préstamos hipotecarios mostraron falta de demanda, por lo que los saldos cayeron un 33,8% respecto a 2022.El 53,5% de dichos préstamos tienen ajuste UVA. Con respecto a los préstamos prendarios, por su parte, cayeron 42,4% en el año.

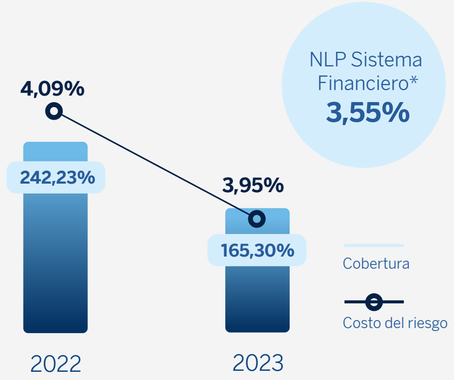
Durante 2023, los préstamos comerciales (*adelantos, documentos, créditos por arrendamiento financiero, prefinanciación y financiación de exportaciones, y otros préstamos*) aumentaron 1,6% en términos reales. Se observa un aumento en *documentos* de 27,2%, y en *prefinanciación y financiación de exportaciones* de 96,2% en 2023. La participación de mercado de los préstamos comerciales alcanzó 9,85%, creciendo 24 pbs.

Los préstamos al sector privado en pesos cayeron 12,3% en el año. La caída la lideran principalmente los préstamos minoristas, y compensado por documentos, los cuales se encuentran dentro de préstamos comerciales. Los préstamos al sector privado denominados en moneda extranjera aumentaron 48,2% en los últimos doce meses. Medidos en dólares, los mismos aumentaron 1,5% anualmente.

El ratio de calidad de cartera (cartera irregular/cartera total) cerró el ejercicio en 1,29%[27] aumentando levemente comparado con el ratio de 1,13% registrado al cierre de 2022, y, con un nivel de cobertura (previsiones / cartera irregular) de 165,30% (versus 242,23% al cierre de 2022). En 2023 se mantiene la buena calidad crediticia llegando a tener una posición de liderazgo en el sistema financiero. El costo del riesgo (cargos por incobrabilidad / préstamos totales promedio) alcanzó 3,68%, contra 2,73% al cierre del año anterior. Estos últimos dos indicadores se encuentran afectados por el aumento de previsiones y cargos que devienen principalmente de la devaluación del tipo de cambio sobre la cartera de préstamos en moneda extranjera.

NPL & Cobertura (% consolidado, ajustado por inflación)





Costo del Riesgo: Cargo por Incobrabilidad del Período Actual/Préstamos totales promedio.

Préstamos totales promedio calculado como el promedio entre los préstamos al cierre del trimestre anterios y los préstamos totales del periodo actual.

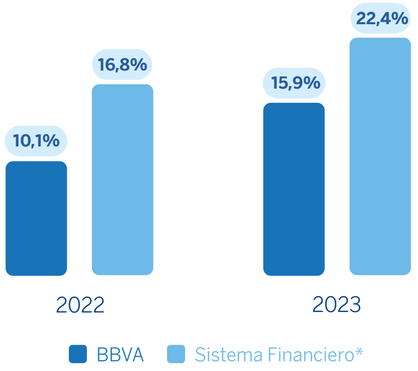
**Fuente: "Informe sobre bancos", BCRA, a Noviembre 2023, última información disponible. Excluye exposición BCRA.*

b. Exposición al Sector Público

La exposición al sector público, excluyendo exposición al BCRA, representa el 15,9% del activo total al cierre de ejercicio, superando el 10,1% del cierre de 2022 y menor al 20,2% registrado por el sistema en 2023. La liquidez de corto plazo está colocada principalmente en pases, los cuales aumentaron 634,6% respecto al cierre de 2022. La exposición total al BCRA cayó 20,5% en el año.

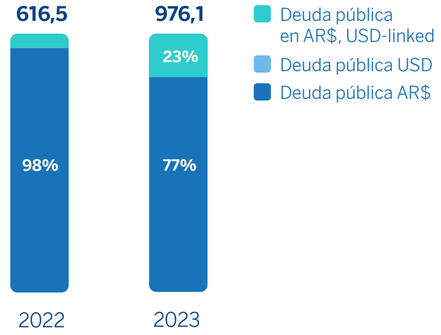
BBVA Argentina cerró el año con cartera de títulos públicos de AR$ 2.308.819 millones, de los cuales AR$ 1.332.679 millones corresponden a instrumentos del Banco Central, y el resto en títulos públicos del Tesoro Nacional y subsoberanos. Al 31 de diciembre de 2023 el Banco cuenta con un saldo de Pases con el Banco Central por AR$ 1.202.422 millones.

% Exposición al sector público (EXCL. BCRA) / Total activo (AJUSTADO POR INFLACIÓN)



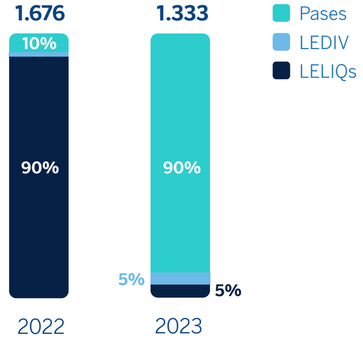
**Fuente: "Informe sobre bancos", BCRA, a Noviembre 2023, última información disponible. Excluye exposición BCRA.*

Exposición al sector público BBVA (AR$ miles de millones, AJUSTADOS POR INFLACIÓN)



Provincias y Préstamos al Sector Público representan un 0,1% en 2022 y 2023. Participación de bonos CER calculada desde Anexo A en Estados Financieros, no incluye instrumentos depositados en garantía en mercados y entidades financieras.

Exposición al sector público BBVA (AR$ miles de millones, AJUSTADOS POR INFLACIÓN)



LEDIV representa menos de 1% en 2022

27. Definición de acuerdo a BCRA/Central de Deudores.

c. Depósitos

Respecto a los pasivos del Banco, los depósitos totales alcanzaron los AR$ 3.639.307 millones, disminuyendo 11,0% versus el 2022 en términos reales. BBVA Argentina, según el último dato disponible en el BCRA a noviembre 2023, se mantuvo en 3ra posición en el Ranking de bancos locales de capitales privados en términos de depósitos privados a nivel consolidado, respecto a diciembre de 2022.

Los depósitos totales del sector privado alcanzaron AR$ 3.602.700 millones, manifestando una caída de 11,3% respecto al año anterior. La variación está parcialmente explicada por una caída en depósitos a plazo y cuentas de inversión.

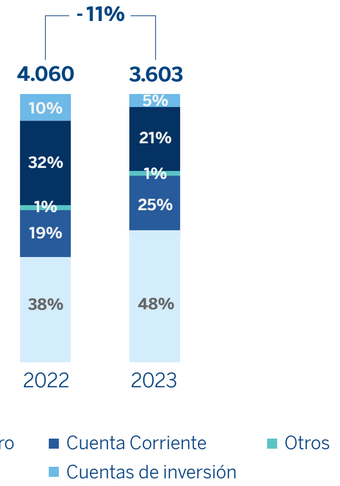
Los depósitos al sector privado no financiero en moneda extranjera expresados en pesos aumentaron 44,7% en el año. Medidos en dólares, los mismos cayeron 1,3% en el año.

La cartera de depósitos estuvo impactada por el efecto de la inflación. Dicho esto, en términos nominales, BBVA Argentina logró que los depósitos a la vista (incluyendo caja de ahorro, cuenta corriente y otros depósitos), los depósitos a plazo y los depósitos totales se incrementaran 248,7%, 74,2% y 174,2% respectivamente, por encima de la inflación anual en el caso de los depósitos a la vista.

Al 31 de diciembre de 2023 los depósitos transaccionales (cuenta corriente y caja de ahorro) representaban el 72,4% del total de depósitos privados no financieros por un total de AR$ 2.633.817 millones, versus 57,3% al mismo periodo del 2022.

La cuota de mercado de depósitos totales del sector privado a nivel consolidado se ubicó en 6,79% al 31 de diciembre de 2023, subiendo 15 pbs en el año.

Depósitos privados (AR$ miles de millones, AJUSTADOS POR INFLACIÓN)



Depósitos privados MARKET SHARE*

6,64%	6,79%

** Basado en información diaria BCRA. Saldos de capital al último día de cada trimestre.*

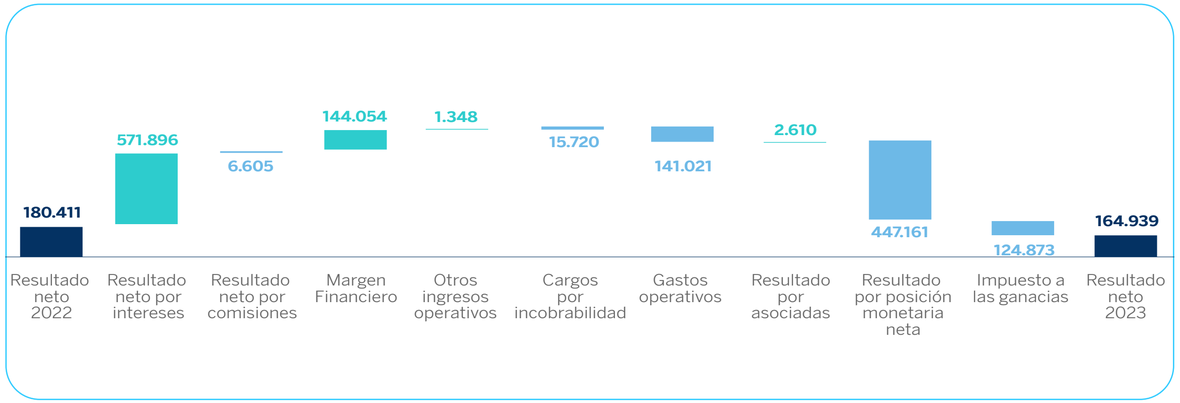
El período 2023 fue un año donde a nivel consolidado, en términos reales, los créditos disminuyeron a mayor ritmo que los depósitos totales, en la misma tendencia que el Sistema Financiero. El Banco considera el fondeo en depósitos como componente estructural en su financiación, especialmente en los segmentos minoristas y de empresas.

A fin del ejercicio 2023, los activos líquidos del Banco alcanzaron los AR$ 1.015.758 millones, cayendo 3,6% con respecto 2022, principalmente por una caída en efectivo y depósitos en bancos y de posición de pases netos, compensado por una suba en posición de letras de liquidez del Banco Central.

El ratio de liquidez (activos líquidos / depósitos totales) alcanzó un nivel de 91,2%. El ratio de liquidez en moneda local y extranjera alcanzó 82,6% y 106,9% respectivamente.

Resultado

En 2023, BBVA Argentina alcanzó un resultado neto de $164.939 millones, 8,6% menor a los $15.472 millones reportados en el mismo periodo de 2022. Esto implica un ROE acumulado de 13,0% y un ROA acumulado de 2,7%, comparados con un ROE acumulado de 12 meses de 17,5% y un ROA de 3,0% a 2022.



El incremento real de 86,4% del resultado operativo del Banco se explica principalmente por (i) el alza en ingresos por intereses, principalmente debido al aumento en la posición y en la tasa de interés generada por los instrumentos del Banco Central, bonos del tesoro ajustados a CER y mayor tasa de préstamos. También se destaca (ii) el aumento en la línea diferencia de cotización de oro y moneda extranjera por mayor posición de activos dolarizados y (iii) el resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI, donde se encuentra principalmente el resultado por la venta de obligaciones negociables en el 3T23 y ejercicio de la opción de venta de Bonos del Tesoro ajustados por CER en el 4T23.

Estos efectos estuvieron negativamente compensados por (i) menores resultados por medición de instrumentos financieros a VR con cambios en resultados, principalmente por el revalúo de los Bonos Duales al 4T23 (ii) otros gastos operativos, estos últimos impactados mayormente por el aumento del impuesto a los ingresos brutos derivado del mayor ingreso por intereses de LELIQ, y (iii) mayores gastos de administración, principalmente por gastos relacionados a gastos en software y licencias contratadas con la compañía controladora en el exterior.

Otro factor a tener en cuenta es la línea de impuesto a las ganancias de 2022, la cual en los primeros 12 meses de tuvo un saldo negativo de $12.215 millones, explicado por implicancias del ajuste por inflación fiscal en la determinación del impuesto a pagar y el impuesto diferido impactado en el segundo trimestre de 2022.

Adicional a estos factores, el resultado neto está negativamente impactado por el resultado por la posición monetaria neta, en un contexto de mayor inflación.

El ratio de eficiencia acumulado al cierre de 2023 fue de 58,6%, mejorando respecto al 63,9% registrado en 2022. La mejora en el ratio se debe a que los gastos crecieron en menor medida que los ingresos netos, teniendo en cuenta el resultado por posición monetaria. Esta positiva evolución del indicador se debe sobre todo por una mejora significativa en los ingresos.

28. Ratio de eficiencia (acumulado): Acumulado de (Gastos de personal + Gastos de administración + Depreciaciones y Amortizaciones) / Acumulado de (Resultado Neto por Intereses + Resultado neto por Comisiones + Resultado Neto por Medición de Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados + Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI + Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera + Algunos conceptos incluidos en Otros ingresos operativos netos + Resultado por posición monetaria neta).

Detalle de Evolución de las Principales Líneas de Resultados

Resultado neto por intereses: El resultado neto por intereses totalizó AR$ 1.628.932 millones creciendo 54,1% comparado con el ejercicio anterior, producto de un aumento en los egresos por interés del 72,2% y de los ingresos en 62,5%. Los ingresos crecen principalmente por (i) un aumento en los ingresos por títulos públicos derivado de una suba de la tasa de política monetaria por parte del BCRA, (ii) mayores ingresos por préstamos gracias al alza en tasas y (iii) por primas de pases pasivos. Por el lado de los ingresos por préstamos y otras financiaciones, las líneas que generaron los mayores ingresos por intereses fueron documentos con un aumento de 169,7%, adelantos aumentando 96,4% y tarjetas de crédito, subiendo 43,9% en el año.

Respecto a los egresos por intereses, la entidad tuvo un importante crecimiento de los depósitos a plazo, con un incremento en los intereses pagados, debido al aumento de la tasa mínima de los depósitos a plazo que acompañó la suba de tasa de política monetaria durante el año.

Resultado neto por comisiones: El resultado neto por comisiones disminuyó 4,5% en el ejercicio, producto de un aumento de 0,4% en los ingresos y 7,1% en los egresos. El comportamiento de las comisiones se debe fundamentalmente a mayores egresos en operaciones por comercio exterior y campaña de nóminas, con una caída del ingreso por comisiones vinculadas al cobro de paquetes y del programa de Puntos BBVA. El resultado de comisiones está también justificado por la estrategia activa de adquisición de clientes. A Diciembre 2023, BBVA Argentina incorporó más de 370.000 clientes, llegando a 4,1 millones de clientes totales activos, que representa un 10% más que a Diciembre 2022.

Resultado neto por medición instrumentos financieros a VR con cambios en resultados: En 2023 el resultado neto por medición de instrumentos financieros valuados a valor razonable con cambio en resultados tuvo una pérdida de AR$ 23.988 en el año, -236,0% inferior al resultado de 2022, principalmente por menores ingresos por títulos públicos derivado del revalúo de bonos duales del Tesoro Nacional en el cuarto trimestre, así como también por el contraste generado por el resultado positivo de la venta de la posición remanente del Banco en Prisma Medios de Pago S.A. en el primer trimestre de 2022. Con fecha 18 de marzo de 2022 se concretó la transferencia de la totalidad de la participación accionaria remanente del Banco en Prisma Medios de Pago S.A.

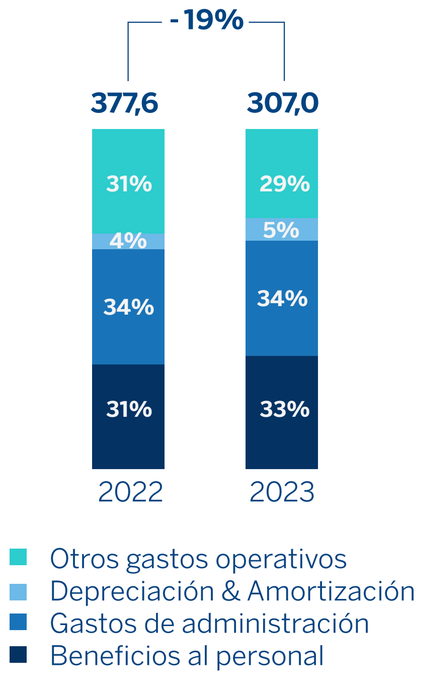
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera: Durante el año aumentó el resultado en 684,1% principalmente por la conversión a pesos de los activos y pasivos en moneda extranjera debido a una mayor posición en bonos duales, acompañado de mayores ingresos por operaciones a término en moneda extranjera.

Otros ingresos operativos: Otros ingresos operativos totalizaron AR$ 67.248 millones, aumentando 2,0% comparado con 2022. El principal factor que impacta en este resultado son los resultados generados por la devaluación, relacionados a los préstamos asociados a la venta de Prisma.

Beneficios al Personal: Totalizaron AR$ 248.101 millones, creciendo 17,2% respecto a los registrados durante el año 2022. Si bien las remuneraciones siguieron la tendencia inflacionaria, el aumento interanual es superior debido a los ajustes en remuneraciones variables y stock de vacaciones.

Gastos de Administración: Los gastos de administración tuvieron un crecimiento del 17,6% en el año, principalmente impulsado por el contexto de mayores gastos relacionados con la transformación digital, y los servicios contratados en moneda extranjera, en especial con la compañía controladora.

Gastos operativos (AR$ miles de millones, ajustados por inflación)



Otros Gastos Operativos: Se producen mayores cargos por impuesto a los ingresos brutos, producto de mayores ingresos derivados de instrumentos del BCRA.

Resultados por asociadas y negocios conjuntos: El rubro resultado por asociadas expone el resultado de empresas no consolidadas. Durante el 2023 se registró una pérdida de AR$ 1.157 millones, principalmente por la participación accionaria del Banco en BBVA Seguros Argentina S.A., Rombo Compañía Financiera S.A., Interbanking S.A., Play Digital S.A. y Openpay Argentina S.A.

Impuesto a las Ganancias: El impuesto a las ganancias acumulado de doce meses de 2023 registró una pérdida de $137.088 millones. Cabe destacar en el tercer trimestre de 2023 existe un efecto positivo en la línea de impuesto a las ganancias, ya que han quedado firmes las sentencias dictadas por la Corte Suprema de Justicia respecto al periodo fiscal 2014 y 2013, rechazando el recurso extraordinario y la queja presentada por el Fisco, y dejando firmes las sentencias favorables de instancias anteriores. La tasa efectiva anual acumulada de doce meses en 2023[29] es de 45%.

29. El impuesto a las ganancias, de acuerdo con NIC N° 34, se reconoce en períodos intermedios sobre la mejor estimación de la tasa impositiva media ponderada que la Entidad espera para el ejercicio

04

Negocios y Actividades

Acceso a financiación.
9.500 personas pudieron acceder al crédito a través de BBVA VOS.

Promoción de tecnologías limpias.
Tasas promocionadas para financiar vehículos eléctricos e híbridos.

Crecimiento.
+24.000 nuevos clientes PyME.

Sucursales digitales.
56 sucursales digitales.

Negocios y Actividades

BBVA Argentina desarrolla sus actividades con foco en el cliente y sus necesidades. Es por eso que busca **optimizar sus productos y servicios con base en la tecnología, los procesos, beneficios y una propuesta personalizada.**

Lineas de Negocio

Bajo el objetivo de acompañar a sus clientes de diferentes sectores y tamaños, el Banco trabaja para impulsar todos esos diversos negocios. Para lograrlo, ofrece productos y servicios acordes a sus necesidades a través de una atención ágil y eficiente.

Banca Minorista

Encargada de manejar el negocio *retail* y el segmento de particulares, el cual está conformado por las operaciones de consumo, vivienda, medios de pago y *consumer finance*.

El segmento de particulares integra toda la propuesta de valor y estrategia de aproximación a los clientes personas naturales. En la atención a este segmento de clientes confluyen las gestiones de los productos del pasivo, préstamos, medios de pago, *consumer finance* y seguros, todos como parte integrante de la estrategia de clientes particulares.

El segmento minorista alineado con el propósito corporativo, pone al alcance de todos, las oportunidades de esta nueva era, a través de la evolución digital de sus productos y canales, lo que ha permitido entregar soluciones sencillas y seguras, complementando la propuesta de valor con mayores beneficios para los clientes, impulsando con acciones centradas en extender la base de clientes digitales de Argentina.

En línea con las prioridades estratégicas, el segmento minorista ha enfocado los esfuerzos en la transformación del negocio, analizando las necesidades de los clientes particulares para proporcionar la mejor experiencia, una atención integral y el impulso a los productos y ventas digitales. El fortalecimiento de las relaciones de largo plazo es una prioridad y un foco importante de gestión son los clientes de nómina que brindan la transaccionalidad y se convierten en un colectivo estratégico para el crecimiento de las posiciones activas y pasivas del Banco; también lo es la adquisición de clientes de alto valor y la retención.

Adicionalmente en medios de pago la prioridad se centra en la innovación con la puesta en marcha de nuevas soluciones que impulsan la digitalidad en la adquisición de clientes y en su atención, en *consumer finance* la prioridad ha estado en el fortalecimiento de las alianzas y la innovación de su propuesta de valor.

Con estas prioridades de gestión, el segmento minorista ha aportado valor a las siguientes tres prioridades estratégicas del Grupo BBVA:

- Proporcionar la mejor experiencia posible a los clientes, fijando un nuevo estándar, a través de la comunicación asertiva con los clientes de BBVA, la gestión integral y el acercamiento a la marca.
- Impulsar las ventas digitales, entendiendo el entorno y los clientes cada vez más digitales, la responsabilidad de BBVA es actuar frente a la demanda de nuevos esquemas de relación con el Banco, donde se deben aprovechar y potencializar los canales que existen a su disposición, para que el Banco esté alineado a esta transformación.
- Crear nuevos modelos de negocios ofreciendo soluciones financieras integrales con el fin de atraer nuevos clientes para el Grupo BBVA, a través de alianzas y campañas innovadoras.

3.933.661 clientes individuos.

Cuentas para administrar fondos, préstamos, opciones de inversiones financieras y seguros son algunos de los productos y servicios que BBVA Argentina ofrece a sus clientes minoristas, en el afán de brindarles la mejor experiencia bancaria.

Préstamos

Préstamos personales

AR$ 141.545 millones otorgados.

572.457 préstamos otorgados por canales digitales

7,24% de participación en el mercado

Préstamos prendarios

AR$23.052MM otorgados.

14.132 préstamos otorgados

2,19% de participación en el mercado a nivel individual y **7,36%** a nivel consolidado[30].

En línea con su estrategia global de sostenibilidad, el Banco siguió avanzando con líneas especiales de tasas promocionadas para la financiación de vehículos eléctricos e híbridos.

Durante 2023 en materia de préstamos personales, el Banco desarrolló 4 mejoras:

Préstamos *Open Market* 100% Digital:

en agosto se implementó el nuevo circuito de contratación 100% digital para "No Clientes", a quienes se les genera una caja de ahorro con su usuario/cliente y luego se le deposita el préstamo contratado.

Préstamos en Punto de Venta:

en noviembre se desarrolló un proceso que permite contratar un préstamo personal para financiar en el momento de la compra de un producto en un partner BBVA. Inicialmente se desplegó en concesionarias de motos.

Modelo Óptimo de Precios:

se implementaron nuevos grupos de riesgo para el Modelo de *Pricing* para lograr ofrecer la tasa óptima para cada cliente.

Rediseño del proceso de captación:

se mejoró el flujo de contratación digital de préstamos para clientes, simplificando las instancias y optimizando su experiencia.

Seguros

En 2023 se mantuvo la leve tendencia creciente en los volúmenes de venta de Seguros tanto de los productos de BBVA Seguros Argentina SA como de los de terceras compañías.

Se renegociaron condiciones del acuerdo con Caja de Seguros S.A. a fin de contemplar las condiciones actuales de mercado. Dentro del marco del convenio continuaron los fuertes desembolsos por parte de La Caja tanto en comisiones e incentivos comerciales para el Banco, como también para inversiones en sistemas y procesos que permitan mantener la oferta innovadora de productos y servicios para los clientes.

En 2023 se llevaron adelante una serie de iniciativas para mejorar la experiencia digital de los clientes en Seguros. Esto permitió ampliar en un 38% el volumen de altas 100% digitales en comparación con el 2022. Las ventas con esta modalidad superan ampliamente las alcanzadas durante el ejercicio pasado.

En cuanto a las bajas de pólizas, el volumen disminuyó notablemente en comparación con años anteriores y, por ende, se vio cierta recuperación de la cartera de pólizas de los productos de alto valor.

Tanto el incremento de altas de pólizas como la disminución de las bajas se logró gracias a las optimizaciones realizadas en los flujos de contratación (*funnels*) de ventas de la Banca Online y de la App del Banco.

Nuevos productos de seguros:

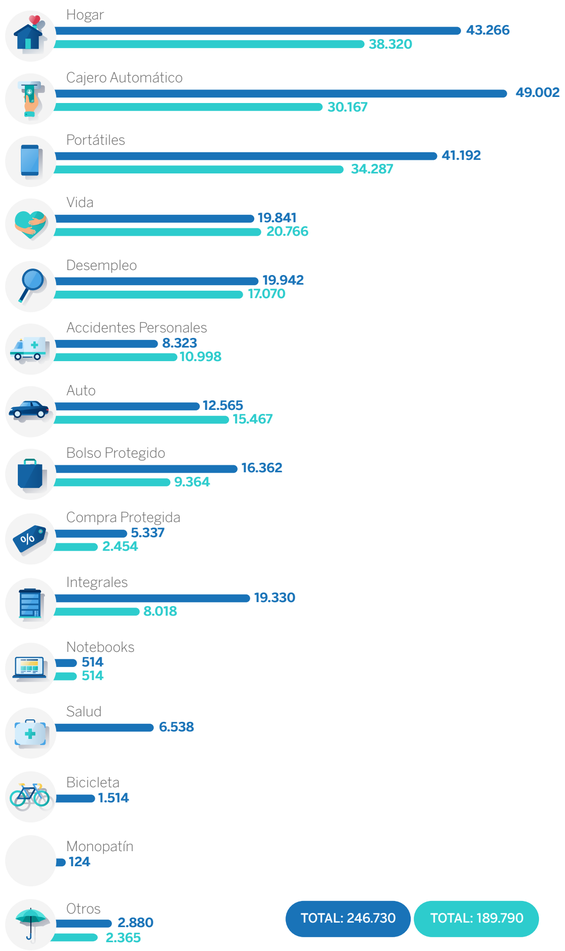
- Salud
- Bicicleta
- Monopatín

Con estos nuevos lanzamientos, se alcanzó el objetivo planteado en el acuerdo con Caja de Seguros S.A., lo que habilita al cobro de premios especiales por parte del Banco. A fin de incentivar la contratación de Seguros, se han mantenido algunas de las promociones que ofrece el Banco a sus clientes, tales como las bonificaciones de primas, apuntando a otorgar los mejores beneficios del mercado.

30. Alcance: Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades vinculadas/subsidiarias: Rombo Compañía Financiera S.A, PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. Fuente: En base a información diaria del BCRA, saldos de capital al último día del período (diciembre 2023).

Venta de seguros

Cantidad de pólizas



Gestión de activos

16 fondos registrados:

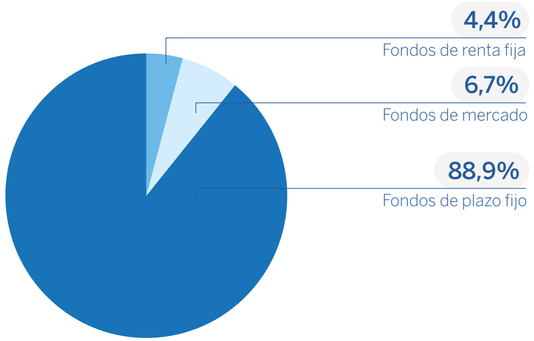
- **8** que permiten suscripciones y rescates
- **5** que permiten sólo rescates
- **3** no ofrecidos comercialmente

Gestión de activos	Monto acumulado al 31.12.23 en millones de pesos	Variación interanual[1]	
		En millones de pesos	En porcentaje
Patrimonio total administrado	**1.288.519**	**854.618**	**+197%**
Patrimonio administrado en Fondos de plazos fijos	1.234.722	826.871	+203%
Patrimonio administrado en Fondos de mercado	42.589	36.431	+592%
Patrimonio administrado en Fondos de mercado – Fondos de renta fija	11.208	-8.685	-44%

1. La variación de los patrimonios de los FCI es histórica.

Situación	Fondo
Aceptan suscripción y rescate	FBA Renta Pesos, FBA Bonos Argentina, FBA Ahorro Pesos, FBA Renta Pública I, FBA Renta Fija Plus, FBA Renta Mixta, FBA Calificado y FBA Acciones Argentinas.
Aceptan solo rescate	FBA Horizonte, FBA Horizonte Plus, FBA Bonos Globales, FBA Retorno Total I y FBA Acciones Latinoamericanas
Se encuentran registrados pero no vigentes. No se realizó un lanzamiento comercial.	FBA Gestión I, FBA Renta Fija Local y Fondo Renta Pública II

Patrimonio administrado acumulado al 31.12.13 en millones de pesos



Durante 2023 no se registraron nuevos registros, al tiempo que tampoco se hicieron lanzamientos comerciales de fondos ya registrados, ni liquidaciones. Como novedad, con el propósito de alcanzar la excelencia a través de una administración eficiente y dedicada y dado la similitud de las carteras, el Banco procedió a la fusión de los fondos FBA Calificado y FBA Acciones Argentinas, en la cual el primero fue absorbido por el segundo.

Medios de pago

Tarjetas de crédito y débito

Durante 2023, BBVA Argentina siguió desarrollando funcionalidades para mejorar la experiencia del cliente, facilitar su operatoria, potenciar sus pagos y brindarle seguridad en sus gestiones. Alineado con esto, y continuando los avances del año anterior, se extendió la funcionalidad de "Pausar" y "Activar" a las tarjetas de crédito MasterCard y se aumentaron los límites de consumo de forma automática, tanto en las tarjetas de crédito como de débito.

En cuanto a prevención de fraudes, se lanzaron notificaciones por consumos en tarjeta de crédito VISA, para que los clientes estén al tanto de cada consumo ingresado o rechazado en su tarjeta, así como controlar que lo cobrado en una transacción sea el monto correcto.

A partir de este año los clientes pueden consultar los datos completos de la tarjeta de crédito VISA tanto en la App BBVA como por Banca Online, mediante la previa validación por Token para preservar la seguridad, y así evitar tener que esperar a recibir la tarjeta en forma física.

En cuanto a los saldos en cuenta y el uso de tarjetas de débito, se incorporó la nueva funcionalidad de Ingreso de Dinero. Los clientes, sin salir del *Home Banking* de BBVA Argentina, pueden ingresar dinero de otro banco de forma rápida y sencilla, vinculando por única vez la cuenta de otra entidad. Además, se puso foco en mejorar la experiencia de pagos de servicios, incrementando los límites de pago y generando campañas con premios, logrando que más clientes canalicen sus pagos a través del Banco.

El Banco continuó ofreciendo *Apple Pay* a sus clientes. Este sistema, creado para los dispositivos de Apple, permite realizar pagos sin contacto, de manera más fácil y segura, mediante la carga de las tarjetas de débito y crédito VISA en la aplicación.

Además, en junio de 2023, BBVA Argentina incorporó a la billetera de Google, por medio de la cual los clientes de BBVA podrán almacenar sus tarjetas de débito y crédito Visa y Mastercard, y hacer pagos sin contacto en comercios donde se acepten estas transacciones, así como también realizar compras seguras en sitios web y aplicaciones.

BBVA Argentina es el primer banco en dar de alta la tarjeta de crédito VISA en forma virtual.

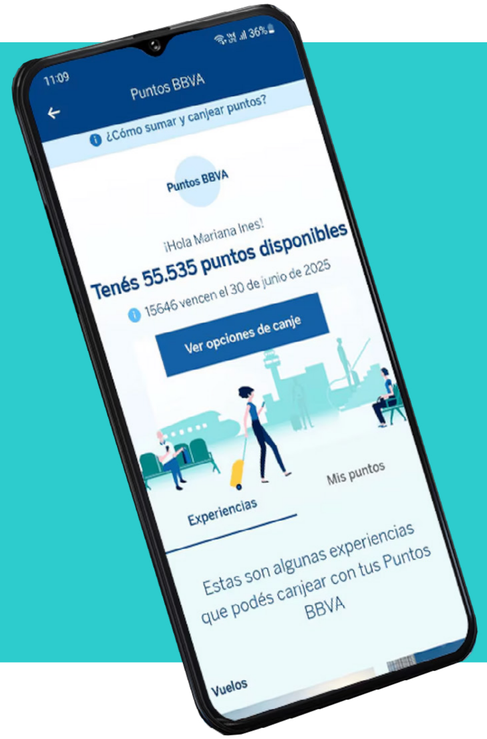
Soluciones BBVA Argentina vinculadas a Apple y Google.

MODO

En 2023 se sumaron:

- **+ 584.992 clientes** BBVA Argentina registrados en MODO
- **258.845 clientes activos** en MODO al cierre
- **+ 358.072 personas** pagaron con QR MODO.
- **+ 107.596 usuarios** realizaron envío de dinero.

Esta suba de nuevos usuarios se debe a la gran propuesta comercial que se llevó a cabo durante este año, ofreciendo descuentos en rubros que los clientes valoran y acreditando el beneficio en el acto (acreditación *cashback*).



En relación a la estrategia de fidelización 2023, el Banco siguió fortaleciendo su **Programa de Beneficios Puntos BBVA**. Durante el año se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Campañas y acciones comerciales junto a Despegar para acercar al cliente una propuesta de valor atractiva en turismo. El Banco se mantiene como una de las principales alianzas de la empresa de viajes, alcanzando el mayor volumen de ventas dentro de los canales habilitados en el grupo.
- Se lanzó la funcionalidad de "Pagá con puntos" que permite canjear con puntos las compras que se realizan en comercios seleccionados vinculados a los rubros de gastronomía y espectáculos.
- Se impulsó la campaña 'Tus siete maravillas', con el objetivo de detallar los beneficios del programa de fidelización Puntos BBVA, con una invitación para viajar y descubrir el mundo.

Más del 50% de los clientes que canjearon, usaron por primera vez sus Puntos BBVA.

Partners y alianzas comerciales

En el correr del 2023, se mantuvieron las dos grandes alianzas comerciales como ser Frávega y Sodimac, alcanzando 43.600 altas al año y manteniendo beneficios para las personas en su primera compra. A pesar de haber sido un año complejo y con la volatilidad de las tasas en el mercado, se logró mantener la financiación para la compra de motos a los clientes del Grupo Simpa y Grupo Iraola.

El Banco cerró un año de 156.000 clientes, donde en el mes de octubre se vio un récord de 16.500 altas. Con respecto a la red de Concesionarios, las operaciones crecieron al doble en relación al año anterior, es decir, 14.200 vs. 7.800 prendas.

Adquirencia

55.614 clientes con adquirencia activa a diciembre.

Plazo fijo

Durante el año 2023 las tasas de esta herramienta de inversión estuvieron reguladas por el BCRA. De todas formas, se incrementó el stock de Plazos Fijos minoristas en un 65% pasando de AR$311.000MM en 2022 a AR$476.000MM en depósitos en 2023 a valores corrientes (reales), y se mantuvo el producto digitalizado en un 99%.

Pequeña y Mediana Empresa

BBVA acompaña a clientes y negocios hacia su desarrollo y crecimiento. Para eso, pone a disposición productos y servicios que favorecen actividades comerciales de diversos rubros y tamaños.

Es la encargada de gestionar el segmento de negocios (clientes empresariales del sector público y privado); está constituida por los segmentos: empresas, instituciones, servicios transaccionales, comercio exterior, *leasing* y Pyme. Es la encargada de los clientes de empresas y del sector público.

En este segmento se incorporan la banca institucional, banca empresarial y banca negocios, las cuales tienen a cargo el desarrollo del modelo comercial, elaboración de las políticas y la administración del portafolio de productos. También forman parte las unidades de desarrollo de producto, transaccional, comercio exterior, y otras que actúan de manera transversal a los segmentos, llevando a cabo la administración y desarrollo del portafolio de productos a cargo.

En este segmento se han desarrollado diferentes estrategias que contribuyeron a la vinculación de nuevos clientes y profundización. Estas estrategias se elaboraron teniendo como base la rentabilidad y el aprovechamiento del portafolio de productos, el cual se siguió consolidando como uno de los más completos de la banca local. El modelo de empresas se actualizó para darle una mayor dinámica y crecimiento.

- **Banca Empresarial**

  Enfoca sus esfuerzos a la atención de clientes de sectores estratégicos de la industria, como la construcción, infraestructura y el agro, fortaleciendo las políticas de riesgo ajustadas al perfil de cada cliente.

  Las sinergias con las demás áreas del Banco, así como el modelo de aproximación a clientes y el portafolio especializado son los que permiten obtener los resultados planificados.

- **Segmento Pymes**

  Este segmento está enfocado a la oferta de servicios financieros para las pequeñas y medianas empresas, potenciando la transaccionalidad de los clientes con el apoyo de una oferta competitiva en temas de recaudación y adquirencia. Se desarrollaron acciones comerciales enfocadas a la captación de clientes o a la gestión de recursos para incrementar los saldos de los productos de vista, ahorro y depósitos a plazo.

- **Comercio exterior**

  Los negocios vinculados a comercio exterior presentan un crecimiento muy fuerte que impacta positivamente en los resultados de la entidad, y están impulsados por el portafolio de productos disponibles, la digitalización y el servicio al cliente.

- **Servicios transaccionales**

  Los negocios transaccionales son de importante relevancia para la Banca de Empresas, y es por ello que requieren de un seguimiento muy particular buscando cubrir las necesidades de cada uno de los clientes, y de un foco constante por parte de los ejecutivos.

La estrategia del negocio es la obtención de margen financiero a través de los productos de atracción y los productos de financiación (por ejemplo, préstamos, depósitos, etc.) a través de la generación de intereses o comisiones en el corto, mediano y largo plazo.

PyMEs y emprendedores

- 133.174 clientes PyME
- +24.000 nuevos clientes PyME durante 2023

El Banco considera a las PyMEs y emprendedores como actores clave para el crecimiento económico del país. Para acompañarlos, brinda atención diferenciada presencial y online, al tiempo que también ofrece servicios financieros principalmente a las empresas locales de gestión privada y personas físicas con actividad comercial que forman parte de este sector.

Lanzamiento de Openpay

BBVA Argentina presentó Openpay, una solución disruptiva para pymes, comercios y profesionales. Se trata de una '*fintech*' del Grupo, con presencia en México, Perú, Colombia y Argentina, que se especializa en el desarrollo de soluciones de cobro para pequeñas empresas, medianas empresas y también para personas que tienen su actividad comercial o profesional.

Comex

4.776 clientes operando en comercio exterior

Los principales resultados alcanzados en materia de comercio exterior durante el 2023 son:

- 4.776 clientes que operaron en Comercio Exterior durante el año (CIB 220/ Banca Empresas 1.532/ PyME 3.024)
- USD 3.566 MM en Flujos de Importación realizados en 67.426 operaciones, posicionando al Banco en el 7° lugar en la cuota de Flujos (5,64%) y en el 2° lugar en la cuota de Operaciones (12,36%) del BCRA.
- USD 6.714 MM en Flujos de Exportación realizados en 70.664 operaciones posiciona al Banco en el 6° lugar en la cuota de Flujos (9,03%) y en el 3° lugar en la cuota de Operaciones (12,47%), dando como resultado una ganancia en Comisiones netas por USD 20.360.918.

Agro

- Más de **7.274 clientes agro**
- Más de **AR$ 190.000 MM** de cartera de activos
- **Se liquidaron 17 MM** con la promoción de Expoagro

BBVA en Argentina estuvo presente en las ferias más importantes del sector: Expoagro y Agroactiva. Allí dio a conocer una serie de oportunidades de financiación exclusivas para el productor agropecuario, entre ellas un convenio a tasa 0 en dólares a 180 días. La participación contó con el asesoramiento de especialistas en agronegocios y un destacado rol del producto diseñado especialmente para este segmento: la Tarjeta Visa BBVA Agro.

Startups

STARTUPS

Se lanzó **BBVA Spark**, la propuesta financiera para Startups **111 clientes Spark**

En 2023 se lanzó BBVA Spark en Argentina con el objetivo de ofrecer una propuesta integral de servicios financieros dirigida a compañías tecnológicas en sus distintas fases de crecimiento. Esta iniciativa incluye una completa oferta de productos y servicios bancarios, acompañamiento especializado y acceso al ecosistema del sector. Este segmento, que no cuenta con una propuesta bancaria del mercado tradicional local, hallará en BBVA Spark cubrir todas sus necesidades financieras en un mismo lugar a través de una oferta integral que se adapta a las distintas etapas del ciclo de vida de estas empresas, desde sus fases iniciales hasta convertirse en grandes empresas, así como contar con productos de financiación sofisticados.

Productos transaccionales

AR$8.407.621 millones de flujo transaccional

BBVA ofrece los siguientes productos de cobro y pago incluidos en esta línea de negocio.

Productos de cobro	Productos de pago
Convenio de Recaudación.	Pago a proveedores.
Débito Directo.	Datanet - Interbanking.
Transporte de Valores.	Transferencias a Terceros.
Depósitos Remotos - TIBAF.	Emisión masiva de eCheqs.

Banca Corporativa

847 clientes
grandes empresas

A través del sector *Corporate & Investment Banking* (C&IB), el Banco ofrece servicios a 847 empresas multinacionales, del sector privado local, tanto grandes como medianas empresas, y estatales. Entre los clientes institucionales y gubernamentales se encuentran fondos de pensiones, compañías de seguros y bancos.

Los objetivos de CIB Argentina son:

- Figurar como líderes de Banca Corporativa en la República Argentina
- Líderes en Banca de Inversión
- Optimización en la asignación de capital
- Ser el socio estratégico de los clientes
- Aumentar márgenes de venta cruzada
- Potencializar indicadores financieros

El cumplimiento de los objetivos estratégicos ha sido preponderante, ya que la consecución de los mismos deriva en una mayor consolidación del negocio, eficiencias en procesos y relaciones de largo plazo con la cartera de clientes.

La Banca cuenta con un equipo comercial altamente calificado, que ha sido punta de lanza en la capitalización y cierre de oportunidades relevantes presentadas en el mercado de Argentina. Para cumplir con este objetivo, la anticipación, el diseño y ejecución de planes comerciales han sido indispensables. Vale la pena destacar, entre otros, los siguientes servicios: Plataforma Francés Net Cash (Incluyendo operativa de FX), *Liability Management* y *Debt Capital Markets*.

Poner al alcance las oportunidades de esta nueva era para los clientes corporativos ha sido el gran desafío en el último año, dada la complejidad y especialización del negocio. Sin embargo, como facilitadores de nuevas herramientas y con el conocimiento adecuado, se logró ofrecer tanto al cliente interno como externo posibilidades de mejorar y crecer. En el caso del cliente interno se consolidó un modelo de formación de pensamiento estratégico con el fin de entender y socializar los cambios actuales de la banca mayorista en el mundo. En el caso del cliente externo, se ha ido trascendiendo en la manera de hacer las cosas, entendiendo que los cambios en los negocios y las transformaciones en las empresas; por lo tanto, entender nuevos modelos de negocios permitió a CIB Argentina llegar con ofertas que integran toda la cadena de valor del negocio corporativo.

BBVA CIB ofrece una gama completa de productos y servicios financieros con presencia en 26 países tales como EE.UU., Argentina, México, Venezuela, Colombia, Perú, España o China.

Las categorías de los principales clientes de BBVA CIB son:

Corporaciones Locales y negocios:

Empresas grandes / medianas con las necesidades locales al por mayor de productos bancarios (asesoramiento, cobertura, capitales de los mercados de productos, dentro de los cuales se tienen empresas como YPF, Techint, Ledesma, Arcor, etc.)

Empresas globales:

Grandes empresas con múltiples geografías y/o multi-moneda necesidades (asesoramiento, financiación, riesgos, cobertura, los mercados de capitales). Algunos ejemplos de clientes corporativos globales pueden ser Telefónica, Axion, General Motors, Holcim, etc.

Clientes institucionales y los gobiernos:

Fondos de pensiones, compañías de seguros, bancos, instituciones globales reguladas con las necesidades de inversión sofisticada y gestión de equilibrio. Algunos clientes que pueden ser calificados como clientes institucionales y del gobierno pueden ser ANSES FGS, BCRA, La Caja Seguros, AIG, Grupo Generalli, Mapfre, etc.

Resultados 2023

En términos de activos, a diciembre 2023 la cartera de Inversión es de AR$ 155.498 millones, lo que significó un aumento del 201%, mientras que los depósitos cerraron en AR$ 558.581 millones, en este caso significando un aumento del 150%.

Para esta línea corporativa, el Banco se apalanca en la presencia global y la estructura interconectada del Grupo BBVA, cubriendo la línea de negocios corporativa en todo el mundo. Los productos de *Corporate & Investment Banking* incluyen cuentas corrientes, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo y préstamos que permiten a los clientes acceder a una financiación. Además, el Banco ofrece servicios de asesoramiento en fusiones y adquisiciones, estructuras de capital y de deuda, y financiación estructurada de empresas y proyectos.

Por medio de la unidad de tesorería el Banco ofrece servicios de negociación, y también está involucrado en los mercados de capitales, mercados de dinero y mercados de divisas, servicios de intermediación en relación con valores de renta fija, derivados y servicios fiduciarios.

BBVA Argentina continuó liderando el segmento mayorista argentino con un muy buen desempeño tanto en los Pasivos Gestionados como en los servicios bancarios transaccionales, y en la Banca de Mercados con muy buena gestión de *Trading* y siendo líder de FX, CCL y NDF para corporativos. Durante 2023 el área se

centró en el logro de objetivos estratégicos, que incluyen, entre otros, el liderazgo tanto en Banca Corporativa como en Banca de Inversión, optimización de la asignación de capital y aumento de los márgenes de venta cruzada. El Banco está trabajando para lograr estos objetivos mediante una mayor consolidación comercial, eficiencia de procesos y el establecimiento de relaciones a largo plazo con los clientes.

Áreas comerciales

Las cuatro áreas comerciales principales dentro de la Banca Corporativa son:

Finanzas Globales

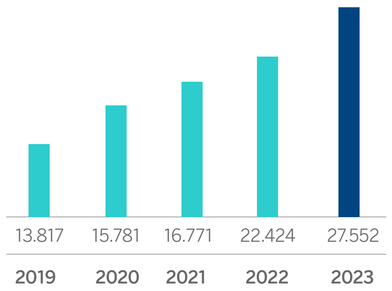
Ofrece soluciones de crédito en todo el rango de la cadena de valor, incluyendo asesoramiento, estructuración y financiamiento con una amplia oferta de productos (préstamos corporativos, finanzas estructuradas, financiación de proyectos, etc.) tanto para BBVA CIB y otros clientes de la red de BBVA. IB&F tiene la capacidad de ofrecer a los clientes el mejor servicio global que involucra otros productos BBVA CIB como los derivados, servicios transaccionales, entre otros, trabajando junto con otros equipos de las unidades de gestión de BBVA.

Esto es posible debido al conocimiento global, proporcionado por un equipo integrado por especialistas de la industria de productos y compartiendo las mejores prácticas a través de la marca global, y el cliente - modelo orientado con productos y soluciones personalizadas.

Esta área se divide en:

- Financiación de Proyectos (*Project Finance*)
- Créditos Corporativos (*Global Lending*)

Inversión Rentable IB&F (millones de pesos)



Banca Transaccional Global (*Global Transaction Banking*)

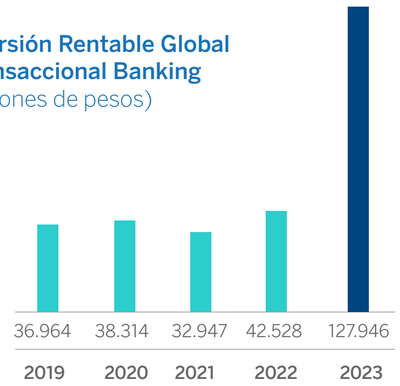
Ayuda a las empresas a gestionar su capital de trabajo, la financiación del comercio y la gestión de las necesidades de efectivo a través de múltiples canales: plataforma transaccional, incluyendo la banca electrónica (BBVA Francés *Net Cash*), H2H, canales directos, *SWIFT* y la banca móvil.

El equipo global de Banca Transaccional tiene una extensa red de especialistas y un grupo de servicios al cliente especializado que apoyará al cliente a través de todas las fases de su producto y las necesidades del servicio.

Global Transaction Banking (GTB) se divide en:

- Capital de Trabajo (*Working Capital*)
- Gestión del Efectivo
- Recursos de Clientes
- Financiación del Comercio Internacional (*Trade Finance*) y Bancos Corresponsales
- Servicios de Valores

Inversión Rentable Global Transaccional Banking (millones de pesos)



Recursos gestionados Global Transaccional Banking (millones de pesos)

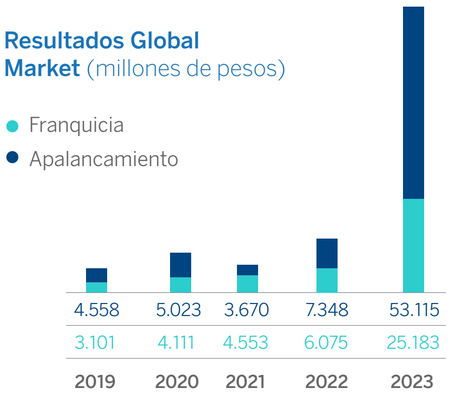
Mercados Globales

Es responsable de proporcionar servicios a los clientes relacionados con la originación, estructuración, distribución y gestión de riesgos de los productos del mercado. Por esta razón, el Área Global de Mercados cuenta con especialistas de productos en pisos comerciales en Europa, América y Asia, con un profundo conocimiento de los mercados locales para proporcionar soluciones globales a los clientes.

Mercados Globales se divide en:

- FX – *Options* y otros
- *Fixed Icome*
- *Crédit* - Deuda del mercado de capitales (DCM)
- Repos
- *Derivates*

Resultados Global Market (millones de pesos)



Corporate Finance

Las actividades principales de *Corporate Finance* son:

- El mercado de capitales (ECM): Se encarga de satisfacer todas las necesidades de los clientes relacionadas con los mercados de valores, centrándose en el desarrollo de soluciones personalizadas que muestran el valor real de la empresa. Los servicios incluyen ofertas públicas iniciales (OPI), incrementos de capital con y sin derechos, colocaciones aceleradas, bonos convertibles, dividendos flexibles, acciones propias y llegando también a ofertas públicas para el retiro de acciones en circulación (OPA).
- Asesoramiento y M & A: Dar asesoramiento en adquisiciones, desinversiones y fusiones, tanto para las compañías registradas y de propiedad privada, para facilitar el logro de sus objetivos estratégicos. Además, la obtención de capital privado (socios financieros o estratégicos), informes de valoración y opiniones de razonabilidad, el asesoramiento sobre adquisiciones y privatizaciones.

Programa "BBVA *Greenfluencers*"

Este es el programa de BBVA *Corporate & Investment Banking* que tiene como objetivo dar a conocer las iniciativas sostenibles desarrolladas por los clientes de la entidad. Durante el 2023, el Banco reconoció a Ledesma por su compromiso con la sostenibilidad.

Transformación Digital

435.000 nuevos clientes adquiridos digitalmente.

+85% participación digital sobre el total de ventas.

Se creó **BBVA VOS,** un producto inclusivo.

BBVA Argentina sigue explorando distintas formas de robustecer sus canales digitales para optimizar la vinculación con sus clientes actuales y futuros. Durante 2023, logró los objetivos que se propuso en materia de participación digital sobre el total de ventas, donde el objetivo era alcanzar el 65% de participación y se alcanzó más del 85%. Este crecimiento se vio respaldado por:

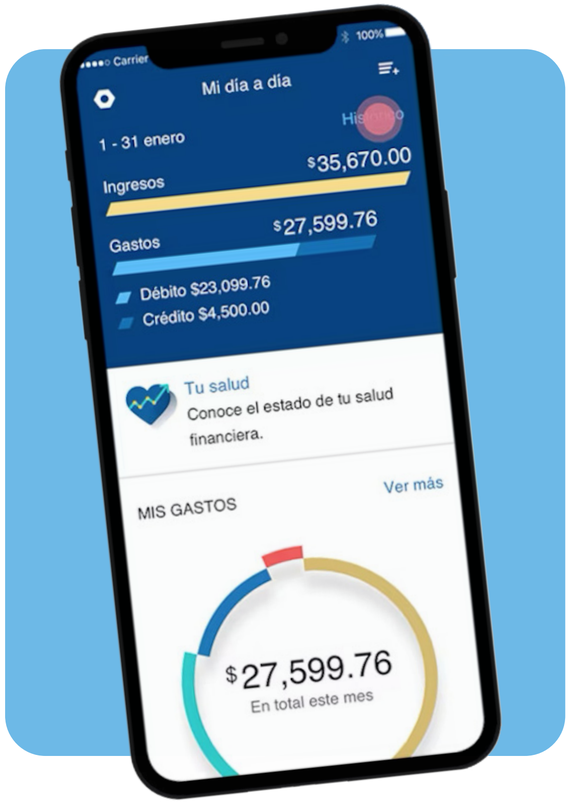
- Tarjeta BBVA VOS, en la cual se alcanzaron 82.000 ventas.
- Lanzamiento de la Tarjeta de crédito virtual.
- Lanzamiento del proceso de venta de préstamos para no clientes mediante validación biométrica.
- Desbloqueo de cuenta nómina a través de la validación biométrica.

En 2023 se dieron de alta más de 82.000 cuentas BBVA VOS. El 43 % de esas altas, activó la cuenta realizando depósitos de dinero y el 68 % de las cuentas activadas logró alcanzar la tarjeta de crédito. A través de este producto, en 2023, más de 9.500 personas que inicialmente no podrían acceder al crédito por falta de historial crediticio, pudieron acceder al mismo. El producto incluye acompañamiento y educación financiera y digital.

Salud Financiera

Como entidad bancaria responsable, para BBVA la salud financiera es un aspecto clave. No sólo por el compromiso hacia sus clientes y la sociedad, sino también para accionar estratégicamente hacia el futuro de la educación financiera y el funcionamiento del negocio.

En este sentido, el Banco comparte contenido de valor para sus clientes y la comunidad a través de notas y publicaciones con el objetivo de acompañar a las personas en la gestión de sus finanzas personales.



Además, para contribuir con la salud financiera de sus clientes, el Banco pone a disposición la herramienta digital "Mi día a día", que está disponible de forma gratuita en la App BBVA. Esta funcionalidad permite analizar y gestionar saldos, movimientos de tarjetas, gastos organizados en categorías y subcategorías, y cobros. También habilita la selección de productos y períodos a visualizar, crear presupuestos, acceder a los movimientos históricos de las cuentas y re-categorizar los movimientos según las preferencias. El objetivo de "Mí día a día" es otorgar una visión general de la situación financiera, fundamental para organizarse, establecer objetivos y, con información clara, tomar mejores decisiones.

En línea con la claridad de la información y la mejora en la experiencia del cliente, BBVA Argentina incorporó la funcionalidad 'Ingresar dinero' a su Banca Online permitiendo a los clientes agregar cuentas de otros bancos y '*fintechs*', e ingresar dinero desde estas cuentas. Esta opción próximamente estará disponible en la App BBVA. A su vez, gracias a la funcionalidad 'Mis otros bancos' los clientes pueden consultar los saldos, movimientos de tarjetas y cuentas de otras entidades financieras.

Nuevo modelo de atención al cliente: hacia la digitalización

460.000 clientes atendidos de forma remota.

BBVA Argentina continuó trabajando para mejorar la experiencia de los clientes y eliminar la mayor cantidad de posibles inconvenientes. Para eso, el Banco incurrió en acciones concretas, como continuar fortaleciendo el modelo de atención remota en BBVA para clientes del segmento Alto y Clásico. Estas acciones tuvieron muy buenos resultados en 2023.

- 32% de los clientes de alto valor y un 14% de clientes del segmento clásico gestionados bajo este modelo de atención remota.
- 460.000 clientes ya forman parte de este modelo de atención.
- Se alcanzaron los objetivos de productividad y NPS. NPS Objetivo 58% y NPS logrado 59%.
- Se continúa impulsando la medición de la variable vinculada al porcentaje de atención en el primer contacto que asegura los tiempos de respuesta acorde a las necesidades de los clientes. FCR Jun-Dic 2023 76% promedio por mes.

Hacia 2024 se hará especial hincapié en continuar los procesos de: mejora de la productividad, optimización de la calidad de las campañas, fortalecimiento del modelo de atención remota e impulso de las capacidades de gestión comercial.

Principales canales de atención digitales

2,33 millones de clientes digitalizados móviles.

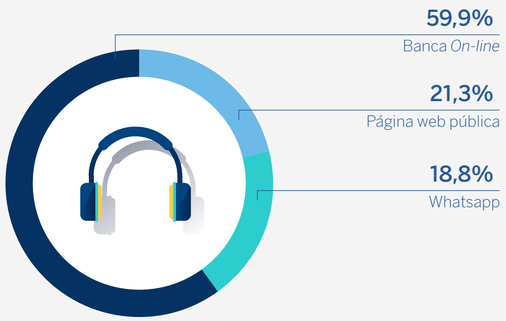
+28.300 nuevos usuarios de canales digitales.

87,5% de los préstamos se vendieron por canales digitales.

En BBVA Argentina se continuó incentivando la atención automática de clientes, y para ello se implementaron actualizaciones en los distintos canales de atención.

Durante 2023 se registraron un total de 3.065.963 interacciones de clientes, de las cuales el 8,6% se derivaron con un operador para continuar la gestión. De ese total, el 18,8% ingresaron por el canal de WhatsApp, el 21,3% por la web pública y el 59,9% desde Banca *On Line.*

Canal de ingreso de los contactos derivados a operador



Línea BBVA: 0800-333-0303

BBVA Argentina siguió con el proceso continuo de relevamiento de motivos de contacto de clientes y migración de gestiones a canales de gestión automática. Durante el 2023 más del 86% de los clientes que se contactaron al *Call Center* se auto-gestionaron a través de las opciones del IVR

Asistente virtual a través de WhatsApp

Durante 2023 el Banco lanzó su nuevo asistente virtual "Azul". Se trata de un servicio digital consultivo que está disponible todos los días las 24 horas, para que los clientes puedan gestionar consultas y reclamos.

En esta línea, se rediseñaron las experiencias más solicitadas por los clientes, con el objetivo de guiarlos y acompañarlos en el proceso de autogestión y aprendizaje digital. Dadas estas mejoras, se incrementó exponencialmente el uso de este canal. Producto de estos resultados, el Banco planea seguir fortaleciendo el canal en 2024 con la incorporación de nuevas funcionalidades transaccionales y la inclusión de Azul en nuevos canales digitales como la App BBVA.

Calidad y experiencia del cliente

Durante el año 2023, BBVA Argentina logró posicionarse como el banco líder en experiencia de cliente, pasando del 2do lugar en 2022 a alcanzar el 1er lugar en el ranking de NPS en 2023. El 52% de los clientes recomiendan al Banco con la nota máxima, lo que lo convierte en el banco con mayor cantidad de clientes promotores del *peer group*. Con foco en la mejora de la experiencia en canales clave para el cliente, como son la App Móvil, Banca Online y los canales de atención presencial y remotos disponibles, se impulsaron proyectos e iniciativas que impacten en ellos. Estos fueron los principales impulsores de la diferenciación, sumado a la oferta de productos y servicios de BBVA Argentina.

Atención al cliente en Banca Empresa

El Banco cuenta con un modelo de atención especialmente diseñado para cada segmento de sus clientes. En cada caso se cuenta con un ejecutivo capacitado y especializado en el segmento en cuestión.

En 2023 BBVA Argentina creó un nuevo segmento de empresas, llamado "PyMes Iniciales", con el objetivo de desarrollar un modelo de atención para las empresas más pequeñas, y formó a los ejecutivos de negocios para que las atiendan bajo un modelo acorde a sus necesidades.

Gestión de reclamos

Nuevos modelos de gestión de empresas y atención por segmento.

Modernización de los sistemas del Centro de Atención de Empresas.

BBVA Argentina continuó, durante 2023, potenciando las herramientas de gestión de consultas y reclamos en la Célula *On Line* a través de la herramienta de *Salesforce* implementada en 2022. Este instrumento permitirá mejorar los niveles de respuesta y tener una visión integral de los clientes y de sus necesidades.

Atención a Sucursales

Si bien para BBVA Argentina la transformación digital llegó para quedarse, el Banco también considera de suma relevancia el contacto presencial y el relacionamiento con sus clientes. En esa línea, durante 2023, es que siguió fortaleciendo la red de sucursales con distintas iniciativas:

- Se lanzó el nuevo Modelo de Atención de Empresas.
- En el mundo *Retail*, se continuó con la transformación de roles operativos a roles mixtos con perfil comercial, con foco en la adquisición y gestión de Pymes iniciales.
- Sigue la optimización de procesos, con especial énfasis en la gestión remota de clientes, ya sea para procesos de venta como procesos de autogestión.
- Continuidad del modelo de atención por turnos *On Line* para mejorar la experiencia de los clientes y priorizar la atención entre los distintos segmentos en gestiones presenciales (Comercial, Servicios y Cajas).

Además, durante el 2023 se profundizó la expansión de la solución para el retiro de efectivo por medio de los equipos de autoconsulta, mediante el método de autenticación de huella biométrica. Este sistema permite ampliar la cantidad y cobertura de medios automáticos que entregan dinero a los clientes, mientras que se permite resolver una mayor cantidad de operaciones de extracción por medio de la autogestión y con más amplitud horaria que las ventanillas de la red. Esta solución está implementada en el 75% de los lobbies de las sucursales.

Producto del nuevo Modelo de Atención de Empresas, que pone énfasis en maximizar la adquisición y clientes de ese segmento, el Banco se encuentra en un proceso continuo de capacitación en el segmento *Retail*, para lograr así transformar el foco de atención e incorporar a su alcance la adquisición y gestión de clientes Pymes

Sucursales digitales

En 2023 se continuaron incorporando funcionalidades a la *tablet* dispuesta en las sucursales de la red, con el objetivo de simplificar y agilizar la experiencia de gestión de los clientes en sus visitas presenciales. Desde los dispositivos, a partir de este año, se pueden realizar nuevas operaciones de modo autogestionado:

- Acceso a Azul para consultas y reclamos
- Acceso a Banca *On Line* para operar
- Generación de usuario y clave digital por ID facial
- Blanqueo de PIN por ID facial.

Sucursales sostenibles

El edificio situado en Avenida Constitución es la primera sucursal bancaria de BBVA Argentina que ha sido diseñada siguiendo las normas LEED, enfocadas en la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente. Este proyecto de dos plantas combina la arquitectura corporativa interior del Banco con una nueva imagen exterior que destaca por el uso de hormigón a la vista y fachadas textiles. El Banco actualmente se encuentra en proceso de obtención de esta certificación.

La incorporación de las normas LEED implica la adopción de nuevas prácticas en el proyecto y la construcción, lo que permite crear un edificio ambientalmente responsable y propicio para el bienestar de quienes trabajan en él.

Entre los criterios de sustentabilidad que se integran se encuentran la reducción del consumo de agua, el almacenamiento y la recolección de productos reciclables, la implementación de energía solar para la generación de electricidad y el calentamiento de agua, además de la instalación de carpinterías altamente eficientes y fachadas textiles microperforadas para el control solar. También se priorizó la plantación de vegetación autóctona, entre otros aspectos.

Ingeniería y Data

La Dirección de Ingeniería y Data de BBVA Argentina tiene como función acelerar desarrollos relacionados con la digitalización y explotación de datos que den respuesta a las necesidades financieras de los clientes. Al mismo tiempo, planifica y dirige el desarrollo e implantación de los procesos, procedimientos, sistemas informáticos, estructuras organizativas e infraestructura necesarios, a fin de satisfacer en forma óptima los requerimientos de los clientes internos y externos a los efectos de optimizar el negocio.

Esta Dirección también tiene la labor de asegurar la ejecución de los procesos operativos centralizados y los servicios necesarios para el normal desarrollo de las actividades de las distintas áreas del Banco, y para hacer factible así, la estrategia comercial mediante la transformación de procesos y la provisión de mayor agilidad.

Asimismo, impulsa y preserva la rentabilidad del negocio y otorga agilidad y rapidez para adoptar sistemas y equipos a los cambios regulatorios y/o normativos que suceden en el país. A la vez que apoya los negocios actuales con especial énfasis en la confiabilidad, el control de activos y los procesos, la consistencia e integridad de los datos y la respuesta a las exigencias de los negocios tradicionales y las regulaciones.

En 2023, se destacaron los siguientes resultados en la transformación de procesos del Banco:

- Continuación de la expansión de RPA - *Robotics* para ejecutar tareas recurrentes. El año cerró con 71 robots generando una eficiencia acumulada de 50 FTEs. En el 2023 se implementaron 15 robots (6.5 FTEs).
- Incorporación de herramientas de gestión eficiente de la demanda para los pedidos entre áreas internas.
- Transformación del proceso de recepción y diligenciamiento de pedidos recibidos mediante oficios judiciales.
- Eliminación de la obligación del trámite de fe de vida para jubilados.
- Implementación de métodos operativos y prácticas ágiles para mejorar la gestión de las tareas operativas. En este sentido, se instaló *Wizard* para gestionar la demanda de servicios. Se cuenta con 285 servicios gestionados por la herramienta presente en 10 áreas *Core Services*.
- Evolución en el uso de datos para la toma de decisiones en los procesos operativos centralizados.
- Transformación de los procesos de comercio exterior para adaptar los procesos y herramientas a los cambios regulatorios que se fueron sucediendo, en tiempo y forma.
- Se habilitó la generación de la clave BBVA mediante el *pad* de firmas y se reforzó el mecanismo de identificación positiva. Adicionalmente se migró la generación de usuarios a mecanismos digitales (biometría, identificación positiva).

Se trabajó en iniciativas y campañas para lograr que los clientes que aún reciben extracto de cuenta en papel, migren al formato digital.

Para los clientes que aún prefieren el soporte físico, se cambió la composición del papel, tanto del sobre como de las hojas del resumen.

El 100% de los materiales proceden de bosques que han sido auditados para confirmar que se gestionan con rigurosos estándares sociales y ambientales de FSC. Para la impresión se utilizan tintas libres de plomo.

La implementación de la plataforma *Ether* desde 2021, significó un paso estratégico en la transformación tecnológica de BBVA Argentina. Ha permitido al Banco avanzar sobre el desarrollo de nuevas capacidades para los clientes como el Portfolio Management (PFM) y la implementación de proyectos globales con *Digital Workplace*, la nueva plataforma para la gestión comercial del segmento Empresas, para el área comercial. Además, así se logró avanzar sobre la reingeniería de canales que plantea el proyecto *Horizon*, en curso actual, y también se pudo optimizar la transaccionalidad que permite dar un mejor servicio a la creciente demanda de los clientes. En cuanto a *Horizon*, se avanzó en el desarrollo de los proyectos SENDA (nuevo *home banking* de empresas), GEMA (nueva *app mobile* para el segmento empresas) y BTGR (aceleración de la transformación en el *backend* del segmento *retail*).

Además, el Banco avanzó en los siguientes proyectos:

Reclamos: implementación de un nuevo proceso de reclamos con la nueva herramienta *Salesforce Financial Cloud*.

Capacidades transaccionales y eficiencias en Infraestructura: ampliación de capacidades en la infraestructura distribuida, incorporando mayor cantidad de servidores y ampliando la capacidad de procesamiento. Adicionalmente, se optimizó la ejecución de transacciones, obteniendo una reducción del 45%, respecto a la proyección de consumo que surge del crecimiento transaccional por volumen de negocio.

Ecosistema de *testing*: lanzamiento de un plan de pruebas automatizadas con objetivos de elevar la calidad de los desarrollos y de reducir significativamente el tiempo de lanzamiento al mercado. Durante el transcurso de este año se logró una cobertura del 80% del código para las aplicaciones de *backend* y un 15% para las aplicaciones de *frontend*.

05

Gestión ESG

Educación Financiera.
11 acciones y programas diferentes destinados a la comunidad.

Sucursales sostenibles.
13 nuevas sucursales con paneles solares.

Diversidad e inclusión.
131 líderes formados en diversidad sexual y discapacidad.

Finanzas sostenibles.
AR$ 116.917 millones movilizados en negocio sostenible.

Huella de carbono.
Reducción de 40,69% de emisiones de CO_2 desde 2019.

Curso de anticorrupción.
5.988 participantes.

Banca Responsable

El Banco se distingue por su **compromiso con la sostenibilidad** para generar un **impacto positivo** en la sociedad, acompañando a sus clientes en la transición hacia un **futuro más verde.**

Modelo de Banca Responsable

BBVA ha definido la sostenibilidad como una de sus seis prioridades estratégicas, poniendo el foco en la lucha contra el cambio climático y la protección del capital natural, y el crecimiento inclusivo. Para hacer realidad el Propósito de "Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era", BBVA apuesta por apoyar a sus clientes en la transición hacia un futuro más sostenible.

El mundo vive en una era de cambios sin precedentes y la sostenibilidad es una gran oportunidad de corto y largo plazo.

La descarbonización requiere una transformación tecnológica estructural y de progresivos cambios en la demanda, que afecta a todas las industrias, con impacto global e inmediato, y está suponiendo un ciclo de inversión sin precedentes. Se estima que serán necesarias unas inversiones globales de USD 275 billones hasta 2050, lo que equivale a una inversión anual del 8% del PIB mundial[31].

Los bancos tienen un papel clave financiando esta transformación y canalizando fondos hacia tecnologías de descarbonización que ofrezcan crecimiento a largo plazo.

Adicionalmente, en el mundo todavía existen grandes desigualdades, que pueden verse aumentadas por el efecto del cambio climático y por los esfuerzos para lograr la descarbonización. Los bancos pueden jugar un rol fundamental en el desarrollo del crecimiento inclusivo mediante la inclusión financiera, la financiación de infraestructuras y la generación de tejido empresarial.

Ser pionero proporciona una ventaja competitiva

Ser pionero proporciona una ventaja competitiva porque permite capturar una mayor cuota de negocio incremental por tener un posicionamiento y conocimiento experto, y desarrollar una gestión diferencial de los riesgos asociados a la sostenibilidad. Capturar dicha oportunidad requiere años para realizar una transformación profunda en toda la cadena de valor: estrategia, políticas y procesos, capacidades de negocio y gestión de riesgos.

Convencido de la importancia de ser pionero, BBVA ha situado la sostenibilidad en el centro de su estrategia desde 2019 y ha tomado decisiones relevantes que han acelerado su proceso de transformación:

- Creación del Área Global de Sostenibilidad al más alto nivel de la organización y enfocado al negocio[32].
- Gestión de riesgos que integra la sostenibilidad como palanca relevante.
- Retribución variable de todos los empleados asociada a la movilización de negocio sostenible.

La sostenibilidad en el centro de la estrategia de BBVA: objetivos de sostenibilidad

La sostenibilidad es un aspecto central de la estrategia de BBVA. La ejecución de dicha estrategia descansa en la consecución de dos objetivos principales:

31. Fuente: "The net-zero transition: What it would cost, what it could bring", McKinsey & Company, 2022.

32. Desde 2023, el Área Global de Sostenibilidad y el área de negocio de *Corporate and Investment Banking* (CIB) cuentan con el mismo responsable para continuar avanzando en la integración de la sostenibilidad en los negocios.

Fomentar nuevo negocio a través de la sostenibilidad

Canalización de negocios sostenible

OBJETIVO 2025

300 MM€

DESDE 2018 A DICIEMBRE 2023

206 MM€

Alcanzar **Cero Emisiones netas en 2050**

Fijación y gestión de objetivos de descarbonización a 2030

SECTORES

- Petróleo y Gas
- Autos
- Cemento
- Aviación
- Generación de electricidad
- Acero
- Carbón
- Tranporte marítimo

A DICIEMBRE 2023

80%
de la cartera de préstamos corresponde a clientes que gestionan activamente su transición.[1]

1. Porcentaje calculado en términos del volumen de préstamos en cartera, que incluye tanto financiación dispuesta como no dispuesta (como Préstamos, Líneas de Crédito *Revolving* no utilizadas, Garantías, líneas de ECA, entre otras). Datos a diciembre 2023. Corresponde a sectores de altas emisiones que incluyen petróleo y gas, generación de electricidad, autos, acero, cemento y aviación a nivel de Grupo BBVA. El porcentaje de cartera de préstamos no incluye el sector del carbón para el que BBVA tiene definido un plan de salida progresiva para 2030 en los países desarrollados y en 2040 globalmente (en los términos del Marco Ambiental y Social), ni el sector de transporte marítimo. Se consideran clientes que gestionan activamente su transición aquellos clasificados como "Avanzados", "Robustos" o "Moderados" de acuerdo a herramientas internas de evaluación de la transición como el Indicador de Riesgo de Transición (en inglés, *Transition Risk Indicator* -TRi), considerando sus objetivos de reducción de emisiones a medio plazo y palancas para la gestión de dichas emisiones y sus inversiones comprometidas para ejecutar su plan de transición.

Fomentar nuevo negocio a través de la sostenibilidad

BBVA aplica una visión holística de la sostenibilidad que abarca las siguientes tres dimensiones en todas las geografías donde opera:

1. **Clima:** Oportunidades de negocio en relación a la limitación del calentamiento global: transporte eléctrico, eficiencia energética, energía renovable, etc.

2. **Capital Natural:** Oportunidades de negocio en relación a la naturaleza: agricultura, agua, reciclaje.

3. **Crecimiento inclusivo:** Oportunidades de negocio en el ámbito social: infraestructuras inclusivas, emprendimiento e inclusión financiera, entre otros.

BBVA impulsa la creación de nuevo negocio en torno a la sostenibilidad con tres prioridades:

01

Impulso al desarrollo de soluciones financieras y propuestas personalizadas a los clientes para capturar oportunidades de negocio incrementales relacionadas con la sostenibilidad, con una aproximación diferenciada para cada segmento de clientes:

A. Clientes mayoristas (corporativos e institucionales): soluciones sectoriales basadas en la innovación y el desarrollo de conocimiento especializado enfocadas tanto en las oportunidades de la transición hacia modelos productivos más sostenibles, como en la contribución del cliente al crecimiento inclusivo.

B. Clientes empresas: propuestas enfocadas a soluciones sencillas y escalables que permiten potenciales ahorros económicos, por ejemplo, en temas de eficiencia energética o renovación de flotas.

C. Clientes minoristas: soluciones digitales personalizadas basadas en analítica de datos para el mercado de gran consumo con foco en el ahorro energético en el hogar del cliente, en soluciones para su movilidad o en la inclusión financiera y social.

Adicionalmente, BBVA, a través de BBVA *Asset Management* (en adelante, BBVA AM) y sus gestoras de activos en las geografías donde operan, ofrece soluciones de inversión sostenible para sus clientes.

02

Desarrollo de capacidades diferenciales de gestión de riesgos: Partiendo de una baja exposición a sectores con altas emisiones de carbono[33], BBVA pone el foco en incrementar el negocio gracias a su ventaja competitiva en sostenibilidad, en base al conocimiento diferencial sobre la gestión del riesgo climático. Esto permite capturar oportunidades de negocio a la vez que se gestiona el riesgo. Para ello se están desarrollando marcos de riesgo específicos para apoyar nuevos negocios (por ejemplo, nuevas tecnologías sostenibles) y definiendo un plan de captación de nuevos clientes basado en su nivel de transición.

Además, el Grupo desarrolla continuamente sus capacidades a través de la creación de herramientas avanzadas, y la continua formación de sus equipos de riesgos. Cabe destacar que, en 2023, un 95% de la cartera de préstamos en sectores con altas emisiones cuenta con Indicador de Riesgo de Transición (en adelante TRi, por sus siglas en inglés) de los cuales el 80%[34] corresponde a clientes que gestionan activamente la transición y que a 31 de diciembre de 2023 más del 68% del equipo de riesgos está capacitado en sostenibilidad.

33. 5,87% de la *exposure* at default a nivel Grupo BBVA a sectores definidos como *High Transition Risk*, con un nivel de exposición a este riesgo, alto o muy alto, (Petróleo y Gas, Generación de electricidad, Autos, Acero, Cemento, Minería de Carbón y Transporte). Datos a 31 de diciembre de 2023.

34. Porcentaje calculado en términos del volumen de préstamos en cartera, que incluye tanto financiación dispuesta como no dispuesta (como Préstamos, Líneas de Crédito *Revolving* no utilizadas, Garantías, líneas de ECA, entre otras). Datos a diciembre 2023. Corresponde a sectores de altas emisiones que incluyen petróleo y gas, generación de electricidad, autos, acero, cemento y aviación a nivel de Grupo BBVA. El porcentaje de cartera de préstamos no incluye el sector del carbón para el que BBVA tiene definido un plan de salida progresiva para 2030 en los países desarrollados y en 2040 globalmente (en los términos del Marco Ambiental y Social), ni el sector de transporte marítimo. Se consideran clientes que gestionan activamente su transición aquellos clasificados como "Avanzados", "Robustos" o "Moderados" de acuerdo a herramientas internas de evaluación de la transición como el Indicador de Riesgo de Transición (en inglés, *Transition Risk Indicator* -TRi), considerando sus objetivos de reducción de emisiones a medio plazo y palancas para la gestión de dichas emisiones y sus inversiones comprometidas para ejecutar su plan de transición.

03

Implantación de procesos de control: BBVA está trabajando de manera continua en la definición y adaptación de procesos para garantizar la eficiencia operativa y controles internos adecuados, incluyendo la definición de criterios sólidos para clasificar el negocio sostenible, con atención en la calidad de los datos, la evaluación de los riesgos no financieros y definición de medidas mitigadoras.

Esta implantación de procesos está basada en la integración de la sostenibilidad en la organización con un sólido modelo de gobierno. Además, en el sistema de remuneración establecido, se incluyen incentivos ligados al negocio sostenible para la red comercial y una retribución variable anual vinculada a la promoción del negocio sostenible para todos los empleados. Desde 2023, la remuneración variable a largo plazo se encuentra asociada a objetivos de descarbonización para miembros del colectivo identificado, incluyendo a los consejeros ejecutivos y a la alta dirección de BBVA.

Además de financiar la transición a través de su negocio, BBVA contribuye al desarrollo de nuevas e innovadoras tecnologías bajas en carbono a través de compromisos de inversión en fondos climáticos con foco en la descarbonización. Estos fondos invierten a nivel mundial en compañías a la vanguardia en innovación tecnológica y climática, buscando soluciones innovadoras que ayuden a descarbonizar el planeta.

En concreto, en 2023, BBVA ha realizado los siguientes compromisos de inversión:

- USD 20 millones en *Just Climate*, un fondo de activos climáticos cuyo objetivo es invertir en soluciones de gran impacto destinadas a eliminar o reducir emisiones de sectores de difícil abatimiento y/o grandes emisores de CO_2, especialmente en el ámbito industrial como el sector del cemento o del acero.
- € 4 millones en Suma Capital, fondo de infraestructura español especializado en transición energética, economía circular y, en concreto, en la gestión de residuos para producir energía: biogás y biometano.
- USD 25 millones en *Lowercarbon*, ascendiendo el total comprometido a USD 45 millones estadounidenses. Este fondo está especializado en tecnologías de descarbonización disruptivas de gran potencial como la captura, transporte, almacenamiento y uso de CO2 (CCUs) o la fusión nuclear.
- USD 25 millones en el primer fondo de *Decarbonization Partners, joint venture* de *BlackRock* y *Temasek*, que invierte tanto en empresas en fase embrionaria (*seed*), como en etapas más avanzadas cuyas actividades y tecnología pretenden acelerar la descarbonización y la transición a una economía neutra en carbono.

Estos compromisos de inversión se unen a los compromisos realizados por BBVA en 2022:

- € 10 millones en Hy24, fondo especializado en proyectos que invierten en toda la cadena de valor del hidrógeno verde.
- USD 10 millones estadounidenses en *Fifth Wall*, fondo que invierte en compañías especializadas en reducir y/o mitigar las emisiones de CO_2 del sector de la construcción e inmobiliario.
- USD 20 millones estadounidenses en *Lowercarbon*, como se ha mencionado anteriormente.

Alcanzar cero emisiones netas en 2050

- PLANES DE ALINEAMIENTO **SECTORIAL**

  Para definir una estrategia comercial y guiar el crecimiento selectivo basado en consideraciones de riesgo y oportunidades de negocio.

- EVALUACIÓN DE LOS **PLANES DE TRANSICIÓN DE LOS CLIENTES**
  (Indicador de Riesgo de Transición- TRI)

  Con herramientas específicas integradas en la estrategia de negocio y en el proceso de toma de decisiones.

- INTEGRADOEN EL PROCESO DE **ADMISIÓN DE OPERACIONES**

  Una gestión proactiva y dinámica de la cartera, evaluando el impacto de transacciones individuales.

Desarrollando una estrategia de **descarbonicación** para el alineamiento de nuestra cartera y capturar oportunidades de negocio

BBVA ha desarrollado una estrategia de descarbonización para el alineamiento de la cartera y un modelo de gestión para el seguimiento de los objetivos de descarbonización y capturar el potencial de crecimiento de negocio a través de:

- Planes de alineamiento sectoriales: para definir una estrategia comercial y guiar el crecimiento selectivo basado en consideraciones de riesgo y oportunidades de negocio.
- Evaluación de los planes de transición de los clientes en base al *Transition Risk Indicator* (TRi): con herramientas específicas integradas en la estrategia de negocio y en el proceso de toma de decisiones.
- Integración en el proceso de admisión de operaciones: una gestión proactiva y dinámica de la cartera, evaluando el impacto de transacciones individuales.

BBVA reconoce que el cumplimiento de los objetivos de la descarbonización depende también de los gobiernos, los reguladores y los órganos de supervisión, a través de sus políticas públicas y/o sectoriales. La colaboración entre el sector financiero y estos actores es clave para lograr un cambio efectivo y duradero hacia una economía más limpia y sostenible.

Política General de Sostenibilidad

El Consejo de Administración aprobó en 2022 la actualización de la Política General de Sostenibilidad, que integra las anteriores Políticas de Responsabilidad Social Corporativa y la Política General de Sostenibilidad, y que define y establece los principios generales, y los principales objetivos y directrices de gestión y control que habrá de seguir el Grupo en materia de desarrollo sostenible con foco en cambio climático, capital natural y crecimiento inclusivo.

La política identifica a sus grupos de interés y otros colectivos (clientes, empleados, accionistas e inversores, proveedores, reguladores y supervisores, así como inversión en la comunidad) y distintos ámbitos de actuación (responsabilidad fiscal, prevención de conductas ilegales y de la corrupción, participación en iniciativas internacionales y compromiso con los derechos humanos). En relación con los derechos humanos, este compromiso se articula en línea con el Código de Conducta de BBVA y toma como referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Integración transversal de la sostenibilidad en el ámbito ejecutivo

Para la ejecución de la estrategia aprobada por los Órganos Sociales de BBVA, el Grupo cuenta con el Área Global de Sostenibilidad, cuyo responsable reporta de manera directa tanto al Consejero Delegado, como al Presidente en materia de transformación y estrategia de sostenibilidad.

Así, la ejecución de la estrategia de sostenibilidad tiene carácter transversal en el Grupo, siendo responsabilidad de todas sus áreas incorporarla progresivamente en su agenda estratégica y en sus dinámicas de trabajo. Para ello, el Área Global de Sostenibilidad se encarga de dar a conocer los principios y los objetivos de sostenibilidad del Grupo y asesorar a las distintas áreas ejecutivas responsables para que estos puedan ser ejecutados y quedar integrados en las actividades del Grupo.

De esta manera, el modelo de gobierno de la sostenibilidad en el Grupo integra la estructura de los Órganos Sociales con una estructura transversal en el ámbito ejecutivo liderada por el Área Global de Sostenibilidad, que impulsa la ejecución de la prioridad estratégica en las distintas áreas del Grupo, conforme a los principales focos de actuación en materia de sostenibilidad dispuestos en la Política General de Sostenibilidad del Grupo (cambio climático y protección del capital natural; y crecimiento inclusivo). Este modelo de gobierno permite al Consejo y sus Comisiones contar con la información necesaria para tomar las decisiones de forma adecuada y llevar a cabo su función de supervisión y control.

1. Incluye Corporate & Investment Bankimg y Client Solutions España, México, Turquía y América del Sur

Tal y como se detalla en el gráfico anterior, el Área Global de Sostenibilidad incorpora dependencias de las unidades de negocio tanto de *Client Solutions* como de CIB, unidad de negocio con quien comparte su máximo responsable, con el objetivo de fortalecer y acelerar la integración de la sostenibilidad en el negocio del Grupo.

Adicionalmente, BBVA ha desarrollado una red de expertos, integrada por especialistas en materia de sostenibilidad en diferentes áreas del Grupo (*Client Solutions*, CIB, *Asset Management*, GRM, *Finance*, *Regulation & Internal Control*, *Legal*, *Internal Audit* y la propia Área Global de Sostenibilidad). Estos equipos de especialistas son responsables de generar conocimiento en el campo de la sostenibilidad en el Grupo destinado a las propuestas y soluciones para clientes, así como del apoyo a las áreas en el desarrollo e im-

plementación de nuevas propuestas de valor en el ámbito de la sostenibilidad, la integración de los riesgos de sostenibilidad en la gestión de riesgos, la gestión de riesgos no financieros, así como la definición de una agenda pública y de estándares de sostenibilidad.

En 2022, se creó el *Sustainability Alignment Steering Group* (en adelante, SASG) con el fin de hacer seguimiento a los objetivos de alineamiento de los sectores para los que se han fijado objetivos y supervisar el cumplimiento de los mismos. Está integrado por los responsables de las áreas de negocio CIB, GRM, el Área Global de Sostenibilidad, *Strategy* y *Regulation & Internal Control*.

Tras su paso por el SASG, el seguimiento del cumplimiento de los objetivos, incluyendo la explicación de posibles desviaciones y medidas de reconducción (si fuera el caso) se presenta de forma trimestral para su revisión al nivel más alto ejecutivo y posteriormente en los Órganos Sociales, con periodicidad mínima bianual.

Gobernanza de sostenibilidad en Argentina

En 2023 se continuó afianzando el compromiso de BBVA Argentina con la sostenibilidad por medio de una estructura de gobernanza comprometida. La Gerencia de Sostenibilidad y *Partners*, que forma parte de la Dirección de Desarrollo de Negocio, está a cargo de la gestión sostenible dentro del Banco. Con ese propósito, construyó distintos espacios de gestión en conjunto con diversas áreas y direcciones de BBVA Argentina:

Comité de Sostenibilidad:
se reúne cada dos meses junto con la Alta Dirección.

Comité de Contactos Claves:
se reúne cada tres meses y participan los referentes de cada dirección que trabajan en proyectos de sostenibilidad.

Workstreams:
encuentros a lo largo del año para impulsar acciones concretas junto a diferentes áreas del Banco.

Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas

BBVA Argentina monitorea su contribución con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, con foco en 8 ODS principales y 5 ODS secundarios, sobre los cuales tiene un mayor impacto y contribución. Para dicha definición consideró el Propósito y las prioridades estratégicas de BBVA, su Modelo de Banca Responsable, su Compromiso 2025 sobre Cambio Climático así como las prioridades locales que dan respuesta al contexto argentino.

ODS principales

ODS secundarios

Nueva campaña Modalidad Sostenible

El *claim* "Hacemos que las cosas sucedan", hace foco en la movilización de capital para la financiación sostenible destinada a la lucha contra el cambio climático y la inclusión financiera. Este es parte de la tercera etapa de Modalidad Sostenible, la campaña institucional que tiene como objetivo concientizar sobre el cuidado del medioambiente y el crecimiento inclusivo.

En esta campaña el Banco refuerza su compromiso con la sostenibilidad a partir de hechos concretos. El objetivo que se plantea es acompañar a los clientes y a la sociedad en la transición hacia un futuro sostenible, a través de acciones tales como la financiación sostenible y la creación de talleres de Educación Financiera.

Alianzas Estratégicas

BBVA Argentina participa en diversos espacios y organizaciones para promover el desarrollo sostenible.

- Comisión de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos de la Argentina (ABA).
- Comité de Sostenibilidad y Medio Ambiente de la Cámara de Comercio de los Estados Unidos en la República Argentina (AMCHAM).
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS). Programa Conectando Empresas con los ODS.
- *Green Leader* en Britcham Argentina. Comisión de Sostenibilidad, grupos de trabajo Cambio Climático y Finanzas Sostenibles.

- Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE).
- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina.
- Red de Economía Circular GCBA.
- Red Argentina de Cooperación Internacional.
- ONU Mujeres.

- Iniciativa Público Privada para la Igualdad de Género en el Mercado de Trabajo (IPP) promovida por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP, por sus siglas en inglés).
- Fundación FLOR (Fundación Liderazgos y Organizaciones Responsables).
- Contratá Trans.

Modelo de Creación de Valor

En línea con las demandas de inversores y analistas relacionadas con el desempeño ESG de las compañías, BBVA Argentina elaboró la Memoria Anual Reporte Integrado bajo el Marco Internacional <IR> de Fundación IFRS. Por medio de este Modelo, el Banco muestra la creación, conservación o erosión de valor en el desarrollo sostenible bajo el esquema de seis capitales: Financiero, Industrial, Intelectual, Humano, Social, y Natural.

Modelo de creación de valor de **BBVA Argentina**

	Recursos y actividades		Resultados 2023	
Capital financiero	• Patrimonio • Solvencia y liquidez • Gestión del riesgo • Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo	• Política anti-corrupción • Compras responsables • Gestión de finanzas sostenibles • Distribución de dividendos	• 164.939 millones de pesos de resultado neto • 13,0% ROE • 2,7% ROA	• 116.917 millones de pesos movilizados en financiación sostenible
Capital industrial	• Torre BBVA • 3 líneas de negocio • Red física con presencia en todo el país con sucursales, cajeros automáticos y terminales de autoservicio.	• Liderazgo en depósitos y préstamos privados en el país • Autogestión del cliente	• Clientes activos: 3.933.661 individuos 133.174 PyME y 847 Banca Corporativa	• 243 sucursales • 895 cajeros automáticos • 861 terminales de autoservicio
Capital intelectual	• Banca digital con plataforma tecnológica global • Red de distribución digital • Transformación digital • Experiencia del cliente	• Comunicación transparente, clara y responsable (TCR) • Ciberseguridad y uso responsable de los datos	• 2,5 millones de clientes digitales activos • 70% participación digital sobre el total de ventas	• 56 sucursales digitales • 435.000 nuevos clientes adquiridos digitalmente
Capital humano	• Marca empleadora • Cultura BBVA • Buen clima laboral • Atracción y retención del talento • Desarrollo profesional	• Gestión de la diversidad y la conciliación • Salud y seguridad laboral • Remuneraciones y beneficios	• 6.009 colaboradores • 47% empleadas mujeres • 362.990 horas de formación	• 86 talleres y charlas en salud y seguridad
Capital social	• Plan de Inversión en la Comunidad • Inclusión y educación financiera • Plataforma Digital de Educación Financiera • Voluntarios BBVA	• Compromiso con los Derechos Humanos • Contribución a organizaciones de la sociedad civil • Impacto de programas en la comunidad • Comunicación externa	• AR$ 165.266.148 de inversión en la comunidad • Más de 2,1 millones de personas alcanzadas	• 45 alianzas estratégicas • 35 programas e iniciativas
Capital natural	• Compromiso 2025: Estrategia de Cambio Climático y Desarrollo Sostenible • Política y Sistema de Gestión Ambiental • Certificación LEED Gold	• Plan Global de Ecoeficiencia • Eficiencia en el consumo de recursos • Reducción de impactos ambientales directos e indirectos	• AR$235.861.000 en inversión ambiental • 12,23% de reducción del consumo de energía entre 2019 y 2023	• 31% del consumo energético es de fuentes renovables

Contribución a los ODS

1 FIN DE LA POBREZA
3 SALUD Y BIENESTAR
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
5 IGUALDAD DE GÉNERO
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
13 ACCIÓN POR EL CLIMA
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Finanzas Sostenibles

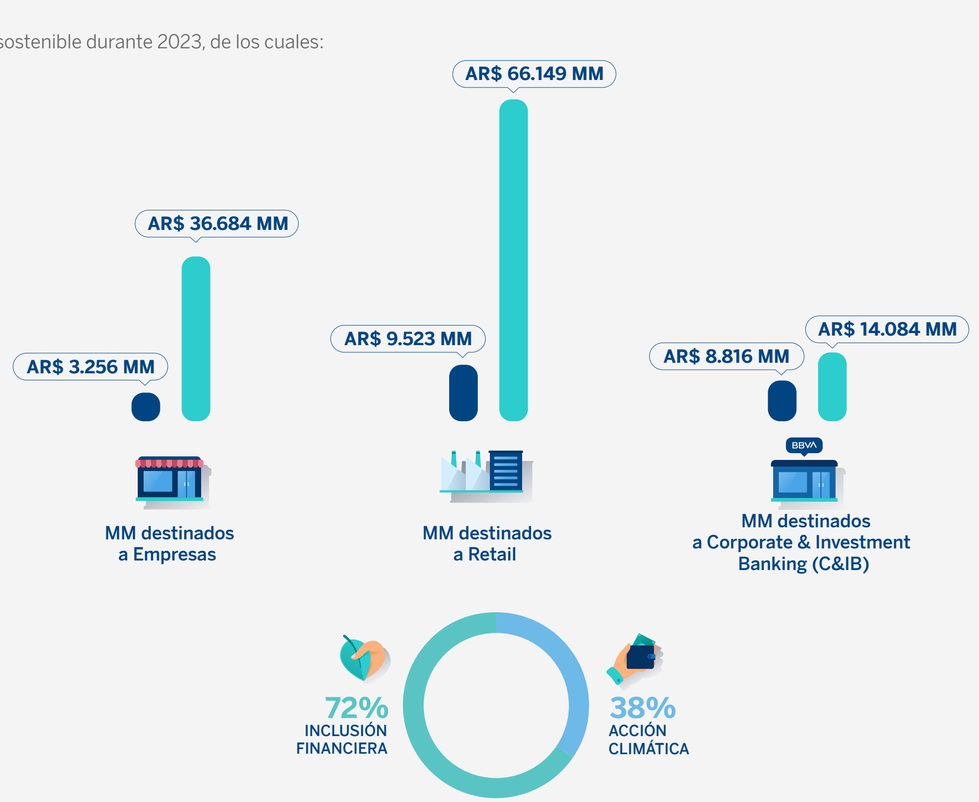
BBVA está impulsando el desarrollo de productos sostenibles o que promueven la sostenibilidad para capturar el negocio incremental que representa, y realiza una aproximación diferenciada para cada segmento de clientes. Estos segmentos incluyen clientes mayoristas (corporativos e institucionales), clientes empresas y clientes minoristas, además de la oferta de productos de inversión sostenibles dirigidos sobre todo a clientes minoristas.

El desarrollo de productos y servicios se acompaña de una labor de interacción y un diálogo constante con los clientes, la industria bancaria y el sector público, para ayudar a integrar la sostenibilidad dentro de sus decisiones financieras, identificar las mejores prácticas y tener en cuenta las tendencias regulatorias.

BBVA incrementó en 2021 y 2022 su Objetivo 2025 de canalización de negocio sostenible, triplicando su objetivo inicial y fijándolo en € 300.000 millones en el período 2018 - 2025.

Financiación sostenible

AR$ 116.917 MM
movilizados en negocio sostenible durante 2023, de los cuales:



Operaciones sostenibles destacadas

Línea de financiamiento sostenible a Biosidus

BBVA Argentina amplió su línea de prefinanciación de exportaciones, certificada como sostenible, a la compañía de biotecnología Biosidus, en cinco operaciones por un total de AR$ 665 millones. La línea de prefinanciación de exportaciones está certificada como una operación sostenible en la categoría social de infraestructura básica asequible, bajo el Marco CIB de Productos Sostenibles de BBVA. Además, el uso de los fondos cumple con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, en su categoría social, por contribuir al ODS 3 (Salud y Bienestar) y al ODS 10 (Reducción de desigualdades). Los fondos se destinarán a financiar la venta de productos biosimilares a Brasil, Colombia, Uruguay, República Dominicana, Marruecos, Argelia y Tailandia, lo que facilitará el acceso a la medicina a poblaciones desfavorecidas.

Préstamo sostenible a ECOSAN

El Banco otorgó un préstamo sostenible de AR$ 1.000 millones a ECOSAN, empresa proveedora de productos y servicios para la construcción, que se destinará a una nueva planta de construcción modular de 8.000 m2 para ampliar su capacidad productiva, en Loma Verde, partido de Escobar, provincia de Buenos Aires. Este sistema modular sustentable tiene en cuenta el ahorro de agua, la eficiencia energética y una menor huella de carbono. El préstamo sostenible está certificado bajo los estándares de la Taxonomía Europea, y el uso de sus fondos cumple con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, por contribuir al ODS 9 Industrias, innovación e infraestructuras.

Préstamos para fines sostenibles

Esta línea de créditos sin costo de otorgamiento promueve la adquisición de productos relacionados a energías renovables, movilidad sustentable, eficiencia energética, salud, educación, inmuebles más perdurables, agricultura sostenible y economía circular. Esta línea de crédito personal, vinculada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, está pensada exclusivamente para que las personas puedan tomar decisiones que contribuyan a mejorar su propia calidad de vida, pero también al bienestar de la sociedad y el cuidado del ambiente. El monto máximo al que se puede acceder es de AR$ 22.000.000. Cuenta con tasa fija, sistema de amortización francés y hasta 60 meses para su devolución. Además, es posible elegir el día de pago de la cuota.

Grupos de Interés y Análisis de Materialidad

BBVA Argentina se compromete con la creación de valor a largo plazo para los diferentes grupos de interés. Con este propósito, genera espacios para el diálogo local con sus grupos de interés prioritarios:

Estos grupos de interés representan a personas e instituciones que, con sus decisiones y opiniones, influyen en BBVA Argentina y, al mismo tiempo, se ven afectados por las actividades del Banco. Además, estos grupos de interés interactúan entre sí conformando un universo de relaciones que BBVA Argentina debe gestionar para un mejor conocimiento del entorno en el que opera y para un desempeño financiero rentable y sostenible.

Los canales de diálogo con cada uno de los grupos de interés se informan a lo largo de este Reporte Integrado, en las secciones donde se aborda el relacionamiento con cada público.

Análisis de materialidad

BBVA realiza un análisis de materialidad para identificar aquellos asuntos ambientales, sociales y de gobierno que tienen un impacto más relevante para el Grupo y para sus grupos de interés, teniendo en cuenta en el análisis la doble perspectiva de la materialidad. Esta doble perspectiva sobre la materialidad analiza tanto el impacto que la actividad de BBVA tiene en el entorno y en sus grupos de interés (materialidad de impacto), como el impacto que el entorno y sus grupos de interés tienen en la actividad de BBVA (materialidad financiera).

Se consideran materiales aquellos temas que cuentan con una probabilidad elevada de generar un impacto significativo tanto en la situación financiera de BBVA como en sus grupos de interés y su entorno más amplio.

Los resultados de este análisis están alineados tanto con las seis prioridades estratégicas, como con el Propósito de BBVA y permiten identificar y priorizar los impactos internos y externos de BBVA para su adecuada monitorización y seguimiento. El alcance de este análisis incluye las principales áreas geográficas en las que BBVA opera (España, México, Turquía, Argentina, Colombia y Perú) y se han tenido en cuenta horizontes temporales a corto, medio y largo plazo.

La metodología para la determinación de los asuntos materiales consistió en tres fases:

01.

Identificación de asuntos con impacto en los grupos de interés y con impacto en BBVA:

A través de fuentes internas y externas. Esta etapa incluyó 1.204 encuestas a clientes y 1.138 no-clientes en seis países (Argentina, Colombia, España, México, Perú y Turquía).

02.

Identificación cualitativa de los impactos potenciales (positivos y negativos) así como de los riesgos y oportunidades para cada uno de los asuntos identificados.

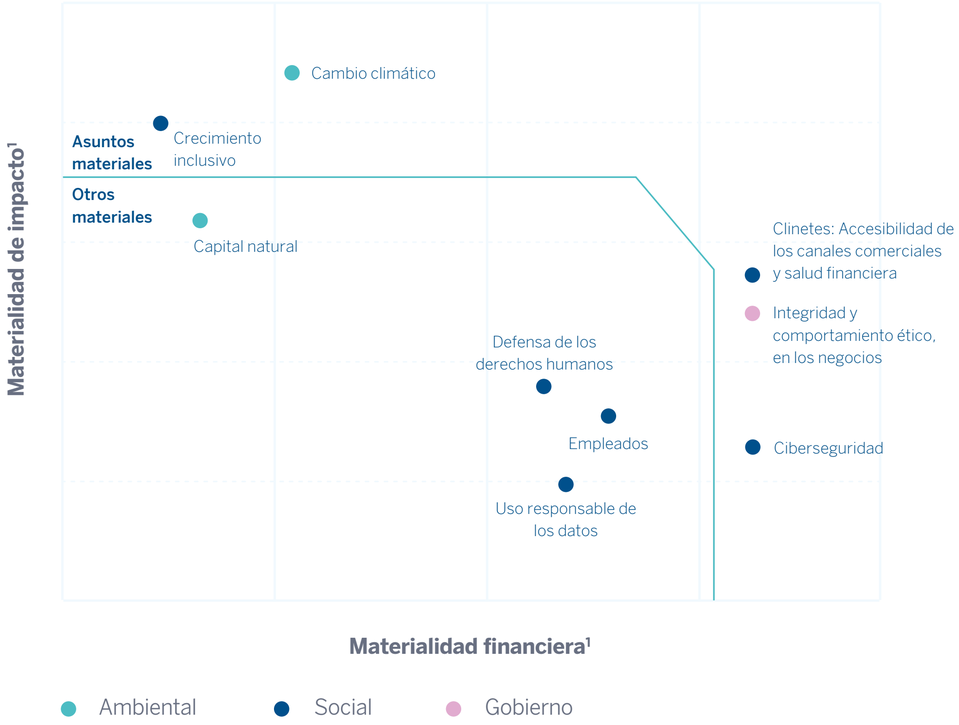
Para cada uno de estos asuntos, se han identificado, a nivel cualitativo, tanto los impactos potenciales positivos y negativos causados directamente por BBVA o por su cadena de valor en el entorno, así como los riesgos y oportunidades que pueden provocar efectos financieros generando un impacto en los flujos de caja y, por tanto, en el valor de BBVA a corto, medio y largo plazo.

03.

Asignación de pesos y ponderación de los asuntos para conocer su nivel de impacto.

Esto permite identificar los asuntos materiales de mayor relevancia para, de esta manera, priorizar el foco y proceder de la empresa a la hora de tratar los posibles impactos y oportunidades. Como resultado se han ordenado los asuntos en los dos ejes de la matriz en función de la puntuación obtenida, la cual ha sido contrastada y reevaluada, en su caso aplicando el criterio experto de las áreas involucradas en este proceso. Esto permite identificar cuáles son los asuntos materiales (aquellos que se sitúan en la parte superior/derecha de la matriz de doble materialidad).

Como resultado de este análisis, los asuntos con mayor impacto para los grupos de interés de BBVA y para BBVA son los que aparecen en la siguiente matriz:



1. Basado en el análisis cualitativo realizado para reconocer tanto la perspectiva "de fuera a dentro" también conocida como "materialidad financiera", así como la perspectiva "de dentro a fuera" también conocida como "materialidad de impacto".

Los asuntos materiales más destacados en 2023 son:

- Cambio climático.
- Crecimiento inclusivo.
- Clientes.
- Integridad y comportamiento ético en los negocios.
- Ciberseguridad.

Gobernanza y Transparencia

BBVA Argentina cuenta con una estrategia de cumplimiento, ética y transparencia, control interno, seguridad de la información y gestión de riesgos que sigue los más altos estándares.

Cumplimiento

BBVA Argentina está firmemente comprometido con el desarrollo de todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso con la legalidad vigente en cada momento y de acuerdo con estrictos cánones de comportamiento ético. Para lograrlo, cuenta con un sistema de cumplimiento del que son pilares fundamentales el Código de Conducta (publicado en la web corporativa de BBVA, www.bbva.com), el modelo de control interno y la función de Cumplimiento.

Código de Conducta

El Código de Conducta establece, para todos los integrantes del Grupo BBVA, el deber de actuar de manera íntegra y responsable, con respeto a las leyes y normas aplicables, con la prudencia y profesionalidad que corresponde a la confianza que los clientes y accionistas han depositado en BBVA.

En 2022 el Directorio aprobó una actualización del Código de Conducta de BBVA para alinearlo a los nuevos desarrollos del negocio y del entorno en el que BBVA opera, y cumplir con las expectativas de las sociedades en las que el Grupo está presente. La nueva versión del Código de Conducta se comunicó a todos los empleados de BBVA, y se puso a su disposición en la intranet.

Con el objetivo de reforzar la sensibilización y conocimiento del Código de Conducta, BBVA cuenta con un curso corporativo del Código de Conducta que todos los empleados de BBVA tienen que realizar. Este curso incorpora mensajes de miembros de la Alta Dirección sobre distintos aspectos de conducta a tener en consideración en la actividad diaria de los empleados de BBVA, mostrando de esta forma el compromiso y la importancia que la Alta Dirección del Banco otorga a mantener una elevada cultura corporativa de cumplimiento en la entidad (*"tone from the top"*).

A cierre de diciembre de 2023, 96.103 empleados han completado la realización de este curso del Código de Conducta a nivel Grupo BBVA.

En este contexto, entre las labores desarrolladas en 2023 por la unidad de Cumplimiento, ha destacado el asesoramiento continuo en la aplicación del Código de Conducta. Concretamente, en el Grupo se atendieron formalmente consultas individuales de distinta naturaleza a través del Canal de Consulta, relativas, entre otras tipologías, al tratamiento de conflictos de interés, la oferta, entrega o aceptación de regalos y/o beneficios personales, así como la asistencia y organización de eventos promocionales y de ocio, el desarrollo de otras actividades profesionales o la selección, contratación y promoción del personal.

Cumplimiento

La función de Cumplimiento de BBVA se conforma como una unidad global, integrada en la segunda línea de defensa, que tiene encomendada la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que BBVA actúe con integridad, particularmente en distintos ámbitos como la prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo (en adelante, PLAyFT), la conducta con clientes, la conducta en el mercado de valores, la protección de datos personales, la prevención de la corrupción y otros aspectos de conducta corporativa.

La función de Cumplimiento cuenta con un estatuto propio, aprobado por el Consejo de Administración previo análisis de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento. El Estatuto se revisa de forma periódica, siendo su última actualización en 2023 por los referidos órganos sociales para mantenerlo alineado con respecto al marco normativo externo e interno, así como con los cambios en la estructura organizativa del Grupo y con los cometidos y responsabilidades de los integrantes de la función, y también con las expectativas de los distintos grupos de interés.

Misión y ámbito de actuación

La Unidad de Cumplimiento forma parte del área de Control Interno y Cumplimiento, la cual se encarga, entre otros, de las funciones de segunda línea de defensa para todos los riesgos a los que está expuesto.

La función de Cumplimiento tiene entre sus cometidos:

- promover una cultura de integridad y cumplimiento dentro de BBVA, así como el conocimiento por sus distintos grupos de interés de las normas y regulaciones externas e internas aplicables a las anteriores materias, a través de la elaboración de regulación interna y programas de asesoramiento, difusión, formación y concienciación, fomentando una gestión proactiva en la PLAyFT y del riesgo de Cumplimiento y Conducta; y
- definir e impulsar la implantación y total adscripción de la Organización a los marcos y medidas de prevención y gestión del riesgo relacionado con estas cuestiones, lo que incluye ejercer una labor de control sobre la primera línea de defensa.

Para un adecuado desempeño de sus funciones, Cumplimiento mantiene una configuración y unos sistemas de organización interna acordes con los principios de gobierno interno establecidos por las directrices europeas en dicha materia. En su configuración y desarrollo de la actividad se adscribe a los principios establecidos por el Banco de Pagos Internacionales (en adelante BIS, por sus siglas en inglés) y a la normativa de referencia aplicable a las cuestiones de PLAyFT y Cumplimiento y Conducta.

Organización, gobierno interno y modelo de gestión

En BBVA, la función de Cumplimiento tiene carácter global. Está compuesta por una unidad corporativa de alcance transversal para todo el Grupo, dirigida por un responsable global, así como por unidades locales que, compartiendo la misión encomendada y dirigidas por responsables en cada geografía, desempeñan la función en los países en los que BBVA desarrolla sus actividades.

La función cuenta, entre otros, con responsables para las cuestiones de PLAyFT y Cumplimiento y Conducta, para la definición y articulación de la estrategia y el modelo de gestión de la función o para la ejecución y mejora continua de los procesos operativos internos del área.

La Función de Cumplimiento tiene como principal objetivo establecer el marco de prevención y gestión de los riesgos, de PLAyFT y de Cumplimiento y Conducta, hacer seguimiento de dicha gestión, así como reportar su nivel de implementación y la situación de los planes de acción correctores a los niveles adecuados en la organización, y entre sus principales cometidos se encuentran los siguientes:

- Llevar a cabo una evaluación del riesgo de PLAyFT y Cumplimiento y Conducta inherente a la actividad del Grupo.
- Asesorar a la Organización sobre los requisitos que deben cumplir en relación con las materias de PLAyFT y Cumplimiento y Conducta para la gestión de los riesgos que de ellas se derivan.
- Elaborar e implementar regulación interna sobre sus materias.
- Establecer mecanismos de monitorización y comprobación del cumplimiento de la regulación interna que permitan la medición de la gestión de estos riesgos y su adecuado contraste.
- Gestionar el Canal de Denuncia en las distintas jurisdicciones.
- Establecer sistemas, herramientas de tecnología y datos para la gestión de estos riesgos.
- Reportar periódicamente información relacionada con estas cuestiones a los distintos niveles del Grupo.
- Representar a la función ante organismos reguladores y supervisores en dichas materias.

La amplitud y complejidad de las actividades, así como la presencia internacional de BBVA, originan una amplia diversidad de requisitos regulatorios y expectativas de los organismos supervisores que deben atenderse en relación con la gestión del riesgo asociado a estas cuestiones. Ello hace necesario disponer de mecanismos internos que establezcan de manera homogénea e integral programas transversales de gestión de dichos riesgos.

Para lograr lo anterior, Cumplimiento dispone de un marco global de prevención y gestión que, bajo un enfoque integral y preventivo, viene evolucionando a lo largo del tiempo para reforzar los elementos y pilares sobre los que se asienta y con el fin de anticiparse a los desarrollos e iniciativas que puedan ir surgiendo en este ámbito.

El marco parte del Código de Conducta, del Estatuto de Cumplimiento y de Políticas de Cumplimiento, y se apoya en una serie de programas específicos, así como en infraestructura tecnológica y de datos transversales para una mejor operativización y eficiencia en la gestión del riesgo. Se incluyen, entre otros, un portal global de Regulación Interna, una herramienta de registro de regalos y eventos, herramientas de monitorización de clientes y de abuso de mercado y de gestión del canal de denuncias.

Los aspectos estratégicos y la aprobación de regulación interna de la función se definen y someten a distintos comités.

El modelo de Cumplimiento cuenta con ciclos periódicos de identificación y evaluación del riesgo, tras los cuales se articula su estrategia de gestión. Lo anterior tiene como resultado la revisión y actualización de la estrategia plurianual y de sus correspondientes líneas anuales de actuación, todo ello dirigido al refuerzo de las medidas aplicables de mitigación y control, así como a la mejora del propio modelo. Estas líneas se incorporan al plan anual de Cumplimiento, de cuyo contenido se informa a los comités y órganos sociales correspondientes.

El modelo tiene como pilares básicos los siguientes elementos:

- Una estructura organizativa específica, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la Organización.
- Un conjunto de políticas, normas y procedimientos (regulación interna) que establecen los posicionamientos y requisitos a aplicar en la gestión del riesgo.
- Procesos de mitigación y control dirigidos al cumplimiento de dicha regulación interna.
- Una infraestructura tecnológica y de datos, centrada en la monitorización y dirigida a asegurar el objetivo anterior.
- Acciones de comunicación y formación, cuyo objetivo es mantener un conocimiento actualizado y una adecuada sensibilización en los aspectos de prevención y gestión del riesgo por parte de los profesionales del Grupo. Estos mecanismos se articulan dentro del Programa de Cultura de Cumplimiento.
- Un conjunto de indicadores de supervisión y seguimiento de la implantación del modelo a nivel global y a la detección anticipatoria de posibles situaciones de riesgo.
- Una revisión periódica independiente de la efectiva implantación del modelo.

Durante 2023, se ha mantenido la labor de refuerzo de la documentación y la gestión de este modelo. En este sentido, destacan la revisión y actualización del Estatuto de Cumplimiento, que introduce algunos aspectos que emanan de las regulaciones más recientes en materia de PLAyFT, protección al denunciante y *greenwashing*, y de otros aspectos de organización interna, así como el refuerzo del marco de indicadores, integrado en la gestión de las unidades operativas y de negocio, con la finalidad de mejorar la detección temprana de estos riesgos. Además, se ha continuado reforzando el marco de información que se reporta a los órganos sociales.

El modelo es revisado y puesto a prueba de manera continua a través de amplios y distintos procesos de verificación anual en cada una de las geografías, entre los que se encuentran las inspecciones realizadas por los organismos supervisores, las auditorías internas y externas y la actividad de *Compliance Testing* realizada por equipos especialmente dedicados en las unidades de Cumplimiento. Con relación a esta actividad, durante 2023 los esfuerzos se han centrado especialmente en la revisión de los marcos y procesos de gestión del riesgo de PLAyFT y conducta con el cliente.

Conducta con los clientes

El Código de Conducta de BBVA establece las pautas de comportamiento con los clientes.

Prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo

La prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo (PLAyFT) constituye un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que el Grupo se relaciona (fundamentalmente clientes, empleados, accionistas y proveedores) en las diferentes jurisdicciones donde está presente.

BBVA presta especial atención al cumplimiento de la regulación de PLAyFT y a la relativa a las restricciones impuestas por organismos nacionales e internacionales para operar con determinadas jurisdicciones y personas físicas o jurídicas. El Código de Conducta de BBVA determina las directrices básicas de actuación en este ámbito.

Como consecuencia de lo anterior, como grupo financiero global con sucursales y filiales que operan en numerosos países, BBVA aplica el modelo de Cumplimiento descrito anteriormente para la gestión del riesgo de LAyFT en todas las entidades que componen el Grupo. Este modelo incorpora, además, las regulaciones locales de las jurisdicciones en las que BBVA está presente, las mejores prácticas de la industria financiera internacional en esta materia y las recomendaciones emitidas por organismos internacionales, como el Grupo Acción Financiera Internacional (GAFI).

El Grupo evoluciona permanentemente su modelo de gestión de este riesgo. Así, los análisis de riesgos que se llevan a cabo anualmente permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo. En 2023, los sujetos obligados del Grupo llevaron a cabo este ejercicio de evaluación de los riesgos de LAyFT, bajo una metodología común y la supervisión de la función de PLAyFT corporativa.

En el marco del Plan Estratégico de la Función de PLAyFT, en 2023, BBVA ha creado una unidad global de prevención del crimen financiero, pionera en la industria bancaria española. Con una visión integral, centrada en la prevención y en la protección de sus clientes, el objetivo de esta nueva unidad es reforzar la prevención del crimen financiero, integrando las responsabilidades de fraude y los procesos de PLAyFT relacionados con la identificación, gestión de alertas y análisis de operativa sospechosa, que deben ser gestionados por la primera línea de defensa.

En el convencimiento de que la tecnología y los datos son esenciales para implantar un programa de PLAyFT eficaz y para la protección proactiva de los clientes, la propia entidad y la sociedad, la mejora de la infraestructura tecnológica y la utilización de técnicas y modelos de analítica avanzada representan líneas de trabajo primordiales en el citado Plan Estratégico.

En lo que respecta a la infraestructura tecnológica, en 2023, tras la creación de la unidad global de prevención del crimen financiero, se ha definido un Plan Estratégico para la transformación de la prevención de fraude, lavado de activos y la financiación del terrorismo. En lo que se refiere a PLAyFT, en el corto plazo se va a finalizar el despliegue en Argentina, Colombia y Perú de la herramienta de monitorización implantada en España, México y Turquía. Para el medio plazo se ha empezado a trabajar en dos líneas: buscar herramientas con capacidades de monitorización todavía más avanzadas e implementar capacidades de analítica avanzada e inteligencia artificial.

En cuanto a la explotación de los datos, el Grupo continúa desarrollando diferentes aplicaciones de nuevas tecnologías basadas en datos (inteligencia artificial, *business analytics*, etc.) a los procesos de PLAyFT con la finalidad de (I) potenciar las capacidades de detección de elementos de riesgo; (II) incrementar la eficiencia de dichos procesos; y (III) reforzar las capacidades de análisis e investigación. Adicionalmente, y apalancado en la creación de un modelo global de datos de Cumplimiento, durante 2023 se ha avanzado en la creación de un

de un modelo de supervisión global, que permita un análisis centralizado sobre los procesos de PLAyFT.

Durante 2023 se ha continuado con el refuerzo de la regulación interna corporativa (entre otras, sobre sanciones financieras, *risk assessment*, admisión de clientes y medidas de diligencia debida, *Customer Risk Rating* (asignación de riesgo de LAyFT a clientes), corresponsalía bancaria transfronteriza o admisión y mantenimiento de relaciones con personas con responsabilidad pública).

Por su parte, el Órgano de Control Interno, con el que BBVA cuenta a nivel corporativo, se reúne periódicamente y supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de LAyFT en el Grupo. Este esquema de supervisión se replica igualmente a nivel local a través de los comités correspondientes en cada área geográfica. Asimismo, la asignación de mayores competencias al órgano de Control Interno Global y la creación de un Órgano de Control Interno Operativo, que gestiona de manera global aspectos más operativos, representan un avance en la mejora del gobierno y la trazabilidad de las decisiones adoptadas para la gestión del día a día del riesgo de LAyFT.

En materia de formación en el ámbito de PLAyFT, cada una de las entidades del Grupo BBVA dispone de un plan de formación anual para los empleados. En dicho plan, definido en función de las necesidades identificadas, se establecen acciones formativas como cursos presenciales o vía *e-learning*, vídeos, folletos, etc., tanto para las nuevas incorporaciones como para los empleados en plantilla. Asimismo, el contenido de cada acción formativa se adapta al colectivo al que va destinado, incluyendo conceptos generales derivados de la regulación de PLAyFT aplicable, interna y externa, así como cuestiones específicas que afecten a las funciones que desarrolle el colectivo objeto de formación. En 2023, participaron 80.442 asistentes en acciones formativas de PLAyFT. En esta cifra se incluyen 12.826 empleados que pertenecen a los colectivos más sensibles desde la perspectiva de PLAyFT, que reciben una formación reforzada.

El modelo de gestión del riesgo de LAyFT está sometido a una continua revisión independiente, tanto por los equipos de *Compliance Testing*, como por las auditorías internas, externas y las que llevan a cabo los organismos supervisores locales, tanto en España como en el resto de las jurisdicciones. De acuerdo con la regulación local, un experto externo homologado por la Unidad de Información Financiera, realiza anualmente una revisión del programa de PLAyFT implantado en la entidad. En 2023, dicho experto externo valoró positivamente el programa existente.

Cabe destacar el trabajo de colaboración de BBVA con los distintos organismos gubernamentales y organizaciones internacionales en este ámbito: participación en diversos comités de la Federación Bancaria Europea (*Executive Committee Financial Crime Strategy Group, Anti-Money Laundering & Financial Crime Committee y Financial Sanctions Expert Group*), miembro de los grupos de trabajo sobre KYC/RBA (*Know Your Customer / Risk-based Approach*) e *Information Sharing* de la Federación Bancaria Europea, miembro del AML *Working Group del Institute of International Finance* (IIF), participación en iniciativas y foros destinados a incrementar y mejorar los intercambios de información con fines de PLAyFT, como el *Europol Financial Intelligence Public Private Partnership* (EFIPPP), participación en el "UNODC (*United Nations Office on Drugs and Crime*) *private sector dialogue on disruption of financial crimes related to forestry crimes*" así como aportaciones a consultas públicas emitidas por organismos nacionales e internacionales (Comisión Europea, *European Banking Authority* y GAFI-FATF (*Financial Action Task Force*), entre otros).

Conducta en los mercados de valores

El Código de Conducta de BBVA contiene los principios básicos de actuación dirigidos a preservar la integridad de los mercados, fijando los estándares a seguir, orientados a la prevención del abuso de mercado y a garantizar la transparencia y libre competencia de los mismos en la actividad profesional de los integrantes del Grupo BBVA.

Estos principios básicos están desarrollados específicamente en la Política de Conducta en el ámbito de los Mercados de Valores ("la Política"), que aplica a todas las personas que integran el Grupo BBVA. Concretamente, esta política establece los estándares mínimos a respetar en la actividad desarrollada en los mercados de valores en cuanto a información privilegiada, prevención de la manipulación de mercado y conflictos de interés. La Política se complementa en cada jurisdicción con un código o Reglamento Interno de Conducta (en adelante, RIC) dirigido al colectivo sujeto a una mayor exposición en los mercados. El RIC desarrolla los contenidos establecidos en la Política, ajustándolos, cuando proceda, a los requerimientos legales locales.

En cuanto a la normativa estadounidense conocida como "Volcker Rule", se ha mantenido el proceso de formación continuada a las áreas implicadas. Adicionalmente, se ha enviado a los empleados considerados críticos en el cumplimiento de la norma, una formación recordatoria de los principios básicos de la misma.

Protección de datos

El Grupo BBVA cuenta en las distintas áreas geográficas donde desarrolla su actividad con políticas o avisos de privacidad conformes con su propia legislación local. En ellas se da a conocer el modo en que las entidades del Grupo recaban y tratan los datos personales de sus clientes, proveedores, y empleados, así como del resto de personas físicas cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por la entidad del Grupo que corresponda, y cómo pueden ejercitar sus derechos en este ámbito. Dichas políticas o avisos de privacidad son objeto de revisión y actualización periódica, tomando como base para ello la normativa aplicable, así como la Política General de Privacidad y Protección de Datos del Grupo BBVA y la norma corporativa sobre protección de datos personales.

Durante el año 2023, la unidad de Protección de Datos Personales, integrada en el área de Cumplimiento y liderada por el Delegado de Protección de Datos (DPO, por sus siglas en inglés), ha continuado impulsando procesos de supervisión y control en todo el Grupo para conocer el grado de aplicación de las normas de protección de datos en cada área geográfica y, en su caso, impulsar las acciones necesarias para su adecuada aplicación.

La implementación se ha realizado a través de (I) el refuerzo del marco normativo global, así como de normas y procedimientos de aplicación local, y la revisión de la gobernanza en la protección de datos personales, (II) el desarrollo y adecuación de herramientas para ayudar a implementar procesos de control y cumplimiento en España y demás países (III) la revisión de procesos relevantes, así como (IV) el seguimiento y resolución

de las recomendaciones resultantes de las actividades de auditoría y *Compliance Testing* (realizada por equipos especialmente dedicados en las unidades de Cumplimiento) llevadas a cabo en esta materia.

Anticorrupción

Otro elemento clave en la gestión del riesgo de Conducta en BBVA es la Política General de Anticorrupción, que es la norma sobre la que se asienta el Programa de Prevención de la corrupción y desarrolla los principios y directrices recogidos, principalmente, en el apartado 5.3 del Código de Conducta. La Política se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Esta Política ha sido comunicada al 100% de los empleados y a todos los miembros de los órganos de gobierno de las principales filiales del Grupo y en BBVA Argentina. En cuanto a la comunicación de la Política Anticorrupción a terceros, el Grupo ha difundido a través de la web de accionistas e inversores una declaración pública que resume el contenido de la misma. Adicionalmente, BBVA pone a disposición de sus proveedores en el portal de proveedores el Código de Conducta, que recoge en su apartado 5.3 información sobre la Política Anticorrupción de BBVA.

La Política General de Anticorrupción del Grupo se desarrolla a través de diversas regulaciones internas específicas que establecen pautas de actuación y cautelas ante supuestos en los que el riesgo de corrupción eventualmente podría llegar a materializarse (i.e Norma de Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios, Norma Corporativa de Regalos y Eventos, regulación en materia de concesión de donaciones y patrocinios comerciales, entre otras).

En línea con lo anterior, con carácter general, BBVA dispone de un clausulado recogido en los contratos en el que los proveedores se comprometen a cumplir la legislación anticorrupción aplicable.

El marco de anticorrupción de BBVA se compone del citado cuerpo normativo, y, conforme al modelo de prevención de delitos, cuenta con un programa que incluye los siguientes elementos: (i) un mapa de riesgos; (ii) un modelo de gobierno específico; (iii) un conjunto de medidas de mitigación dirigidas a reducir estos riesgos; (iv) procedimientos de actuación ante la aparición de situaciones de riesgo; (v) programas y planes de formación y comunicación; (vi) indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control; (vii) un canal de denuncia; y (viii) un régimen disciplinario.

Adicionalmente, en los últimos ejercicios se han llevado a cabo *risk assessments* en materia de anticorrupción en los bancos de las principales áreas geográficas en los que el Grupo BBVA tiene presencia. De acuerdo con el resultado global de este análisis se ha concluido que el marco de control del riesgo de corrupción en el Grupo BBVA es adecuado.

En relación con el programa de formación en materia de prevención de la corrupción, BBVA cuenta con un curso online corporativo en la mayor parte de las jurisdicciones en las que está presente BBVA cuya realización es de carácter obligatorio y recurrente para todos los integrantes de BBVA. A cierre del ejercicio 2023, este curso había sido realizado por un total de 5.988 (99,5%) en Argentina y 83.883 (95,3%) empleados a nivel Grupo BBVA, desglosado de la siguiente manera:

Participación del curso de Anticorrupción

	2023			2022		
Realizados	Matriculados	Realizados	%	Matriculados	Realizados	%
Argentina	6.016	5.988	99,5 %	5.834	5.785	99,2 %
Total Grupo	88.023	83.883	95,3 %	82.307	78.206	95,0 %

La totalidad de los miembros del Directorio han recibido formación en materia de anticorrupción desde el ejercicio 2020 y hasta la fecha de publicación de este informe.

Adicionalmente, en línea con los estándares internacionales en materia de prevención de la corrupción, BBVA cuenta, en la mayor parte de las áreas geográficas en las que está presente, con una herramienta corporativa de registro de regalos y eventos cuyo principal objetivo es transparentar e informar de la recepción de este tipo de beneficios personales por parte de los empleados de BBVA. La recepción de regalos o invitaciones a eventos está sujeta a la aplicación de estrictos criterios de aceptación.

Defensa de la competencia

En cuanto al ámbito de defensa de la competencia, en julio de 2019 se aprobó la Política de Competencia de BBVA que, extendida a todo el Grupo, supuso un avance en el desarrollo de estándares de conducta en esta materia. En el ejercicio 2023, el Consejo de Administración de BBVA, S.A. ha aprobado la actualización de esta política. La política profundiza en el principio 4.16 del Código de Conducta de BBVA sobre libre competencia y cubre los focos de riesgo más sensibles identificados por los organismos nacionales e internacionales, acuerdos con competidores, acuerdos con empresas no competidoras, así como una posible posición de dominio. Esta Política ha sido comunicada a los empleados de BBVA y se ha transpuesto en las principales geografías en las que el Grupo opera. En los últimos ejercicios se han llevado a cabo diversas acciones de formación y sensibilización en esta materia.

Canal de Denuncia

Un mecanismo fundamental para la gestión del riesgo de PLAyFT y Cumplimiento y Conducta del Grupo es el Canal de Denuncia. A través de este canal los integrantes de BBVA, así como clientes, proveedores o miembros de cualquier otro grupo de interés, pueden comunicar de forma confidencial, y, si lo desean, de forma anónima aquellos comportamientos que se separen del Código o que violen la legislación que resulte aplicable, incluyendo las denuncias relativas a derechos humanos. La función de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación, la presunción de inocencia, la protección de datos personales y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe. El Canal de Denuncia se encuentra disponible en español e inglés las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Durante el ejercicio 2021, el Grupo BBVA implantó en la mayor parte de las áreas geográficas en las que está presente una herramienta global de Canal de Denuncia proporcionada por un proveedor externo. Esta plataforma *online* es accesible a todos los empleados a través de la intranet corporativa, mientras que terceros ajenos a BBVA pueden acceder a través de un link público disponible en la web del Grupo BBVA (www.bkms-system.com/bbva). Esta herramienta global eleva los estándares de seguridad, confidencialidad y anonimato del denunciante y, por tanto, su protección.

En el ejercicio 2023, BBVA ha aprobado la Política General de gestión de comunicaciones en el Canal de Denuncia y de protección del informante que alinea la regulación interna a lo exigido en la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción en España. Esta Política ha sido comunicada a los empleados de BBVA y extendida en las principales filiales de BBVA en España y del resto de geografías.

Esta Política regula la protección del informante y la gestión del Canal de Denuncia. La gestión del Canal es realizada por la unidad de Cumplimiento, y abarca distintas fases que comprenden desde la recepción de la comunicación y acuse de recibo al denunciante (en el plazo de 7 días) hasta la comprobación de los hechos y cierre del caso sobre la base de una investigación objetiva, imparcial y confidencial. Las partes afectadas por la comunicación gozan de la presunción de inocencia, del derecho al honor y defensa, así como del derecho a la información y a ser oído.

En 2023 se recibieron un total de 2.061 denuncias en el Grupo, lo que supone un incremento del 29% respecto al ejercicio anterior, atribuible principalmente a las labores de sensibilización y conocimiento del Canal de Denuncia realizadas en el Grupo en los últimos trimestres. Las principales tipologías vienen referidas a situaciones de relaciones laborales o quejas laborales, discriminación o acoso, conducta con el cliente, conflictos de interés, fraude, potencial lavado de activos, privacidad y seguridad de la información y otras tipologías. Estas comunicaciones provienen de empleados (69%) y de terceros (8%).

Transparencia, Claridad y Responsabilidad (TCR)

La claridad y la forma a la hora de comunicarse con los clientes es una prioridad para BBVA Argentina. El Banco considera a este tema como un factor decisivo para lograr una buena y efectiva comunicación. Por ese motivo cuenta con una estrategia basada en:

T Transparencia de la información brindada

C laridad en el lenguaje, la estructura y el diseño

R esponsabilidad con los intereses del cliente en todas las etapas de su vida financiera

En el marco del procedimiento Líneas Rojas lanzado en 2022, a lo largo de este año el Banco trabajó en:

Ventas digitales: se optimizaron los *funnels* de ventas de distintos productos, entre ellos, se diseñó el simulador de préstamos personales y se mejoró la oferta de BBVA VOS.

Banca Online: se trabajaron mejoras relacionadas a la usabilidad y a incorporar medidas de accesibilidad para facilitar la inclusión financiera de personas con discapacidad. Entre ellas, se rediseñó la experiencia con el chat automático y la certificación del teléfono de seguridad con biometría; se revisó el contenido de los flujos de: fondos comunes de inversión, plazo fijo, pago de servicios y débito automático; se creó un sitio de Jubilados para autogestión y adquisición de productos; y se desarrollaron mejoras en las consultas de reclamos, los circuitos devolución de comisiones e impuestos, sobre cuentas monetarias y rediseño de flujo de alta de reclamos.

Empresas. *Net Cash* y *Web Mobile*: Diseño de manuales de usuario y resolución de consultas puntuales de Token digital. Acompañamiento sobre el contenido del flujo de alta web de empresas y e-mails. Diseño del *chatbot* de soporte de alta web digital. Y se acompañó a los distintos equipos en la implementación del gestor de contenidos.

Modelos de atención y *servicing*: Diseño de emails automáticos para aviso de vencimiento de cuota de préstamos de clientes corporativos.

Comercio exterior: Acompañamiento en la edición de comunicaciones y flujos de optimización de Carta de Créditos de Importación, comprobantes de liquidación, formularios, entre otros. Edición de mensajes de error y e-mails automáticos del gestor.

Cash Management: Desarrollo y edición de manuales de usuario de Transferencias y eCheqs. Optimización de *wording* en flujos de Depósito automático (parámetro CUIT) y Descuento múltiple. Soporte al equipo sobre temas puntuales de *Payroll* Nóminas y Transferencias. Edición de mensajes de error.

En 2023 se realizaron ajustes a la Guía de Estilo para las comunicaciones, lanzada en 2021, que incluyeron la revisión y la actualización de los contenidos dispuestos allí. El nuevo documento se encuentra en proceso de diseño, para luego poder ser difundido a toda la organización.

Por otra parte, los equipos de *UX Content Design*-TCR y *Marketing*, con el aval de *Brand Strategy*, elaboraron un documento con pautas para escribir comunicaciones. Esta iniciativa surgió ante la necesidad de corregir el uso de mayúsculas como recurso para resaltar palabras o conceptos. En el mismo se incluyen definiciones sobre el uso de mayúsculas, términos exceptuados por BBVA y marcas afines y recursos para resaltar conceptos. De esta forma, se mejora la legibilidad de los textos y la consistencia de los términos en los distintos canales de comunicación de BBVA Argentina.

En cuanto a las respuestas que brinda el centro de soluciones y centro de procesamiento de tarjetas a las personas usuarias, se revisaron las respuestas predefinidas, adaptando la redacción y el tono.

En 2023 se realizaron actualizaciones en las fichas TCR que completan las 52 publicadas. Las nuevas fichas TCR fueron: las tarjetas agro (para empresas), *business*, *corporate*, cuenta central, débito, *purchasing*, recargable, regalo y signature corporate y el seguro de salud premium. Por su parte, se mantiene vigente la Guía de Atención TCR para sucursales lanzada en 2022.

Formación TCR

29 *product owners* y *project managers* capacitados en el procedimiento de aplicación de las Líneas Rojas de integridad en los proyectos dirigidos a personas físicas.

24 personas capacitadas en una formación abierta a todo el banco (*Sharing*).

15 nuevas personas capacitadas del equipo de diseño en una charla dirigida especialmente a ese grupo.

1 taller presencial de comunicación y redacción destinado al área de comercio exterior.

88 personas realizaron el curso online de TCR.

16 personas finalizaron el curso "TCR en un día de la vida de un cliente" entre sus versiones en español y en inglés.

23 personas finalizaron el curso "*Top 10 Principles for Plain Language*".

La forma con la que el Banco mide su desempeño en este ámbito es con el indicador *Net TCR Score*, el cual se calcula con la misma metodología del *Net Promoter Score* y permite medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a la claridad y transparencia del Banco, en comparación con su competencia de los principales países en los que el Grupo está presente. En 2022, este indicador fue del 18%, ubicando a BBVA Argentina en el 4to lugar en el ranking de los bancos.

Auditoría Interna

El departamento de Auditoría Interna colabora para que BBVA Argentina pueda cumplir con sus objetivos. Esta área aporta aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos para evaluar el Modelo de Control y, de esta forma, permitir mejoras en la gestión de los riesgos del Banco, incluidos aquellos que están asociados a los procesos de toma de decisiones.

Las principales funciones del área de Auditoría Interna son:

01

Ser uno de los "proveedores de aseguramiento", en tercera línea, del modelo de *Corporate Assurance* de BBVA Argentina.

02

Proporcionar una garantía objetiva sobre la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de gestión de riesgos.

03

Verificar y asegurar que las actividades de BBVA Argentina cumplen las políticas, normas y procedimientos internos definidos y, también, la normativa externa vigente.

04

Asistir y asesorar cuando ello no implique un deterioro de la independencia y objetividad requerida a la función.

05

Evaluar el riesgo de fraude y su respectivo mecanismo de gestión por parte de la organización.

El Comité de Auditoría se reúne en forma mensual para, entre otros temas, dar a conocer los informes emitidos en el mes anterior con sus conclusiones y la situación de las recomendaciones pendientes.

Durante el 2023 se llevó a cabo una revisión externa de la función de Auditoría Interna del Grupo BBVA, en la cual el área obtuvo la máxima calificación posible en el cumplimiento de todas las Normas Técnicas aplicables. Asimismo, el análisis realizado frente a "peers" identifica que, para los 5 ámbitos valorados, BBVA presenta la posición más avanzada.

Por otro lado, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del BCRA realizó una inspección a la función de Auditoría Interna.

Voz del auditado: los auditados le dieron al área un **NPS del 78% en el 3Q del 2023.**

Informes anuales	2023	2022
Conduct & Compliance[1]	4,5%	13%
Money Laundering and Terrorism Financing -AML&TF- [1]	12,6%	
Credit	13,7%	10%
ESG[2]	3,5%	-
Financial & Tax[2]	5,8%	-
Governance[3]	5,4%	7%
Legal	4,0%	7%
Strategy & Business Model[4]	5,3%	8%
Structural	5,7%	3%
Technology[5]	9,7%	9%
Data Management[5]	2,9%	
Information & Data security[5]	6,7%	
Third Party[6]	6,4%	15%
Transaction Processing[7]	13,8%	29%

1. En el ejercicio 2023 se modificaron las nomenclatura de los riesgos, estos riesgos corresponden el anterior Riesgo Cumplimiento
2. Corresponde a una nueva categoría
3. Corresponde al anterior Riesgo Gobierno interno y gestión de riesgos
4. Corresponde al anterior Riesgo Modelo de negocio
5. Corresponden al anterior Riesgo Tecnológico
6. Corresponde al anterior Riesgo Empresa Extendida
7. corresponde a los anteriores Riesgo Operacional y Riesgo Operacional Sucursales

Auditoría Interna logró flexibilidad su plan para atender tres requerimientos del Comité de Auditoría que han sido incorporados oportunamente al plan.

El índice de acciones vencidas al cierre de año es cero.

Risk Assessment y Plan de auditoría

Durante 2023 se reforzaron aspectos relacionados a la evaluación de riesgo y el plan de auditoría. En esta línea, se crearon indicadores automáticos del *Risk Assessment* basado en datos. Por su parte, la herramienta de *Risk Assessment* continúa evolucionando con foco en la identificación de riesgos emergentes.

Además, Auditoría Interna comenzó a utilizar nuevos entregables: *Focused Audit* (Revisión limitada de un elemento del universo de auditoría que aporta razonable *assurance* con un uso reducido de recursos) y *Deep Assessment* (Análisis estructurado de los principales riesgos asociados a la actividad desarrollada por una filial clasificada como non core. Incluye procedimientos básicos de auditoría).

El Plan de Auditoría 2023 presentó ante el Comité de Auditoría una serie de modificaciones que fueron oportunamente justificadas. Esto derivó en la definición de nuevas revisiones y otras pospuestas.

Nuevas revisiones

- *Focused Audit* COMEX.
- Controles en la operativa de *Leasing* de *VolksWagen Financial Services* Compañía Financiera S.A.
- Prevención de Lavado de Activos: operativa de retiro de dólares en efectivo.
- Contabilidad de la operativa de mercados.
- Gestión de la información en *Thuban*, software de gestión y almacenamiento de información.
- Auditoría sobre el Plan de recuperación BBVA Argentina.
- Seguros: Gestión y pagos de siniestros.

Revisiones pospuestas[35]

- RORC y RAROEC (*Return on Regulatory Capital* y *Risk Adjust Return on Economic Capital*) a nivel operación.
- Construcción y parametrización de escenarios y alertas para la Prevención Lavado de Activos & Financiación al Terrorismo (PLA & FT).

35. Las revisiones fueron pospuestas dado que no se habían puesto en producción los procesos, por lo cual no era viable realizarlas.

El Plan de Auditoría fue revisado y aprobado por la **Comisión de Auditoría del Grupo BBVA y por el Comité de Auditoría de BBVA Argentina.**

Plan Trienal

En noviembre de 2023 se presentó el nuevo plan trienal 2024-2026, en el que se confirmó que se mantiene la visión de planificación de medio plazo en el 65% de los trabajos respecto al presentado en noviembre 2022 para el trienio 2023-2025. No obstante, como parte del continuo análisis de riesgos, el plan trienal anterior tuvo algunas modificaciones respecto de las revisiones que se habían considerado realizar en 2024 y 2025. Estos cambios obedecen a la incorporación de nuevos trabajos considerados de mayor riesgo y/o relevancia, o bien al adelantamiento o retraso de trabajos planeados entre los ejercicios. También se tuvieron en cuenta las observaciones realizadas por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del BCRA en su inspección a la función de Auditoría Interna.

Dado que para el Plan Trienal de Auditoría es fundamental identificar y priorizar los riesgos a los que está expuesto el Banco, ya en 2022 Auditoría Interna había adaptado su taxonomía de riesgos que pasó de una estructura de 11 a 20 riesgos. A esto se suma que, en 2023, con el fin de ajustar la taxonomía de riesgos con la visión de la taxonomía de procesos del Grupo, se dio de baja el riesgo fiduciario y se incorporan dos riesgos nuevos a la taxonomía anterior:

La nueva clasificación de riesgos desde 2023 es:

Proceso de evaluación de riesgos y definición del Plan de Auditoría

01 Evaluación de riesgos e identificación de focos

Ceremonia Ideación

1.1 Identificación y evaluación de riesgos

- Proceso continuo, con análisis global y local
- Valoración de riesgo inherente y nivel de control
- Criterios objetivos: datos e indicadores de riesgos
- Ejecutado por el equipo experto (APs; CAEs locales)

Ceremonia Ideación

1.2 Consistencia de las valoraciones

- Homogeneidad de criterios y consistencias de las valoraciones en todas las geografías
- Identificación de focos de atención globales
- Construcción de la visión global por cada riesgo

02 Definición del Plan de Auditoría

2.1 Propuesta en base a riesgos

- Trabajos sobre áreas con mayor riesgo identificado
- Cobertura de requerimientos regulatorios/stakeholders relevantes
- Atención de focos globales

Reuniones *One to One*

2.2 Consistencia de propuesta individuales

- Optimización de la cobertura (métrica)
- Balanceo de dedicaciones en base a la materialidad de riesgos

Ceremonia Priorización

2.3 Priorización y consistencia global

- Revisión de planes individuales por geografía con visión global
- Plan Global para dar cobertura a riesgos relevantes del Grupo
- Asignación de recursos por especialización

Comisión Auditoría

Es de destacar que el Plan de Auditoría se construye en base a la cobertura de ámbitos con mayor riesgo residual y materialidad, cobertura de requerimientos regulatorios vigentes y de *stakeholders*, y cobertura de focos de atención. Con relación a este último punto, los principales focos son: estrategia y modelo de negocio, gestión del dato, tecnología, seguridad de la información, crédito, capital y sostenibilidad.

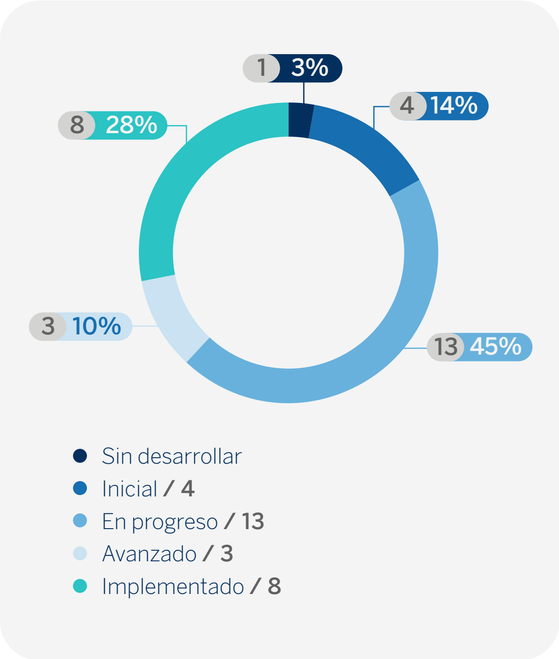
Al presentar el Plan Trienal de Auditoría 2024-2026, se verificó que la visión de planificación de medio plazo se mantuvo en el 65% de los trabajos respecto al presentado el año anterior, debido a cambios relacionados con incorporación de nuevos trabajos considerados de mayor riesgo y relevancia, o bien al retraso de trabajos planeados entre los ejercicios.

Riesgos

El análisis de riesgos es un proceso continuo que permite identificar, evaluar y priorizar todos los riesgos a los que está expuesto BBVA Argentina y, a partir de los resultados de dicha evaluación, priorizar el Plan de Auditoría Interna.

Se definieron 21 riesgos a los que está expuesta la actividad del Banco y, los mismos, constituyen la base de análisis del proceso de *Risk Assessment*. La valoración del riesgo se compone de diversos factores tales como: las expectativas de los supervisores sobre el riesgo, el análisis continuo de indicadores y situaciones que impactan la evolución del riesgo, y conclusiones de auditorías efectuadas relacionadas con cada riesgo. Este año se incorporan indicadores automáticos a los que se hará seguimiento y eso representa una novedad respecto de años anteriores.

Durante 2023 esta evaluación se ha aplicado en 29 revisiones y la valoración sobre el modelo de control se resume a continuación:



Según las mejores prácticas y las expectativas supervisoras, todos los informes de *Assurance* de BBVA Argentina emitidos por Auditoría Interna incluyen una opinión sobre el nivel de formalización y funcionamiento del modelo de control del área o proceso analizado.

Gestión del Riesgo

En BBVA Argentina la gestión de riesgos es considerado un factor clave para garantizar la seguridad y la transparencia de las operaciones y el cumplimiento normativo establecido por el BCRA.

El área de Riesgos, en alianza con otras áreas y con el Directorio, tiene la responsabilidad de gestionar de manera integral los riesgos que puedan afectar la solvencia de la entidad. Para ello el Banco cuenta con procesos, herramientas y sistemas alineados a las mejores prácticas internacionales para la detección, medición, monitoreo y mitigación de cada uno de los riesgos definidos: riesgos de crédito, estructural, mercado, operacional y de concentración, estratégico y políticas medio ambientales.

En línea con la robustez de los modelos de gestión de riesgos, es necesario un avance tecnológico que lo acompañe. Por eso, BBVA Argentina se encuentra orientado a la mejora constante de herramientas y procesos, poniendo foco en la detección, monitoreo y mitigación de cada uno de los riesgos en los que incurra la entidad. La gobernabilidad de los datos y el uso más eficiente de los mismos nos permite mejorar la información y agregar un mayor valor a la gestión de los riesgos.

El Banco continuó con la implementación de un proceso ágil, automatizado y autogestionable como modelo crediticio, que implique la utilización de algoritmos comportamentales en los distintos segmentos de clientes en los que opera el Banco. Como resultado de esta gestión, sobre finales del 2023 se logró aumentar la periodicidad de las ofertas automatizadas a clientes de trimestrales a mensuales. Además, se trabajó durante el año en la disponibilización de las variables de huella de clientes en tiempo real, objetivo que continuará desarrollándose en 2024. Y se continuó con la expansión, incorporando en la base mayor cantidad de clientes y continuará en 2024 incorporando mayor cantidad de canales de comunicación con ellos.

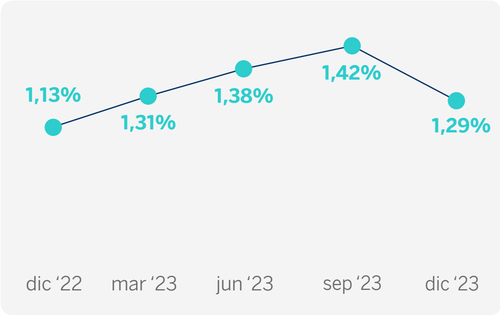
BBVA Argentina cuenta con un apetito al riesgo definido que es aprobado por el Directorio, y que determina el nivel de los riesgos que se está dispuesto a asumir para alcanzar los objetivos de negocio. Estos objetivos se expresan en términos de solvencia, liquidez y financiación, y rentabilidad y recurrencia de resultados. Si bien el Marco de apetito de riesgo es permanente y determinante decisiones estratégicas, también debe ser revisado periódicamente.

Riesgo de Crédito

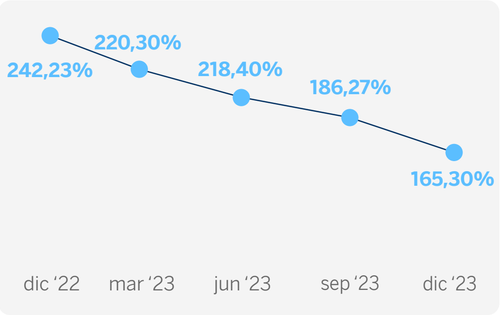
Este riesgo apunta a los incumplimientos de las obligaciones contractuales de una contraparte con una operación concreta. Las distintas unidades de riesgos dan soporte a la gestión de las bancas comerciales, tanto en la admisión como en el seguimiento y recuperación de los créditos. En 2023, se ha podido sostener la buena calidad crediticia que caracteriza a BBVA Argentina a pesar del complejo entorno macro. Se intensificaron la gestión y el monitoreo preventivo para gestionar de manera anticipada y así prevenir impagos.

Evolución del ratio de Cobertura y Non-Performing Loans (NPL)

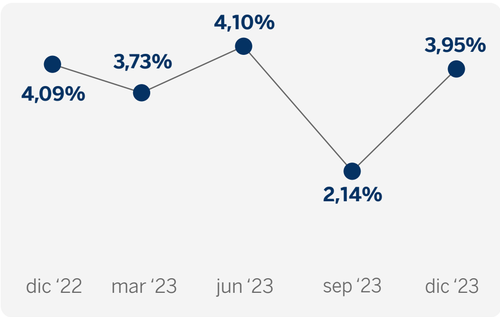
A diciembre de 2023 el ratio de mora total (NPL) alcanzó 1,29% mientras que el ratio de cobertura fue de 165,30% y el coste de riesgo alcanzó 3,95%[36].



NLP



Cobertura



Coste de Riesgo

36. Incluye Banco BBVA Argentina S.A. y las siguientes sociedades subsidiarias: PSA Finance Argentina y Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

Riesgo Crédito Minorista

Este tipo de riesgo es el encargado de la gestión crediticia de los clientes minoristas. En línea con uno de los objetivos planteados para 2023, se continuó el desarrollo de métodos y herramientas que facilitan la gestión del riesgo en forma automatizada, estableciendo límites crediticios competitivos y mejorando la autogestión de estos por parte de los clientes.

Además de los avances de procesos, se realizó un seguimiento de la cartera crediticia, estableciendo distintos segmentos de clientes, y un control específico sobre cada uno de los productos que componen la cartera del Banco, sin perder la visión integral del cliente. El circuito integral de gestión definido para las acciones de recuperación contempla tanto la prevención como la recuperación parcial o total del pago. Para eso se trabaja en equipo con diferentes herramientas y estrategias según el tipo y/o situación de cada cliente.

Riesgo Crédito Empresas, PyMEs y Corporativa

Durante este año se continuó el proceso iniciado en 2022 que tiene como objetivo potenciar el canal digital en el segmento PyME, tanto para el otorgamiento de nuevos créditos como para la renovación de límites crediticios. Además, se desarrollaron herramientas de control sobre la operatoria digital primando la autonomía del cliente.

En tanto el seguimiento del riesgo, se intensificó la gestión y monitoreo preventivo incorporando un mecanismo periódico de indicadores que permiten identificar de manera anticipada los deterioros potenciales.

Además, de alcanzar excelentes resultados en la contención de malos créditos, reduciendo el ratio de mora en 24 puntos básicos respecto al cierre del año anterior.

Por otra parte, se cuenta con un sistema enfocado en el recupero de los créditos a través de nuevos gestores externos, focalizados en un proceso extrajudicial tendiente a lograr resultados en el menor tiempo posible.

Riesgo Estructural

Riesgo de Liquidez y Financiación

Este riesgo refiere a la posibilidad de no poder cumplir la Entidad con sus obligaciones de pago sin ocasionar pérdidas significativas que pudieran afectar las operaciones diarias o la condición financiera. Para la medición, seguimiento y control de este riesgo se toman métricas entre las que se destacan:

LtSCD (*Loan to Stable Customers Deposits*), mide la relación entre la inversión crediticia neta y los recursos estables de clientes. El objetivo es preservar una estructura de financiación estable en el mediano y largo plazo.

LCR (*Liquidity Coverage Ratio*), mide la relación entre activos líquidos de alta calidad y las salidas de efectivo netas totales durante un período de 30 días. El objetivo es preservar un colchón de activos o buffer de gestión que permita absorber shocks de liquidez en el corto plazo.

Ambos indicadores se mantuvieron dentro de los límites de gestión durante todo 2023. A su vez, la gestión del riesgo de liquidez implica su gestión diaria, por lo que el Banco cuenta con un procedimiento de monitoreo y control de la posición de liquidez a lo largo del día. A su vez, se generan reportes todos los días, con el fin de analizar la velocidad de retiros de productos tales como Plazo Fijo, Caja de Ahorro y Cuenta Corriente.

Riesgo por Tipo de Interés

El riesgo de interés estructural se define como la potencial alteración que se produce en el margen de intereses y/o en el valor económico del patrimonio de la Entidad debido a la variación de las tasas de interés de mercado que afecten a las posiciones del balance estructural.

La gestión de riesgo de interés estructural se realiza con una visión integral que incorpora una doble perspectiva de margen de interés y valor económico, combinando la visión dinámica de corto plazo (margen) con otra estática de largo plazo (valor). La gestión integral desde ambas perspectivas de riesgo está incorporada en el proceso de asignación de capital y en las proyecciones del margen de intereses. BBVA Argentina da cuenta a los principios, estándares y controles en términos de capital y margen financiero para la gestión de este riesgo establecido por el B.C.R.A. en la comunicación "A" 6397.

Capital económico

El capital económico es el que cuantifica la máxima variación negativa que, con un nivel de confianza del 99%, podría sufrir el valor económico de la entidad debido a movimientos de tasas de interés, en un horizonte temporal determinado en función de la madurez, profundidad y liquidez del mercado. Este capital recoge efectos como cambios en la pendiente y forma de la curva, o entre diferentes curvas libres de riesgo.

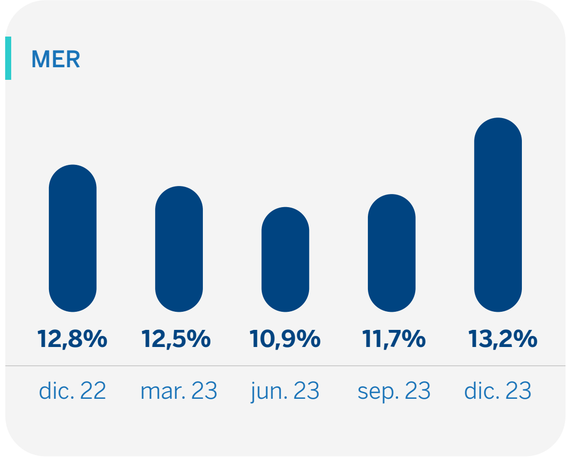
La metodología se basa en un análisis de componentes principales, a partir del cual se generan diferentes escenarios para cada divisa con una probabilidad de ocurrencia determinada, calculándose a continuación el impacto en valor actual de flujos futuros sujetos a Riesgo de Tasa en cada uno de los escenarios. Esta medida se complementa con diferentes ejercicios de sensibilidad de la tasa de interés observada en el mercado en las diferentes monedas.

Capital Económico

Margen en Riesgo

Los impactos de las variaciones de las tasas de interés en el margen de intereses (MdI) se calculan como diferencia sobre el MdI del escenario base, que es el margen estimado empleando la expectativa de tasas de interés de mercado.

El seguimiento de la sensibilidad de margen de interés se complementa con el margen en riesgo (MeR), que es una medida probabilística que recoge efectos adicionales como cambios en la pendiente y forma de la curva de tasas, variaciones escalonadas (no instantáneas) de las tasas y cambios en el basis entra las diferentes curvas de referencia "libres de riesgo". El MeR se define como la máxima variación negativa que, con un nivel de confianza determinado, podría sufrir el margen de intereses proyectado a 12 meses debido a movimientos de tasas de interés.



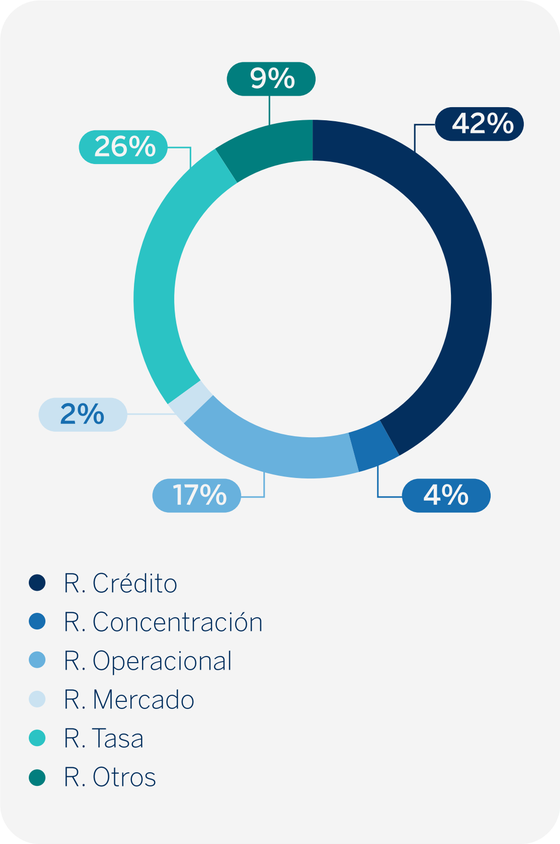
Pruebas de estrés

Para cumplimentar las regulaciones establecidas por el BCRA, BBVA Argentina cuenta con un programa de pruebas de estrés que se encuentra enmarcado dentro de la gestión integral de riesgos. El Banco realiza anualmente un ejercicio de estrés integral a través del cual se cuantifica el impacto de escenarios macroeconómicos sobre solvencia, rentabilidad y liquidez, contemplando los riesgos relevantes a los que se encuentra expuesta y considerando las interacciones existentes entre los mismos.

Autoevaluación de capital

Conforme a las disposiciones establecidas por el BCRA en la Com. "A" 5398, BBVA Argentina desarrolla un proceso interno, integrado y global para evaluar la suficiencia de su capital económico en función de su perfil de riesgo. El mismo, constituye una parte fundamental de la función de control interno y gestión de riesgos de la entidad

La distribución de consumo de capital económico por tipo de riesgo a diciembre 2023 es la siguiente:



Riesgo de Mercado

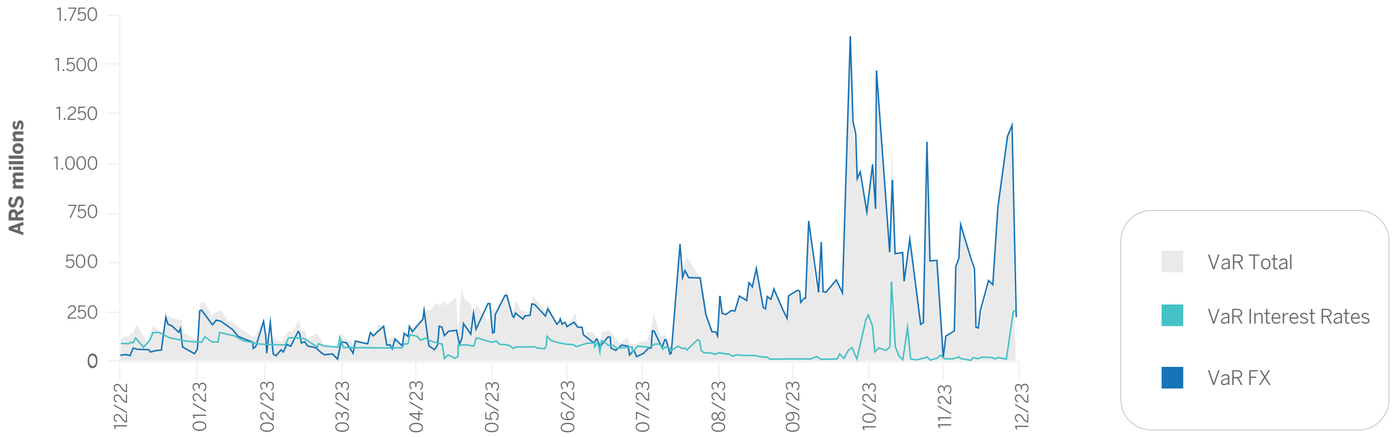
Este riesgo implica la posibilidad de experimentar pérdidas derivadas de fluctuaciones de precios de los distintos factores de riesgo (tipos de interés, renta variable, tipo de cambio, spread de crédito, volatilidad, inflación, *commodities*, etc.) que afectan a los instrumentos financieros clasificados contablemente a valor razonable de la cartera de negociación.

El VaR (*Value at Risk*) es la principal métrica de medición que recoge las exposiciones a riesgo de mercado, estimando la pérdida máxima que se puede producir con un nivel de confianza de 99% y un horizonte temporal de un día. La gestión de este riesgo incluye el seguimiento de un esquema de límites, alertas y sublímites de términos de VaR, Capital Económico, Estrés y *Stop Loss*. Durante el 2023, el VaR promedio fue de AR$ 303,54 millones siendo el riesgo de tasa de interés el principal factor al que está expuesta la cartera de negociación.

Riesgo de contrapartida

Tiene su origen en la probabilidad de incumplimiento de las obligaciones por una de las partes del contrato, ya sea por motivos de insolvencia o incapacidad de pago, lo que produce una pérdida financiera para la otra parte. Tanto la cartera de Negociación como el *Banking Book* pueden realizar operaciones contra clientes por lo que ambas son susceptibles de riesgo de contrapartida, por este motivo existe una medición y gestión conjunta. A diciembre de 2023, el riesgo de contrapartida total fue de AR$ 17.660 millones.

Evolución VaR Total



Riesgo Reputacional

La Reputación es el conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa los distintos grupos de interés con los que se relaciona el Banco (*stakeholders*), tanto internos como externos. Es resultado del comportamiento desarrollado por la empresa a lo largo del tiempo y describe su capacidad para distribuir valor a los mencionados grupos.

BBVA cuenta con una metodología aplicada en todos los países donde opera para medir la reputación.

La gestión del riesgo reputacional está dirigida a garantizar que la actividad del Grupo se lleva a cabo bajo los principios de legalidad, integridad y transparencia y a asegurar que el Grupo no participa en actividades o prácticas que pudieran ocasionar un daño permanente o muy relevante a su reputación.

Riesgos No Financieros

La gestión de Riesgos No Financieros en BBVA Argentina se enmarca en el Modelo de Control del Grupo BBVA, que se estructura en tres líneas de defensa:

1er Línea de Defensa: conformada por las **áreas de negocio y soporte**, responsables de la gestión de los riesgos operacionales en sus productos, actividades, procesos y sistemas. Éstas integran la gestión del riesgo operacional en su día a día, realizando la identificación y evaluación de riesgos operacionales, llevando a cabo los controles y ejecutando los planes de mitigación de aquellos riesgos con nivel residual superior al asumible. Además, contará con un ***Risk Control Assurer*** **(RCA)** que tiene la responsabilidad de velar por la adecuada gestión del riesgo operacional en su Área, extendiendo la metodología para la identificación de los riesgos, fomentando el establecimiento de las medidas de mitigación y controles necesarios en todos los procesos operativos desempeñados y externalizados por el área, y monitorizando su adecuada implantación y efectividad.

2da Línea de Defensa: incluye a los **RCSs *(Risk Control Specialist)***, que definen el marco general de mitigación y control en su ámbito de riesgo (de forma transversal a toda la Organización), contrastándolo con el implantado por la 1° LdD. También incluye a **Riesgos No Financieros** (dependiente de la dirección de Control Interno y Cumplimiento), que diseña y mantiene el modelo de riesgos valorando el grado de aplicación, y administra las herramientas informáticas de apoyo.

3ra Línea de Defensa: Auditoría Interna, que realiza un contraste independiente de los controles, procesos y sistemas de riesgo operacional, con visión del proceso y ámbito de riesgo.

La Metodología para la Gestión Integral del ciclo de vida del riesgo se basa en 4 puntos:

1

Definición de los parámetros de gestión del riesgo operacional:

con la incorporación tanto indicadores cuantitativos como cualitativos que permitan evaluar periódicamente el perfil de riesgo operacional que constituyan insumos para la gestión de este riesgo.

2

Admisión del Riesgo Operacional:

tiene como objetivo anticipar los riesgos operacionales potenciales a los que quedaría expuesta la entidad como resultado de la creación de nuevos negocios y/o productos, modificación de productos, actividades, procesos o sistemas y decisiones de aprovisionamiento.

3

Seguimiento y gestión del Riesgo Operacional:

compuesto por el *Risk and Control Self Assessment* estructurado en tres fases. En línea con las mejores prácticas, se cuenta con una base de datos de pérdidas operacionales (base SIRO), con nivel de detalle adecuado para posibilitar un análisis efectivo que proporcione información útil para la gestión y para contrastar la consistencia del mapa de riesgos operacionales. La gestión que BBVA Argentina realiza de sus riesgos operacionales se canaliza a través de comités, en los que se analiza la situación del entorno de control e impulsa y da seguimiento a las medidas de mitigación necesarias para atender las debilidades observadas.

4

Mitigación:

se basa en reducir el nivel de exposición del riesgo operacional con el objetivo de tratar de gestionar de antemano el riesgo mediante el establecimiento o mejora del entorno de mitigación y control.

Es así como el modelo de gestión del riesgo operacional se adecúa a los estándares internacionales considerando el entorno y los requerimientos internos necesarios.

Cambio Climático

En relación con el riesgo operacional, en el año 2023 se realizó un proceso de valoración del grado de exposición al riesgo climático en tres horizontes temporales: corto, medio y largo plazo.

Este proceso se realizó considerando dos bloques:

- **Riesgo de transición:** ligado principalmente al cumplimiento por parte de BBVA Argentina de las normativas que le sean de aplicación en relación con "regulación climática" y a potenciales eventos relacionados con el diseño o comercialización de productos "verdes".
- **Riesgo físico:** ligado al impacto directo que el Banco puede sufrir como consecuencia de eventos climáticos adversos. En este caso se identificó el impacto en la continuidad de negocio por daños en instalaciones de BBVA Argentina, y el impacto equivalente sobre los proveedores críticos, lo que afectaría también a la continuidad de las actividades o a la calidad de servicio prestado a los clientes.

Como resultado, se alcanzó el siguiente nivel de exposición al riesgo climático:

Resultados de la evaluación de riesgo climático 2023[1]

Risk drivers	Corto plazo	Medio Plazo	Largo Plazo
Riesgo físico			
Eventos climáticos agudos que incidan sobre infraestructura propias de BBVA y puedan afectar a la continuidad del negocio	Medio Bajo	Medio Bajo	Medio Bajo
Eventos climáticos agudos que incidan sobre infraestructuras de proveedores críticos de BBVA[2]	Medio	Medio Alto	Medio Alto
Riesgo de transición			
Productos financieros y bancarios calificados como sostenibles	Medio Bajo	Medio Bajo	Medio Bajo
Exposición a clientes o sectores sujetos a planes de descarbonización y a clientes clasificados como "sostenibles"	Bajo	Medio Bajo	Medio Bajo
Adhesión o aprobación de compromisos públicos en materia de sostenibilidad	Alto	Alto	Alto
Comunicaciones externas en materia de sostenibilidad	Medio Bajo	Medio Bajo	Medio Bajo

1. Horizonte Temporal: CP (Corto Plazo: Menos de 4 años), MP (Medio Plazo: 4-10 años), LP (Largo Plazo: Más de 10 años). Evaluación del Riesgo: B (Bajo), MB (Medio Bajo), Medio (M), MA (Medio Alto), A (Alto).
2. Para el análisis se tomó como referencia los valores informados por México, siendo este uno de nuestros proveedores críticos.

Gestión de riesgos sociales, ambientales y climáticos

Acuerdo de París

En relación a la exposición al riesgo ambiental como a la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio, BBVA Argentina suscribe los principios y objetivos del Acuerdo de París. En tal sentido, participa en forma activa en la puesta en marcha del proyecto de cálculo del alineamiento de la cartera mayorista respecto de escenarios de descarbonización bajo la metodología PACTA (*París Alignment Capital Transition Assessment*, en inglés). Dicha metodología fue impulsada por el Grupo BBVA junto a otros bancos internacionales, lo cual fue un hito que la industria trabajó colaborativamente para ayudar a cumplir con los objetivos de París.

Para ello, el Banco ha segmentado la cartera de clientes considerando aquellos sectores económicos que poseen un alto o muy alto riesgo de transición hacia un entorno sustentable (dando origen a métricas específicas para los sectores de Acero, Autos, *Utilities*, Energía, Transporte y Minería). Por riesgo de transición se entiende aquel riesgo financiero que se vincula con la capacidad de adaptación de los clientes a un modelo económico sostenible, con bajas emisiones de carbono. En el proceso del análisis crediticio, también se incluye la ponderación de los riesgos físicos, que son aquellos que se asocian a posibles pérdidas como consecuencia de eventos meteorológicos adversos.

Criterios ESG

En tanto los aspectos ESG (Económicos, Sociales y de Gobernanza, por sus siglas en inglés) como análisis integral, para evaluar la capacidad financiera de los clientes, por lo que no solo resulta indispensable su inclusión en el momento de la evaluación crediticia, sino también su seguimiento, a los efectos de monitorear el cumplimiento de acciones sostenibles.

Principios de Ecuador

BBVA Argentina ha incorporado los principios del Ecuador a su normativa interna, por lo que se comprometió a **evaluar y gestionar los impactos sociales y medio ambientales de los proyectos de inversión que se financian**. De esta manera, los proyectos son categorizados por impacto ambiental y según el riesgo de realización:

- Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos significativos, que son diversos, irreversibles o sin precedentes.
- Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos limitados, que son escasos en número, y por lo general localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.
- Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o inexistentes

Desde Banca Mayorista se analiza el impacto de los cambios climáticos favorables, para potenciar el negocio crediticio del Banco, o en el caso de ser desfavorable para mitigar posibles pérdidas. El análisis se hace desde el punto de vista de negocio y del activo o riesgo asumido sujeto a ese impacto. En tal sentido se introduce en dicho análisis las variables de Ambiente, Entorno y Gobernanza a los efectos de dar cumplimiento a las métricas ESG.

Ciberseguridad y Uso Responsable de los Datos

Prevención de fraudes

Para BBVA Argentina, la protección de los activos de los clientes es una prioridad. Para ello, se ha evolucionado la plataforma de prevención del fraude en canales digitales, incorporando nuevas reglas y alertas, con un esquema de monitoreo preventivo online 7x24, que permite detectar y frenar operaciones sospechosas. El avance de este esquema se encuentra implementado para ambas bancas: Individuos y Empresas, monitorizando actividades que ocurren tanto en la web como en la aplicación móvil respectivamente.

Durante 2023 también se puso en marcha el modelo de *Machine Learning* para mejorar la detección y reducción de falsos positivos. Además, se llevó adelante el proyecto para la analítica y forense del monitoreo para realizar el análisis de las casuísticas y performance de las reglas y así tomar acciones basadas en datos.

En relación a la protección de datos, se abordaron distintas iniciativas poniendo foco en el gobierno y la protección de las aplicaciones que almacenan información críticamente confidencial; el descubrimiento de datos críticos en repositorios, y avances en las herramientas de prevención de fuga de información.

De cara a mejoras de los procesos de biometría facial con prueba de vida y seguimiento de fraudes, se trabajó en conjunto con el equipo de Data para contar con la información que refiere al motor biométrico en *Microstrategy*, para contar con reportes estadísticos diferenciados por proceso de negocio e interpretar y analizar los porcentajes de aceptación y rechazo de cada validación. Actualmente el Banco se encuentra migrando la solución de biometría para tener una mayor precisión en los controles de prueba de vida.

Concientización

Durante el 2023 se realizaron diferentes acciones de concientización a empleados, clientes, sociedad en general y terceros para prevenir que sean víctimas de estafas, y adopten comportamientos seguros. A continuación, se detallan algunas de las iniciativas que se llevaron a cabo:

Para clientes y sociedad en general:

- Se publicaron consejos y recomendaciones de seguridad en redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y Linkedin.
- Se actualizaron los consejos de seguridad dentro de la APP BBVA y en la web de *NetCash*.
- Se enviaron comunicaciones periódicas por correo electrónico a clientes individuos y empresas sobre casos actuales y consejos de seguridad para el día a día.
- Se configuraron notificaciones temporales en la banca privada de *NetCash* debido al aumento de casos reportados por el área de Fraude.
- Se lanzó una campaña con motivo del Día Internacional de la Seguridad de la Información con la difusión de tres videos que presentan las modalidades de estafa más comunes.

Para terceros:

- Se continuó con el envío de contenido de seguridad a empleados de empresas vinculadas con el Banco.

Para empleados:

- Se realizaron comunicaciones por correo electrónico sobre los diferentes *newsletters* publicados en el *site* de seguridad para concientizar a los empleados sobre las estafas actuales.
- Se desarrollaron ejercicios de *phishing* simulados a colectivos específicos y al total de empleados a lo largo del año.
- Se publicó un nuevo curso mandatorio de seguridad denominado "La octava capa". Se realizó un seguimiento mensual del mismo para observar la evolución a través de un indicador de riesgo.
- En octubre se llevó a cabo el evento del Mes de la Ciberseguridad, donde oradores externos e internos expusieron temas actuales de seguridad. Participaron empleados de Argentina y de otras geografías de BBVA.
- Se impulsó la iniciativa de "Ciber-embajadores" que invitaba a los empleados de todo el BBVA a participar para desarrollar una cultura más segura.
- Durante la campaña de este año se ha puesto especial foco en la protección de datos y seguridad física en sucursales. Se enviaron correos dirigidos a segmentos específicos.
- En el mes de la ciberseguridad se realizó un concurso de seguridad para medir el conocimiento de los empleados sobre los contenidos abordados a lo largo del año.

Ciberseguridad

En materia de Ciberseguridad, durante el 2023 se llevaron adelante iniciativas que incluyeron:

- Rediseño y actualización de los circuitos de gestión de incidentes, con la generación de 4 *playbooks*.
- Implementación del *baseline* de control de fuga de información (DLP) en *endpoint*, correo y Google Drive.
- Rediseño de la estrategia de gestión de vulnerabilidades en un enfoque orientado al riesgo de los activos y la información que contienen.
- Actualización del marco normativo de ciberseguridad y detección de *gaps* con la nueva normativa del BCRA.

BBVA Argentina participó de Ekoparty, la conferencia de Ciberseguridad más grande de Latinoamérica.

Alejo Krismancic, *Tech Senior Manager of Security Architecture* y Pablo López Gutiérrez, *Head of Security Operations* de BBVA Argentina participaron de la jornada de "Arquitectura y Ciberseguridad" en Ekoparty 2023, que se ha convertido en el encuentro *hacker* más grande del continente.

Protección del Cliente

Ante los posibles riesgos en relación con la seguridad de la información y a la seguridad física de sus clientes y empleados, el Banco cuenta con rigurosos procesos y controles que le permite anticiparse a posibles eventos.

Seguridad de los datos de los clientes

Durante el 2023 se trabajó en un conjunto de iniciativas dentro del portfolio de seguridad y protección de datos, dentro de las cuales se destacan:

- Descubrimiento de Datos Críticamente Confidenciales (ICC) en repositorios de información en la nube.
- Mejoras en aplicativos ICC con el objetivo de detectar puntos débiles en torno al Gobierno, Protección, Monitoreo y Recuperación de activos críticos.
- Fortalecimiento de plataformas Informacionales *Legacy*: Ejecución de planes de mejora en Gobierno Funcional y normalización en la gestión de acceso de usuarios sobre ambas plataformas. Ejecución de plan de mejora en torno al monitoreo de acceso a Plataformas SAS y Teradata.
- Gobierno y adecuación de circuitos de transmisiones de datos con terceros con el objetivo de robustecer, supervisar, y aprobar las transmisiones.
- Recertificación de cumplimiento del *Framework Customer Security Programme* (CSP) de SWIFT. El Programa de seguridad para el cliente (CSP) tiene como objetivo prevenir y detectar actividades fraudulentas implementando un conjunto de controles de seguridad obligatorios que cada entidad debe cumplir. Anualmente, a nivel Global, BBVA ejecuta un *Assessment* externo sobre el CSP 2023 de acuerdo a los requerimientos establecidos por SWIFT, cuyo principal objetivo es Certificar el cumplimiento del Framework para continuar operando en su red.

Seguridad física de los clientes

Durante 2023 se continuaron impulsando distintas iniciativas que permiten resguardar la seguridad dentro de las instalaciones de la red de sucursales. Las iniciativas de mayor impacto se centraron en la implementación final del recambio CCTV (tecnología analógica del circuito cerrado de televisión) por nuevas tecnologías full digital IP en toda la red de sucursales, la instalación del sistema de apagado remoto de medios automáticos, y el recambio y las altas en el régimen informativo del BCRA de equipos de ATS/ATM en las sucursales de la red. Además, se implementaron: el sistema de "pasillo seguro" para la recarga de medios automáticos de manera protegida, la instalación de cerraduras tele-gestionadas para la implementación de *Full Time Lobby*, que consiste en atender los medios automáticos sin la necesidad de dejar inoperativo el *lobby* 24 hs, y el desarrollo del sistema de control de acceso a las áreas sensibles de la sucursal a través de la solución de seguridad física de monitoreo.

Se finalizó el año con la instalación de Centrales de Incendio Homologadas independientes para un grupo de sucursales de CABA, de acuerdo con la regulación vigente.

Sociedad

A través de diversos programas de educación, emprendedurismo y ayuda a la sociedad, BBVA Argentina apuesta por **crear una sociedad y un ambiente de trabajo más justos e inclusivos.**

Talento BBVA

La Gestión de Talento y Cultura

Más **capacitación** para todo el equipo, nuevas oportunidades para **desarrollo** interno y más **beneficios corporativos**.

- Se triplicaron las horas de formación para el equipo BBVA Argentina en relación a 2022.
- Más de 500 vacantes cubiertas por Talento BBVA, incluyendo 50 donde las personas seleccionadas fueron parte de un proceso acelerado de formación en áreas de IT.
- Nuevas iniciativas de bienestar para el equipo con foco en la actividad física, la mejora de la alimentación y el sueño, así como también de impulso a la desconexión digital y apoyo a la salud financiera.
- Incremento en la encuesta de compromiso Gallup que obtuvo un resultado de 4,51 superando el 4,37 obtenido en 2022.

El equipo BBVA Argentina

6.009 colaboradores[37]

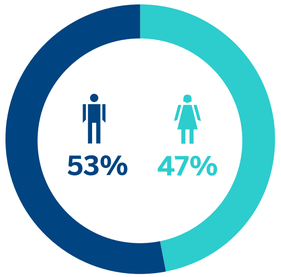
41 años edad promedio

13,4 años antiguedad promedio

28,37% rotación

37. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. y PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A. Empleados activos al cierre del mes de diciembre. Incluye empleados estructurales y coyunturales. Se excluyen expatriados.

COLABORADORES POR GÉNERO:



	2023			2022
	Mujeres	Hombres	Total	
COLABORADORES POR CATEGORÍA				
Comité de Dirección y Directores corporativos	4	9	13	13
Equipo directivo	18	40	58	57
Mandos medios	229	453	682	687
Especialistas	1.141	1.454	2.595	2.425
Fuerza de venta	831	713	1.544	1.582
Puestos base	632	550	1.182	1.190
Total	2.855	3.219	6.074	5.954
COLABORADORES POR REGIÓN				
Áreas centrales	1.776	2.084	3.860	4.076
Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	737	661	1.398	1.181
Sucursales del interior	342	474	816	697
Total	2.855	3.219	6.074	5.954

Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A. Empleados activos al cierre del mes de diciembre de cada año, incluye empleados estructurales y coyunturales. Se excluyen expatriados.

Cultura BBVA y Valores

La cultura y valores de BBVA se hacen presentes en todas las áreas y personas que forman parte de la organización. Los valores son claves en momentos como la transformación del Banco, la selección de nuevos talentos.

Values Day

Un día para reflexionar sobre los valores personales y los de BBVA

El 14 de septiembre de 2023 se celebró a nivel global la sexta edición del *Values Day*, un encuentro para la reflexión y trabajo sobre los valores y comportamientos que identifican al equipo.

Los valores BBVA:

Actúa: El Cliente es lo primero
Trabajamos por y para ellos. Dando respuesta a sus problemas y necesidades con integridad y empatía. Acompañando a las personas a través de todos sus momentos vitales.

Piensa: Pensamos en grande
Pensamos más allá de lo convencional, poniéndonos en la piel de nuestros clientes para llegar a soluciones que, de verdad, crean oportunidades.

Siente: Somos un solo Equipo
Nos sentimos parte de un mismo propósito. Hablamos del orgullo de pertenecer a algo más grande que nosotros mismos.

Values Day se llevó a cabo en un formato híbrido. Contó con:

- actividades presenciales en las sucursales y los edificios centrales;
- actividades virtuales a través de la plataforma BBVA *Values*;
- y 2 eventos híbridos: una transmisión en vivo global y local "*People with Values*" realizando la premiación por valores: Premios ViVa. Participaron el Presidente y Consejero Delegado del Grupo BBVA así como el Presidente Ejecutivo de Argentina con mensajes alineados a la cultura corporativa. 226 personas estuvieron presentes en el auditorio de la Torre BBVA y 700 personas conectadas a la transmisión en vivo. Por la tarde se realizó un show artístico musical para reforzar la conexión existente entre los valores y el trabajo de cada persona. También se realizó en formato híbrido, con 226 personas que asistieron en vivo y 800 vía *streaming*.

Adicionalmente, se creó la comunidad de premiados ViVa ("Vivir nuestros Valores"), con los 17 finalistas de los Premios Viva 2023 quienes fueron invitados a vivir en primera fila este *Values Day*.

Como parte de las actividades, se llevó a cabo el taller "Juego de conexiones", que se propone fomentar la empatía, la comprensión entre los participantes y profundizar en las relaciones y se convocó a un inspirador concurso de dibujo infantil para los/as hijos/as de entre 4 y 12 años, como una forma de integrar a las familias.

A propósito del evento, la plataforma BBVA Values tuvo 3.391 visitas de colaboradores/as de Argentina.

Agile en BBVA

BBVA Argentina implementa, desde hace cinco años, la metodología Agile para generar un modelo productivo y flexible al cambio y así crear oportunidades de valor.

Durante 2023 se realizaron varias iniciativas para impulsar esta metodología. Entre ellas se destacan:

- **Contenidos Agile en el Programa Cimientos.** Se brindó una charla sobre el marco de trabajo de Agile, para promover el conocimiento de este marco de trabajo entre jóvenes beneficiarios del programa de formación de la Fundación Cimientos.
- **Fábricas digitales.** Se consolidó este modelo de trabajo, con el objetivo de maximizar la entrega de valor, con foco y planificación. BBVA Argentina cuenta con 6 Fábricas digitales que agrupan unas 600 personas aproximadamente.
- **Aprendizaje continuo.** Más de 200 personas participaron de los entrenamientos intensivos en metodología kanban, *scrum*, OKR y *management* 3.0. En los dos primeros se incorporó la Experiencia Significativa de Aprendizaje, para que los asistentes definan un desafío concreto de exploración, que les permita integrar conocimiento con práctica desde el mismo momento en que finaliza el curso.
- **Equipos con metodologías *Scrum*, Kanban y foco en métricas.** Se intensificó la reflexión, registro y diseño de métricas en los equipos de trabajo, con foco en la toma de decisiones basadas en datos, sobre todo en los equipos que desarrollan sistemas.
- **Comunidades de práctica:**

  Agile BBVA: se evolucionó la actividad para alcanzar mayor impacto en la organización y para que más personas puedan acceder, tanto de áreas centrales como de red de sucursales. El propósito fue "Encender y mantener viva la llama agile; entender lo que significa agile en BBVA; asegurar que el conocimiento circule, compartiendo y co creando distintos tipos de experiencias en un clima de motivación, amabilidad, respeto y confianza"

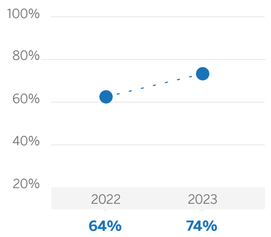
  Interbancaria: referentes de BBVA Argentina participan en las sesiones junto con otros bancos para compartir experiencias y aprendizajes.
- **Agile Management Lab.** Se llevaron adelante dos nuevas ediciones del programa, alcanzando a 32 managers que participaron del programa, para acompañarlos en el desarrollo de sus habilidades como líderes ágiles.

Gestión del compromiso

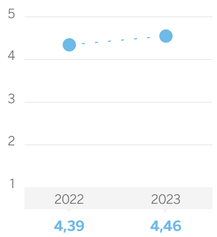
Durante el mes de septiembre se realizó la Encuesta de Compromiso Gallup que contó con un **índice de participación del 96,51%** del personal.

Resultados encuesta de compromiso

eNPS:



Media Global:



Resultados encuesta de compromiso	2023	2022
Índice de compromiso (sobre 5)	4,51	4,38
Índice de responsabilidad (sobre 5)	4,52	4,36
Conciliación (sobre 5)	4,45	4,38
Bienestar (nueva pregunta desde 2023)	4,45	-

Desayunos con Directores

58 desayunos, con **429** participantes

La cultura BBVA genera identificación y representatividad entre las personas que la conforman. Por eso se dio continuidad al Ciclo de encuentros con el Comité de Dirección llamado "Conversaciones que importan". En estas instancias, un director coordina el espacio en el que participan entre 8 y 10 personas seleccionadas especialmente a partir de una característica en común, para conversar de manera abierta y participativa sobre temas que hacen a la cultura, incentivar la transversalidad y reforzar el sentimiento de formar parte de un único equipo. Todos se involucran en la conversación, al tiempo que se abre un espacio para compartir otros temas de interés vinculados al negocio y contexto socioeconómico.

La postulación a estos espacios es abierta. Se realiza a comienzos de año para todas las personas que lo deseen y también para aquellas personas destacadas vinculadas a proyectos relevantes o que tuvieron una performance destacada. Estas acciones contribuyen a una cultura de reconocimiento que promueve el Banco.

En 2023 se realizaron 58 desayunos distribuidos entre abril y diciembre. Los encuentros fueron en modalidad virtual y presencial, alternados, de forma de dar la oportunidad de asistir a aquellos que se encuentran 100% remoto o trabajando en las sucursales del interior del país. Además, este año participaron de encuentros temáticos, que buscan fortalecer la cultura y destacar proyectos que muestran identidad emprendedora.

Comunicación interna

En materia de los canales de comunicación interna, las principales novedades fueron:

- **Servicio de Atención al Empleado (SAE):** desde fines de 2019 cuenta con 35.000 consultas atendidas por año mediante sus distintos canales de atención:

Portal autoconsulta

Chat

Mail

De lunes a viernes
de 08 a 18 hs.

El **NPS** de este año fue de **64 puntos.**

- **Casilla de correo de comunicaciones internas.** El mail es la herramienta de trabajo más utilizada que garantiza el acceso a la información y es el canal de comunicación mejor valorado por el personal de BBVA. Los formatos utilizados son: textos, postales (JPG), piezas animadas (GIF), infografías y *newsletters* con múltiples links para acceder a información más precisa, carga de formularios online y calendarización de eventos. Se enviaron 430 comunicaciones, disminuyendo un 7% la cantidad de correos enviados en 2022 y optimizando el uso del canal
- **Intranet.** Es el canal de acceso diario para todo el equipo de BBVA y concentra información de actualización frecuente. En 2023 se publicaron 185 noticias y más de 38 alertas (banners informativos sobre campañas de comunicación interna).
- **Cartelería digital.** En la Torre BBVA, la cartelería es digital con el fin de reducir el impacto ambiental. En 2023 el Banco publicó más de 40 carteleras de diferentes temáticas.
- **Encuentros presenciales y virtuales (globales y locales):** Se mantuvieron encuentros virtuales de cercanía tanto a nivel global como local.

Entre los eventos globales se destacan:

- Live@BBVA: encuentros temáticos sobre las prioridades estratégicas del Grupo a nivel global, que se transmiten por *streaming* a todas las unidades de BBVA en el mundo y pueden verse en vivo o bien bajo demanda. Este año se realizaron 3 eventos.
- *All Hands* de distintas direcciones globales.
- 1 visita corporativa.
- *Values Day.*

Entre los eventos locales se destacan:

- **Presentación trimestral de resultados.** En 2023 se transmitieron en vivo a todo el equipo de BBVA en Argentina en formato híbrido (virtual y presencial).
- **Visitas presenciales y virtuales del Comité de Dirección.** Es fundamental para el Comité de Dirección estar cerca de las personas, escuchando sus necesidades y oportunidades de mejora y transmitiendo de primera mano las principales agendas del negocio y las prioridades estratégicas. En 2023 se realizaron 6 giras y fueron alcanzadas 1691 personas (en formato presencial 932 y virtual 759).
- **Celebraciones y eventos especiales.** Entre ellas se destacan "El Día del Orgullo", los "*Diversity Days*" y eventos como "Demo *Days*" "*Next*" "ADN del Manager" y el "Mes de la Ciberseguridad".
- **Jornada Anual de Estrategia.** Este año volvió a celebrarse en modalidad presencial en El DOK Haras, en provincia de Buenos Aires, convocando a más de 600 personas y poniendo a disposición en diferido todo el contenido para el resto del equipo a través de un site especial del evento.

Red social LinkedIn. Se continuó trabajando en la estrategia discursiva de marca empleadora implementada a mediados de 2021, con un concepto versátil, inclusivo y con un guiño a perfiles IT: #subITe a BBVA. Esta campaña implica ser parte de un equipo ágil e innovador con ambición de liderazgo, y busca animar a las personas a dar ese salto que impulse su carrera profesional sumándose al equipo de BBVA Argentina. El contenido se estructura en base a cuatro pilares: transformación, propuesta de valor, sostenibilidad y liderazgo, y tiene a las personas como protagonistas, logrando humanizar la marca, involucrar a quienes forman parte del equipo y captar nuevos talentos. En 2023, se realizaron 234 publicaciones, la tasa de interacción fue del 7% y la red creció en más de 132.000 seguidores.

La campaña #subITe a BBVA fue reconocida con un premio EIKON de Plata en la categoría **"Comunicaciones de Identidad Corporativa".**

Política *Employer Branding* - Influencers BBVA

El programa de influencers "Tripulantes" recibió un nuevo impulso en 2023, buscando ampliar la voz de BBVA Argentina a través de personas del equipo y reforzando al mismo tiempo su orgullo de pertenencia en la empresa. En este espacio, las personas se convierten en portavoces y amplificadores de sus experiencias y trabajo en la compañía, a la vez que cuentan la propuesta de valor del Banco. Para lograr este equipo de Tripulantes, se encuesta a los participantes, se identifica a los perfiles más activos en la red y se los invita a capacitaciones voluntarias en el uso de LinkedIn. Además de los talleres, el Banco puso a disposición nuevos canales de comunicación, como un grupo de whatsapp, y asesoramiento con un equipo experto, y se les envió información al respecto mediante el *newsletter*, junto con noticias para armar posteos, tips y un desafío inspiración para sus perfiles personales.

Family Day 2023 - Edición especial Navidad

El sábado 16 de diciembre el Banco invitó a todo el equipo a compartir un día en familia en la Torre BBVA, donde las y los más chiquitos pudieron conocer a Papá Noel y sacarse una foto; recorrer el edificio donde trabajan sus familiares; vivir un espectáculo infantil a pura música y juegos; participar de actividades lúdicas en el hall; y comer algo rico. En total participaron 460 familias.

La entrada al evento fueron dos alimentos no perecederos por persona, que luego se entregaron al Banco de Alimentos.

Además, durante la jornada se realizó una actividad de Voluntariado para apoyar a quienes más lo necesitan en las Fiestas: se convocó a Fundación Sí y los participantes fueron parte de su "Fábrica de juguetes", un taller donde chicos y grandes armaron juguetes que luego la organización entregó a familias y comedores.

Atracción, Desarrollo y Retención del Talento

El Banco más atractivo para trabajar del país.

Nuevo *partner* para encontrar al mejor talento.

532 personas se incorporaron a BBVA Argentina en 2023.

9,47% del total de la plantilla promocionada en el año.

Por segundo año consecutivo, BBVA en Argentina es el Banco más atractivo para trabajar en el país, según la consultora internacional de recursos humanos Randstad. Según la investigación de la consultora internacional, BBVA es la entidad más saludable desde el punto de vista financiero y ofrece las mejores oportunidades para el crecimiento profesional.

Con el objetivo de estar a la altura de las necesidades de talento para el Banco, en 2023 se incorporó al equipo de Accenture como *partner* en el proceso de talento.

Además, para seguir fortaleciendo el sentido de pertenencia, este año se continuó con el Programa de Referidos. En este sentido, se implementó una escala de montos fijos de dinero para la gratificación económica, que aumenta a medida que aumenta la cantidad de referidos que ingresan. Además, se abona sólo con una condición de permanencia de 30 días del referido en BBVA. También se flexibilizaron los colectivos que pueden referir, incluyendo así a más personas en el programa. Como particularidad de este programa, los líderes no pueden referir personas y ser parte de la gratificación, sino que sólo pueden hacerlo para otra gerencia. En total, el Banco recibió 68 CVs de candidatos referidos y se seleccionaron 9 que ingresaron a trabajar a la Compañía.

Como parte de la estrategia de posicionamiento de marca, este año se fortaleció la participación corporativa en eventos de talento. Durante este 2023 el Banco participó en 6 reconocidos encuentros:

- Edición n°36 de la **Escuela de Ciencias Informáticas (ECI)**, organizada por el Departamento de Computación (UBA), evento de prestigio donde profesores locales y extranjeros imparten cursos de alto nivel a estudiantes del sector IT.
- BBVA Argentina, nuevamente fue sponsor de **Nerdearla y Ekoparty**, eventos masivos y reconocidos en el mundo IT.
- El Banco también participó en el evento de nicho **ILA (*Interaction Latin America*)**, la feria de UX más grande de Latinoamérica en La Plata, provincia de Buenos Aires.
- Gustavo Fernández, director de Talento y Cultura de BBVA Argentina participó en el ***Forbes Best Employers Summit.***
- La feria de empresas de la **Universidad de La Punta** en San Luis también contó con los especialistas de BBVA en Seguridad y de Talento y Cultura para profundizar en la propuesta de valor y los proyectos más importantes de esa especialidad.
- Por último, también se dijo presente en **AWS *Community Day*** en la ciudad de Córdoba, un encuentro que reunió a las comunidades AWS (*Amazon Web Services*) y empresas de este ecosistema tecnológico.

Modelo integral de selección anticipada

Este año se dio continuidad al modelo integral de selección anticipada para conocer a todas aquellas personas interesadas en el mundo Pyme. Se realizó una convocatoria para el Programa de Futuros Ejecutivos Pymes a modo de invitación abierta a todos los territorios de la Dirección Comercial. Las personas interesadas en desarrollarse en el segmento de las pequeñas y medianas empresas se inscribieron y participaron de actividades de *assessment* center para mostrar sus habilidades. De los 259 colaboradores inscriptos, quedaron seleccionados 33, quienes realizarán una capacitación específica para atender al segmento y quedan disponibles para ser considerados en las próximas vacantes.

Modelo de desarrollo profesional

362.990 horas de formación
Promedio 60 por empleado.

270.190 participaciones en actividades de formación.
Promedio 44 por empleado.

32,31% de empleados en el segmento *Top Talent*.

Durante 2023 se continuó con la iniciativa *Mobility* como herramienta destacada dentro del modelo de desarrollo de BBVA Argentina. Bajo este modelo se disponibilizan las oportunidades de crecimiento y se pone en valor la formación, la trayectoria y las capacidades de los equipos. Las mismas fomentan la priorización del talento interno sobre el externo, promueven la transparencia y la igualdad de oportunidades.

Primeros pasos

39 pasantes en 2023.

11 ediciones y 317 pasantes
desde 2016.

En 2023 el Banco renovó su compromiso con los jóvenes a través del acompañamiento de estudiantes en sus primeras experiencias laborales, mediante dos grupos de ingresos de pasantes. Treinta y ocho estudiantes de diversas universidades y carreras, se incorporaron a las sucursales para contribuir con la estrategia digital del Banco. Así, aprenden sobre el negocio bancario y asisten a los clientes en su proceso hacia la digitalización.

Programa de formación Pyme

14 cursos online
y 314 participantes

El Banco impulsó un plan formativo híbrido con el objetivo de acompañar la estrategia del nuevo modelo y la transformación de la gestión comercial para el crecimiento en la Banca Pyme y Empresas.

Programa *Blended*:

- Virtual (*Learning* Tour) 14 cursos de producto, riesgos y gestión comercial
- Taller presencial 2 días Campus BBVA.

Modelo de gestión de personas

La herramienta corporativa *Opportunity* brinda una amplia visión sobre las opciones profesionales a los colaboradores del Banco, al recomendarles roles para avanzar en su carrera de manera personalizada. Basada en analítica de datos, permite registrar metas de carrera y comparar el perfil deseado con el actual para que cada uno pueda descubrir sus puntos destacados y oportunidades de mejora.

BBVA, entre las mejores empresas del *Top Companies* 2023 de LinkedIn en Argentina

BBVA Argentina volvió a ingresar en la clasificación de *Top Companies* 2023 que realiza LinkedIn para medir a las mejores compañías en las que desarrollar una carrera profesional. En esta edición, el Banco se situó en el puesto número 15 en la lista y es el primero en la categoría de banca.

B-Token

B-Token es la moneda virtual que brinda acceso a todo el catálogo formativo del Banco. Las personas pueden sumar tokens al realizar cursos en el campus o compartiendo conocimientos con colegas. BBVA Argentina promueve que luego inviertan estos Tokens en actividades para el desarrollo o prepararse para un rol distinto, y difunde este modelo especialmente en el *Black Friday*, celebrado la última semana de noviembre. Algunos de los programas ofrecidos bajo esta modalidad son: Experiencia Metaverso, UX/UI, *Business Analytics*, Comunicarte, Aceleración Digital en la Industria Finan-

ciera etc. Se inscribieron 139 usuarios a más de 20 tipos de cursos y programas globales, e invirtieron 4.477 Btokens. A nivel local, en el Black Friday se inscribieron 177 usuarios, invirtieron 8.220 Btokens e incurrieron en 6.116 horas de formación.

Bootcamps aceleradores para *trainees* IT

30 participantes de 3 *bootcamps*

Con el objetivo de fortalecer la atracción del talento IT, se formaron semilleros con perfiles para capacitar. Una vez incorporados al Banco, dichos perfiles participaron de un entrenamiento intensivo de cuatro meses en el que aprendieron sobre conocimientos técnicos, formas de trabajo ágiles y habilidades como liderazgo y trabajo en equipo. El *bootcamp* finalizó con la entrega de un proyecto por parte de los asistentes, acompañados también con tutorías.

Este año se realizaron 3 *bootcamps*:

1. ***Data Engineering*** 10 participantes
2. ***Fullstack***. 10 participantes
3. ***Data Business Specialist***. 10 participantes

Ecosistema IT & *Reskilling* IT

34 cursos para más **de 350 personas**

23 programas de arquitectura de software y seguridad con **35 participantes**

En 2023 se diseñaron espacios formativos con formato de tiempo estipulado para el desarrollo de perfiles IT, con el objetivo de impulsar el crecimiento de jerarquía organizacional o *seniority*. También se propusieron una serie de programas para fortalecer ciertos conocimientos técnicos en **Arquitectura de Software**:

- 1 programa de Arquitectura de Software: de 3 meses de duración con 15 participantes.
- 22 programas de Arquitectura de Seguridad: de 3 meses de duración con 20 participantes

Experiencia *Onboarding*

El equipo de *Learning* y *Talent*, lleva adelante una reunión virtual mensual con las personas que ingresan al Banco. En esos espacios se abordan temas como la historia de BBVA, valores, propósito, prioridades estratégicas, propuesta de valor, *wellbeing*, sostenibilidad y agile, entre otros. Estos encuentros cuentan con la presencia de invitados/as referentes de distintas áreas del Banco.

Movilidad interna

449 personas encontraron nuevas propuestas para sus carreras profesionales

Mediante el portal de *Mobility*, el Banco impulsa el desarrollo y movimiento interno al permitir la publicación, postulación y gestión de las candidaturas.

Campus BBVA

61,99 horas promedio de formación

6.044 colaboradores capacitados

99,51% de empleados capacitados[38]

374.656 horas de formación

Durante el 2023 se fijó como objetivo que cada empleado hiciera 40 horas de formación, objetivo que fue incluso superado.

38. Calculado sobre el total de evaluaciones y colaboradores considerados al 31/10/2023 según calendario de evaluación.

Promedio de horas de capacitación	2023	2022
Por género		
Mujeres	62,05	24,94
Hombres	61,94	28,83
Por categoría laboral		
Com. Dirección / Com. Ejecutivo	24,86	13,14
Especialistas	68,25	35,53
Fuerza de Ventas	50,80	20,06
Mandos medios	76,23	30,94
Puestos base	54,53	16,47
Gerentes	69,45	34,28

¿Qué es el Campus BBVA?
Es el modelo de aprendizaje de BBVA.

¿Para quién es?
Tiene acceso universal a todos los empleados/as.

¿Qué ofrece?
Cuenta con más de 50.000 recursos a disposición tanto de diseño interno, como externos, de la mano de reconocidas instituciones a nivel mundial.

¿Cómo se accede?
Es abierto y descentralizado, a través del modelo B-Token.

¿Cómo funciona?
Es colaborativo, para impulsar el aprendizaje social a través del intercambio.

¿Es igual para todos?
No, es personalizado. Tiene listas y recomendaciones, ofrecido en distintos formatos de aprendizaje para poder elegir entre videos, cursos, podcast, etc.

¿Qué y cómo se aprende?
Tiene acceso a conocimientos estratégicos, a través de la experiencia gamificada *The Camp*.

Impulso al *Reskilling*

1.342 itinerarios formativos sobre *retail*, empresas, *management*.

La iniciativa *Learning Challenge* tiene como finalidad fomentar el desarrollo y la formación de equipos comerciales de manera efectiva y atractiva. Se presenta en una modalidad de competencia mediante la que las personas tienen que cumplir desafíos como forma de motivación, bajo la metáfora de una carrera de ciclismo que recorre el país. Si bien el objetivo central es impulsar la formación de los equipos comerciales, también se impulsa el aprendizaje y mejora de habilidades relevantes para el ámbito comercial.

En 2023 se realizaron 1.342 itinerarios formativos en las temáticas de *retail*, empresas y *management*, que incluyeron cursos de conocimientos estratégicos como el nuevo modelo de gestión de empresas y sostenibilidad.

Programas de Management

6 programas de liderazgo con **1.553 participantes**

Los programas de liderazgo y *management* realizados en 2023 fueron:

- **Expedición Lidera - *The Camp*:** 1.332 participantes
- **Management 3.0:** Formación orientada a la gestión de equipos y organizaciones ágiles - 89 participantes
- **Programa de Desarrollo de Liderazgo:** Dirigido a los líderes con potencial de crecimiento. Busca impulsar y desarrollar los tres rasgos de Liderazgo definidos por el Grupo - 90 participantes.
- **Programa de Desarrollo Directivo:** otorga visión integral del Negocio profundizando en la disrupción y transformación digital - 33 participantes
- **Polaris:** apunta a impulsar al Manager para que pueda tener mayor impacto en su entorno a través de un liderazgo más inspirador, cercano y al servicio de las personas - 5 participantes
- **Neuroliderazgo:** Busca mejorar la eficacia de los/as líderes a través de una comprensión profunda del funcionamiento cerebral - 4 participantes

Idoneidad en mercado de capitales

Se trata de una formación orientada a garantizar que los colaboradores de BBVA que se encuentren desempeñando roles de venta, promoción o asesoramiento de cualquier tipo de producto y/o servicio de inversión, cuenten con el nivel de competencia requerido para rendir el examen de idoneidad ante la Comisión Nacional de Valores (CNV). En 2023 se realizaron 2 ediciones del programa del que participaron 76 personas.

Capacitación sobre sostenibilidad

2.306 personas formadas en temas de sostenibilidad[39].

39. Participantes de Valle y Montaña de *The Camp*.

- La sostenibilidad es una de las prioridades estratégicas del Banco, y eso no es ajeno a la formación del equipo. En 2023 se realizó una variada formación en sustentabilidad al equipo:
- Desde 2022, mediante la Expedición Sostenibilidad, disponible en *The Camp*, se formaron a 2.016 personas en esta temática.
- Continúa vigente el módulo de Sostenibilidad en el proceso de *Onboarding*.
- Se incorporó un proceso mediante el que especialistas en sostenibilidad compartieron conocimientos sobre impactos directos de la organización, el Reporte Integrado, compromiso con la comunidad.
- Se impulsó la realización de la Certificación en valle, un curso sobre diferentes conceptos básicos de sostenibilidad, con el envío de postales de comunicación.
- Se incorporó una instancia de formación de Sostenibilidad en el *Learning Challenge* (Dirección Comercial).
- Se realizó el 1° Workshop apuntado a crear un plan de trabajo, con dos objetivos:
  1. Vender más y mejor los productos sostenibles.
  2. Integrar la sostenibilidad en la cultura del grupo.

Negocio cliente

3.868 personas con recursos de *learning tour*.

Learning Tour es un modelo de formación para el área comercial que ofrece BBVA Argentina y que cuenta con niveles de aprendizaje básico, avanzado y experto. El nivel experto se certifica con el Diplomado en Transformación del Negocio Bancario que se diseñó junto a la Universidad Católica Argentina.

Política de becas y posgrados

AR$20.621.613 invertidos en becas para el equipo.

Para continuar apoyando a la educación, a inicios del año 2023 se aprobó un total de 31 becas para posgrados por un monto total previsto de AR$14.217.813. Además, como novedad respecto a años anteriores, se mejoró el beneficio asistiendo a los 5 mejores postulantes rankeados de la siguiente manera:

- 4 de ellos recibieron una beca del 100% de sus estudios.
- 1 colaborador recibió el doble de reintegro respecto al tope máximo anual por persona.

Sobre el total de postulantes, se realizó la evaluación de 15 postulantes para acceder a la línea de Préstamo especial para posgrado con un 40% de bonificación respecto a la tasa de empleados vigente al momento de la contratación, con un promedio de préstamo de AR$844.205. De la totalidad de evaluados, seis personas formalizaron el préstamo para acompañar sus estudios por un promedio de AR$1.136.697.

Las temáticas más elegidas por los becados para sus estudios: *Master in Business & Technology*, Maestría en negocios digitales/ *project management/ data science*, Maestría en Finanzas.

Evaluación de desempeño

98,1% de los colaboradores participó del renovado proceso de evaluación de desempeño[40].

En 2023 el proceso tuvo cambios significativos para asegurar una evaluación coherente, donde se incluye una referencia visible del rol para cada habilidad. Además de la opción de cargar automáticamente la evaluación, se agregaron alertas para evitar sobrevaloraciones o infravaloraciones.

También se modificó el cálculo de ponderación de modo que la evaluación del potencial evoluciona hacia una escala de 6 puntos, y se integra en el Mapa de Talento con un peso del 25%. La ponderación del año aumenta al 50%, y se reduce el número de pares de evaluación a ocho. Estos cambios buscan simplificar y mejorar el proceso de evaluación para garantizar su eficacia y relevancia.

Además, para el colectivo TGM (*The Good Manager*) se incorporaron evaluaciones para siete habilidades específicas destinadas a los managers, compuestas por cuatro nuevas habilidades:

- **01.** Dar el ejemplo
- **02.** Construir confianza
- **03.** Impulsar el crecimiento
- **04.** Fomentar el bienestar

Esto junto a las tres existentes, y se ha introducido una nueva pregunta sobre el *Net Promoter Score* (NPS). También se ha diseñado un informe especializado para proporcionar una visión más detallada y personalizada, en el cual se agrega un plan recomendado sobre la formación de cada líder.

Evaluación de desempeño[1]	2023	2022
Porcentaje de colaboradores evaluados	98,1%	98,0%
Por género		
Porcentaje de mujeres evaluadas	98,3%	98,0%
Porcentaje de hombres evaluadas	97,9%	97,0%
Por categoría laboral		
Porcentaje de miembros del Comité de Dirección evaluados	100%	100%
Porcentaje de miembros del equipo directivo evaluados	100%	100%
Porcentaje de especialistas evaluados	99,5%	98,0%
Porcentaje de Fuerza de Ventas evaluados	99,4%	98,0%
Porcentaje de mandos medios evaluados	100%	100%
Porcentaje de puestos base evaluados	92,1%	95,0%

1. Calculado sobre el total de evaluaciones y colaboradores considerados al 31/10/2023 según calendario de evaluación. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

40. Calculado sobre el total de evaluaciones y colaboradores considerados al 31/10/2023 según calendario de evaluación. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Coaching y *mentoring*

115 managers guiados por un *coach*.

82 participantes de *mentoring* abierto.

Como parte del modelo para impulsar el desarrollo profesional, el crecimiento y la consecución de resultados, 115 líderes fueron acompañados con un proceso de *Coaching*. De ellos, 46 recibieron *coaching* de compromiso (Gallup), y 69 *coaching* para su desarrollo, de los cuales 24 se realizaron con *coaches* internos certificados.

Además, participaron 82 personas de la experiencia de mentoreo, en *Open Mentoring*, basada en la transferencia de conocimientos y experiencia.

Y también se desarrolló un segmento específico para acompañar a los managers recién nombrados que contó con la participación de 12 personas con dicho rol.

Diversidad y Equilibrio entre la Vida Personal y Laboral

31% de mujeres en puestos de Manager.

131 líderes formados en diversidad sexual y discapacidad

En materia de Diversidad e Inclusión el Banco llevó adelante distintas acciones en los tres ejes de trabajo prioritarios:

Paridad de género

Se trabajó con acuerdos por cada Dirección para lograr el objetivo global del 31% de participación de mujeres en los puestos de manager en 2023. Asimismo, se fomentó el desarrollo de mujeres líderes y futuras líderes, y se abrieron espacios de conversación con perspectiva de género en el segmento de managers. En 2023 se realizaron 4 ediciones del Programa MED (Mujeres en Decisión) de Fundación FLOR, del que participaron 15 mujeres, y 3 ediciones del Programa Futuras Líderes, del que participaron 96 mujeres en total. Además, el Banco impulsó un Programa con Perspectiva de género para los *Coaches* de BBVA. Y, por último, se logró incorporar contenido en programas de liderazgo ya existentes como el Programa de Desarrollo de Liderazgo.

Diversidad sexual

La estrategia se centró en profundizar la iniciativa de inserción laboral de personas trans y no binarias. BBVA Argentina amplió el programa para la incorporación de personas con discapacidad mediante un proyecto que busca: formar a los managers y puestos clave de T&C en entrevistas inclusivas y gestión de equipos diversos para un mayor alcance de puestos; y por otra parte revisar y adecuar los procesos de búsqueda, selección y *onboarding*.

Discapacidad

Se trabajó para favorecer la incorporación de personas con discapacidad. El Banco formó a 131 personas en puestos de liderazgo en temas de diversidad sexual y discapacidad.

Diversidad

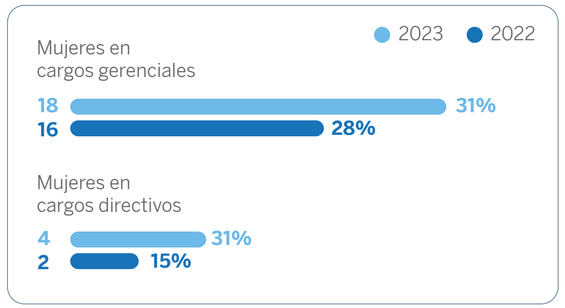
13 personas con discapacidad en BBVA Argentina.

3,42% personas extranjeras trabajan en el Banco.

Los *Diversity Days* son un evento global que celebra BBVA en todos los países en donde está presente. En 2023 se llevó a cabo del 14 al 17 de noviembre con el objetivo de reflexionar sobre los espacios seguros en el ámbito laboral. A nivel global se compartieron 13 charlas por *streaming* y con presencia de 396 personas de Argentina. Asimismo, el Banco participó del panel de Diversidad sexual: *Be Yourself* Argentina.

A nivel presencial se desarrolló una propuesta lúdica y reflexiva en los 3 edificios centrales de BBVA Argentina con la consigna de recorrer espacios que simulan ser nuevos mundos: con juegos, propuestas de debate, experiencias inmersivas y reflexión, que tuvieron una participación de más de 300 personas. Para la Red Comercial se propuso el taller "Cambiemos la conversación", con una dinámica autogestiva; y para el segmento de managers se propuso una dinámica virtual llamada Mundo seguro.

Género



Alianzas

Género:

Iniciativa Pública Privada para la Igualdad de Género en el Mercado de Trabajo (IPP). Participación junto al GCBA para promover la paridad de género en las organizaciones.

Fundación FLOR (Fundación Liderazgos y Organizaciones Responsables): Programa Mujeres en Decisión (MED).

Curso Futuras Líderes. Programa de fortalecimiento de habilidades.

#BTech Women. Mujeres líderes en ámbitos STEM.

Adhesión a los **7 Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** de ONU Mujeres y Pacto Global de Naciones Unidas.

Taller de **comunicación inclusiva**, dictado por ONU Mujeres.

Diversidad sexual

Alianza con Contratá Trans. Incluyó capacitación de roles clave, revisión del proceso de ingreso y *onboarding* preselección de talentos.

Día Internacional del Orgullo. Difusión y actividades.

Discapacidad

Atención inclusiva a clientes con discapacidad en Campus BBVA.

Compensación y remuneración

BBVA Argentina aplica un sistema de retribución con el objetivo de atraer y retener a las personas más adecuadas para desarrollarse en cada posición.

Este sistema se basa en los siguientes principios:

- Reconocer a los colaboradores por la consecución de sus objetivos individuales y por sus habilidades para contribuir al trabajo en equipo.
- Diferenciar a las personas comprometidas y alineadas con los valores culturales y el propósito de BBVA.
- Impulsar la equidad interna a través del análisis de la estructura salarial y los roles dentro de la compañía.
- Asegurar la competitividad externa mediante la actualización de la información con el mercado de referencia.
- Promover el reconocimiento hacia el aporte de resultados tangibles y con impacto efectivo en el negocio.

En la búsqueda de contar con un sistema competitivo con respecto al mercado, la gestión salarial del banco incluye las siguientes instancias:

Encuestas salariales

BBVA Argentina participa en encuestas salariales junto a los principales referentes del mercado local, así como también colabora con las consultoras líderes de investigación de Recursos Humanos. A partir de los datos resultantes de la comparación con empresas de similares características, el Banco puede contar con una referencia para establecer el posicionamiento de la remuneración de los colaboradores en el mercado, que es definido de acuerdo con la coyuntura del mercado y a las necesidades del Grupo BBVA para cada ejercicio.

Retribución variable

Los diferentes modelos de retribución variable existentes en BBVA alcanzan a todos los colaboradores del Grupo y siguen estos principios fundamentales:

- Transparencia, simplicidad y foco en consecución de resultados con impacto efectivo en el negocio.
- Reconocer la alineación de las personas y los equipos a los valores culturales del Grupo BBVA.

Para ejecutivos cuyas actividades tienen impacto en el perfil de riesgo del Banco, se mantiene un sistema de liquidación y pago de la gratificación variable anual, percibiendo el 50 % en acciones. El pago, en efectivo y en acciones, se proporciona en un 60% durante el primer trimestre del ejercicio y el 40 % restante diferido en 4 años desde la primera fecha de pago de la gratificación variable.

Convenio colectivo de trabajo

98,4 % de los colaboradores se encuentra alcanzado por acuerdos de negociación colectiva.

Todas las personas que trabajan en el Banco reciben su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos que están reguladas en el convenio colectivo de trabajo aplicable a la actividad registrada en la República Argentina. Asimismo, desde BBVA Argentina se mantiene comunicación frecuente y fluida con las Comisiones Gremiales de todo el país, así como con las autoridades locales de la Asociación Bancaria. Con dichas organizaciones se realizan reuniones periódicas virtuales o presenciales según necesidades puntuales en cada momento.

Beneficios

BBVA impulsa el bienestar del personal y sus familias, y para ese fin otorga los siguientes beneficios para todos los colaboradores:

- Medicina prepaga - Convenios con Galeno, Medicus, Omint y Smg
- Sorteos de entradas a shows
- Días de vacaciones
- Ajuares.
- Kits escolares.
- Día del niño.
- Ayuda y préstamos especiales para estudios de posgrado.

Antiguedad	Convenio Colectivo de Trabajo (días de vacaciones)	BBVA Argentina (días de vacaciones)
Hasta 4 años	17	19
5 a 9	24	26
10 a 19	31	33
20 y más	33	35

Desconexión digital

Con el claro propósito de equilibrar la vida laboral con la vida personal, en 2023, BBVA Argentina logró disminuir de 7,37 a 7,13 el porcentaje de correos enviados fuera de hora. De la misma forma se detectó un descenso en el porcentaje de reuniones fuera de horario laboral, pasando de 2,47% a 2,28%. Este avance fue posible gracias a una campaña de comunicaciones enfocada en impulsar la desconexión digital y los espacios de trabajo saludables y equilibrados.

Salud y Seguridad Laboral

Actividades de prevención con foco en el bienestar de las personas.

El Banco cuenta con una política en Salud, Higiene y Seguridad, publicada en la web e intranet, que es responsabilidad de todo integrante de la organización. BBVA Argentina está comprometido con la gestión y protección de la seguridad y salud de las personas en el trabajo. Para ello, se atiene a:

- Proteger la vida y condición física, preservar y mantener la integridad psicofísica de los trabajadores.
- Prevenir, reducir, eliminar los riesgos de la actividad.
- Estimular y desarrollar una actitud positiva respecto de la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Cumplir con las normativas laborales vigentes sobre seguridad y salud ocupacional, y con otros compromisos que la organización suscriba.
- Implementar canales de comunicación con el personal, clientes y proveedores para difundir esta política, lograr su implementación, y promover su participación. Con el fin de facilitar los objetivos previstos.
- Cumplir con las políticas y procedimientos corporativos del grupo BBVA. Proveer los recursos necesarios para desarrollar e implementar programas de capacitación del personal en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Mantener un programa de seguridad laboral que tenga como objetivo primordial proteger la salud y seguridad de los empleados previniendo lesiones y enfermedades inculpables.

La organización tiene un sistema de salud y seguridad en el trabajo que se dispuso voluntariamente, bajo la norma ISO 45001, en los edificios corporativos. Además se da cumplimiento a los requerimientos legales de las leyes de higiene y seguridad en el trabajo propios de la actividad laboral y bancaria.

En materia de formación, en 2023, se agregaron campañas de salud como prevención de glaucoma, y se mantuvieron todas las campañas preventivas existentes, como la campaña de vacunación antigripal a domicilio laboral, apoyo psicológico, talleres de nutrición y actividades vinculadas a enfermedades y adicciones.

Comunicación y capacitación

86 talleres y charlas.

6.080 participantes

354 jornadas sobre evacuación y control de incendios.

2.198 personas capacitadas en evacuación y control de incendios.

Durante 2023, se realizaron capacitaciones sobre: salud emocional, gestión de la ansiedad y estrategias para dormir mejor, entre otras. Las jornadas fueron bajo modalidad presencial y virtual, abiertas a todo el país.

Comunicaciones

Se realizaron campañas de comunicación y concientización en la intranet sobre efemérides tales como los días mundiales del ACV, de la Osteoporosis, cáncer de mama, y de la Visión, entre otros. Además, se comunicó sobre la prevención del suicidio, la Migraña y el dengue. En tanto campañas de prevención, se realizaron sobre Osteoporosis, HIV, EPOC y Alcoholismo.

Tasa de abastecimiento	303,61 2023	286,87 2022

Indicadores de salud y seguridad	2023	2022
Tasa de accidentes	0,31	0,45
Tasa de enfermedades profesionales	0,05	0
Tasa de días perdidos	5,94	12,67
Total de accidentes	17	39
Total accidentes y enfermedades profesionales	20	39
Total víctimas mortales	0	0
Índice de frecuencia de accidentes	1,8	3,91

Servicios y espacios de gestión

Cuerpo médico: Se cuenta con tres médicos especialistas y dos enfermeras que prestan servicios en los edificios de Venezuela 540 y Torre BBVA.

Comité de crisis: Se tratan los temas relacionados a higiene y seguridad en áreas centrales y sucursales, dando cumplimiento a toda la normativa vigente.

Comité mixto de salud y seguridad: Este año no hubo requerimientos por parte de la comisión gremial interna de la provincia de Santa Fe.

Sociedad

En la búsqueda de la creación de una sociedad más equitativa, **BBVA Argentina contribuye y acompaña a las comunidades locales con diferentes iniciativas y programas** enfocados en la educación e inclusión financiera, el emprendedurismo, la sostenibilidad y la cultura.

Contribución a la sociedad

Plan de Inversión en la Comunidad

Durante el 2023 se aprobó la Política General de Sostenibilidad, integrada por las anteriores Política de Responsabilidad social Corporativa y la Política General de Sostenibilidad, y bajo esta política el Banco lleva adelante distintos programas sociales y aportes monetarios para el desarrollo de las sociedades y promover el crecimiento inclusivo. BBVA cuenta con el Objetivo 2025 de Inversión en la Comunidad, por el cual destinará € 550 millones entre 2021 y 2025 a iniciativas sociales para apoyar el crecimiento inclusivo con el que buscará apoyar a 100 millones de personas. Este plan busca contribuir en el cumplimiento de los ODS 4 (Educación de calidad), 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 9 (Industria, innovación e infraestructura), 10 (Reducción de las desigualdades) y 11 (Ciudades y comunidades sostenibles).

41. Personas alcanzadas de forma directa o indirecta con las iniciativas realizadas. Se incluyen también usuarios únicos de la plataforma de Educación Financiera y Blog de Educación Financiera.

En la Política General de Sostenibilidad, BBVA manifiesta su voluntad de impulsar una cultura corporativa de apoyo social y medioambiental facilitando las condiciones para que sus empleados puedan realizar acciones de voluntariado.

Aportes en la comunidad 2023

AR$ 165.266.148

+ 2,1 millones personas alcanzadas[41]

45 alianzas estratégicas

35 programas e iniciativas

Para impactar positivamente en la sociedad, los ejes estratégicos de inversión en la comunidad están enfocados en cinco ejes:

1. **Educación Financiera**
2. **Emprende-durismo**
3. **Sostenibilidad**
4. **Cultura**
5. **Voluntariado**

Voluntariado BBVA

Una cultura que crece desde adentro, para estrechar lazos con la comunidad.

- **Más de 1.100 voluntarios**
- **Más de 2.400 horas de voluntariado**

Actividades junto a Direcciones

- **Plantación de Árboles - Cascos Verdes:** Desarrollo de Negocio, Talento y Cultura, Ingeniería y Data.
- **Taller de Cocina - Fundación SÍ:** Ingeniería y Data, y Territorio Norte.
- **Banco de alimentos:** *IT Operations* y Territorio Norte
- **Conector Solar - Sumando Energías:** *IT Operations*
- **Limpieza de Costas: Cascos Verdes:** Auditoría

Actividades abiertas a todos los colaboradores BBVA

- Finanzas personales - *Junior Achievement*
- Red de Egresados - Fundación Cimientos
- Escuela de Formadores - Fundación River Plate
- Talleres de EF en alianza con gobiernos municipales
- Talleres de EF en alianza con ONG del PEF
- Taller de Huerta - Cascos Verdes
- Plantación de árboles - Cascos Verdes
- Construcción Colector Solar - Sumando Energías
- Taller de Huerta - Reciduca
- Jornada de refacción en Colegio Mano Amiga
- Fábrica de juguetes - Fundación SÍ
- Taller de EF AMIA Emprende + 55 y Adultos mayores
- Taller de EF - Mujeres 2000
- Postulación de Colegio Finanzas Personales - *Junior achievement*
- Postulación de actividades
- Armado de cajas navideñas

El Banco, en su rol de actor social del cambio, contribuye a la educación y promueve la transmisión de conocimientos con la comunidad. Es por eso que este año se realizaron talleres de educación financiera en alianza con organizaciones sociales como Junior Achievement, Fundación Cimientos, ONG del Programa de Educación Financiera, Mujeres 2000, AMIA y Fundación River. Junto a Cascos Verdes se realizaron tareas de huerta y de plantación de árboles. Mientras que con Fundación Sí, se llevó a cabo un taller de armado de juguetes, y con Sumando Energías se construyó un colector solar. También se incluyó en las actividades de voluntariado el armado de cajas navideñas. Las personas voluntarias participan de los programas que se impulsan en la comunidad, postularon actividades y participaron de las mismas, por ejemplo, en la jornada de refacción del Colegio Mano Amiga.

Compromiso con los Derechos Humanos

BBVA apoya el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos y lo tiene en cuenta en las relaciones que establece con sus clientes, proveedores, empleados y con las comunidades en las que desarrolla sus negocios y actividades.

Este apoyo se encuentra enmarcado en la Política General de Sostenibilidad del Grupo y se alinea con su Código de Conducta. Asimismo, toma como punto de referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

En el marco de su participación en los Grupos de Trabajo sobre Finanzas Sostenibles de la Federación Bancaria Europea (FBE), en la Asociación de Mercados Financieros de Europa y en la *European Financial Services Roundtable*, BBVA contribuye a la elaboración de posiciones sectoriales sobre diversas iniciativas comunitarias. En este contexto, cabe destacar la labor de interlocución y acompañamiento con el regulador europeo en relación a la propuesta de directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad. Además, BBVA también forma parte del grupo asesor de la FBE sobre diversidad e inclusión.

BBVA identifica los riesgos sociales y laborales que se derivan de su actividad en las diferentes áreas y países en los que opera para poder gestionar sus posibles impactos a través de procesos diseñados específicamente para ello o a través de procesos ya existentes que integran la perspectiva de derechos humanos.

Desde 2018, BBVA lleva a cabo procesos globales de debida diligencia de derechos humanos con el objeto de prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos en los derechos humanos en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos. En 2021, cada país priorizó los asuntos con mayor impacto y frecuencia fruto de las prácticas sociales y gubernamentales del país y de las entrevistas mantenidas con las áreas de gestión y los especialistas de control de riesgos globales y, como resultado, cada país elaboró su propio plan de acción. Para asegurar un seguimiento efectivo, se llevó a cabo una evaluación semestral de los planes de acción a nivel local. Dentro de las estrategias adoptadas para mitigar los riesgos, se incluyó el fortalecimiento

de los procedimientos clave a nivel local con el fin de implementar las políticas globales establecidas, además de las entrevistas mantenidas con áreas de gestión y con los especialistas en control de riesgos a nivel global.

En 2021, partiendo de los temas examinados en la revisión previa de debida diligencia realizada en 2018, y teniendo en cuenta recomendaciones, expectativas de analistas e inversores, así como otros temas emergentes, se elaboró un catálogo interno que consta de 28 asuntos agrupados en 6 temáticas, que abarcan temas cruciales como son el trabajo forzoso, el trabajo infantil, la libertad de asociación y negociación colectiva, la igualdad salarial o la discriminación. Por otro lado, para cada uno de los 28 asuntos, se realizó una evaluación en torno al riesgo inherente y riesgo residual.

En el transcurso del año 2023, se evaluaron los logros obtenidos dentro del marco del Plan de Acción de Derechos Humanos correspondiente al período 2021-2022. Esta revisión no sólo abarcó un análisis exhaustivo de los resultados alcanzados, sino también una actualización de los planes de acción a cierre del año. Dentro de los 25 planes de acción establecidos para el período mencionado, se evidenció que 19 de ellos tuvieron un grado de cumplimiento superior al 75%. Adicionalmente, en 2023 se ha actualizado el Plan de Acción de Derechos Humanos que comprende un total de 23 planes de acción agrupados en las categorías de: Estrategia, *Reporting* y divulgación y Procesos.

BBVA dispone de un canal de denuncia que permite que cualquier grupo de interés pueda denunciar de forma confidencial y si lo desea, de forma anónima, aquellos comportamientos que tengan vinculación directa o indirecta con los derechos humanos. En el año 2023, las denuncias recibidas a través de este canal no mostraron evidencia de vulneraciones de derechos humanos atribuibles a las entidades del Grupo.

Educación Financiera

Plataforma Digital de Educación Financiera

Durante 2023, se incrementó el alcance de la Plataforma Digital de Educación Financiera creada en 2020 que tiene como objetivo ofrecer talleres online para mejorar los conocimientos y competencias sobre gestión financiera. El contenido está organizado en siete módulos: finanzas personales, emprendedores, productos bancarios, conceptos de educación financiera, finanzas sostenibles, seguros y podcast.

Programa de Educación Financiera para jóvenes

En 2023 se lanzó la 17° edición, en alianza con 12 ONG en beneficio de jóvenes pertenecientes a las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza, Tucumán, Santiago del Estero, Salta, Neuquén, La Pampa y CABA.

Destinado a jóvenes de 12 a 19 años de contextos socioeconómicos vulnerables, con el objetivo de que concluyan la educación secundaria y adquieran conocimientos y habilidades financieras y administrativas a través de un producto bancario que facilite su inclusión en el sistema financiero.

9.742 jóvenes

331 docentes

13 voluntarios

En alianza con *Junior Achievement*, este programa ofrece talleres online de educación financiera a estudiantes de colegios secundarios de 16 a 18 años que provengan de contextos vulnerables. Al finalizar el programa, los jóvenes participaron de una serie de *webinars* de cierre con voluntarios de BBVA, quienes compartieron sus conocimientos acerca de las temáticas abordadas a lo largo del curso y, además, brindaron su experiencia y testimonio de vida.

Programa Red de Egresados

61 jóvenes de todo el país

33 voluntarios de BBVA Argentina

Junto a la Fundación Cimientos, BBVA Argentina posibilita la capacitación de jóvenes de 17 a 25 años de contextos vulnerables que hayan finalizado la escuela secundaria o estén cursando el último año. Su objetivo es formarlos en habilidades técnicas y socioemocionales, así como ofrecerles herramientas para su primer empleo y promover su continuidad educativa e inserción laboral.

En 2023 las personas voluntarias de BBVA Argentina dictaron talleres sobre: Educación Financiera, Finanzas Sostenibles, Ciberseguridad, Modelo de Atención en Sucursales y productos bancarios, Metodología Agile y Mundo de datos. Y en el marco del Encuentro Nacional de Jóvenes que organiza Cimientos, BBVA Argentina dictó un "Taller de Educación Financiera" para todos los participantes.

Programa Escuela de Formadores con la Fundación River Plate

En alianza con la Fundación River Plate, BBVA dictó Talleres de Educación Financiera destinados a profesores, entrenadores y autoridades de clubes de barrio y organizaciones sociales. La edición virtual del programa se llevó a cabo desde el mes de julio hasta octubre, y contó con la participación de más de 550 personas; mientras que en la edición presencial que se llevó a cabo durante el mes de febrero en la provincia de Misiones, en Julio en Mendoza y en octubre en San Luis, en total participaron más de 400 líderes de clubes barriales.

Educación Financiera y desarrollo profesional con AMIA

En alianza con AMIA (Asociación Mutual Israelita Argentina), el Banco llevó adelante dos iniciativas:

- Capacitaciones de Educación Financiera a adultos mayores.
- Programa Emprender + 55

Programa Emprende

BBVA Argentina acompañó a AMIA para impulsar el programa Emprender + 55 que ofrece herramientas y capacidades para impulsar el autoempleo de las personas mayores de 55 años como parte del compromiso del Banco con el crecimiento inclusivo y diversidad generacional. El objetivo es ofrecer herramientas y capacidades de este colectivo de personas para generar un espacio de encuentro y desarmar sesgos vinculados a las edades que los puedan limitar a la hora de crear o motorizar un emprendimiento. El programa es totalmente gratuito y requiere inscripción previa.

Programa Educar en Responsabilidad

En alianza con la Fundación Zorraquín se implementó el programa en dos colegios de nivel primario de la ciudad de Zárate, provincia de Buenos Aires y de la ciudad de Coronel Juan Solá, provincia de Salta. A través de este programa se vivencian los valores desde la escuela, adquiriendo un rol protagónico por medio de actividades lúdicas que acompañan los contenidos curriculares en el aula de manera interdisciplinaria.

En el marco del ciclo de charlas #SiendoProtagonistas que organiza Fundación Zorraquín, BBVA Argentina dictó un taller de Educación Financiera destinado a la comunidad escolar.

Este año el Banco también acompañó al **Programa Construir Comunidad**, en el cual se invita a las comunidades con las que trabaja la fundación a participar de un concurso en el que deben desarrollar un proyecto que promueva los valores y que involucre activamente a toda la comunidad educativa. Aquellos proyectos seleccionados reciben apoyo y financiamiento para su concreción.

Talleres de Educación Financiera, en alianza con gobiernos municipales

Una iniciativa que busca formar en finanzas a Emprendedores Locales. Se dictaron talleres presenciales en Junín y La Pampa, con foco en educación financiera y emprendedurismo. Entre los principales temas, los participantes aprendieron sobre finanzas personales, herramientas de planificación financiera, emprendedurismo, elaboración de un plan de negocios y financiamiento de proyectos.

Talleres de Educación Financiera en alianza con ONG

Se realizaron talleres en las siguientes locaciones:

- **Mendoza**: Fundación Maristas y Colegio Padre Educativo Jose Llorens
- **Córdoba**: Instituto Monseñor de Andrea, Instituto San Antonio de Padua, Instituto Domingo Savio e Instituto Técnico Salesiano Villada
- **Quilmes**: Parroquia Nuestra señora del Carmen
- **San Luis**: Colegio Don Bosco Institución Salesiana San Francisco Javier

En total se **capacitaron a más de 1.200 jóvenes.**

Finanzas en Minutos

BBVA Argentina presentó nuevos contenidos en "Finanzas en minutos", una nueva campaña audiovisual con videos dinámicos que busca brindar conocimientos sobre el mundo financiero y herramientas digitales a personas, emprendedores, PyMEs y empresas en general, compartidos a través de Youtube y las distintas redes sociales.

Se trata de vídeos de 2 a 3 minutos, con animaciones y lenguaje sencillo donde se explican conceptos complejos de manera rápida y fácil, y se tocan temas como ciberseguridad, cómo abrir una cuenta sueldo y qué es, los beneficios del *Net Cash* y los diferentes métodos de cobro para un negocio.

Blog de Educación Financiera

BBVA Argentina en su página transaccional ofrece un blog de educación financiera con el objetivo de ayudar a las personas a tomar decisiones bien informadas y conscientes, que impulsen su bienestar y el de su familia.

Emprendedurismo

4 cuatro iniciativas

Alianza con 3 ONG

Mi Primera Empresa

8 ediciones

Con el objetivo de incentivar el espíritu emprendedor, BBVA Argentina llevó adelante la octava edición del Concurso "Mi primera empresa", destinado a jóvenes de 18 a 35 años de todo el país, en dos categorías: Innovación y Triple impacto. Los participantes debieron asociar el proyecto a uno o más Objetivos de Desarrollo Sostenible. Hubo cuatro ganadores con un primer y segundo puesto para cada una de las dos categorías.

Primer puesto:
AR$ 2.000.000

Segundo puesto:
AR$ 1.200.000

Los participantes recibieron los conocimientos, habilidades y herramientas necesarias para realizar su plan de negocios a través de la Plataforma Digital de Educación Financiera de BBVA. Además, participaron de *webinars* informativos, en donde se los guió para la presentación del proyecto.

Categoría Triple Impacto

Categoría Triple Impacto

1.er puesto: Robbina. La empresa se enfoca en habilitar oportunidades para personas con discapacidad mediante la creación de productos con diseño universal, es decir, funcionalidades que benefician tanto a personas con discapacidad como a aquellas sin ella.

2.do puesto: SPC *Soil-Plant-Cloud*. Es una plataforma que utiliza análisis de suelo para personalizar y ubicar productos biológicos ideales en cada lote con el objetivo de maximizar rendimientos y acelerar la transición hacia biológicos. SPC se compromete con el triple impacto en el sector agrícola, abordando aspectos económicos al aumentar rendimientos y optimizar el uso de recursos, ambientales al promover prácticas agrícolas sostenibles, y sociales al democratizar el acceso a soluciones agrícolas efectivas.

Categoría Innovación

1.er puesto: *Mothus Technology*. Empresa que opera en la intersección de la salud y la robótica de rehabilitación. Su misión es democratizar el acceso a la tecnología de rehabilitación física en clínicas y hospitales, convirtiéndola en un estándar accesible para más personas, en lugar de considerarla un privilegio.

2.do puesto: Oh!cico. Aplicación que tiene como misión dejar una huella positiva en la vida de perros y gatos, enfocándose en reducir la cantidad de mascotas en situación de calle y garantizar que encuentren un hogar. Utiliza la geolocalización para crear comunidades entre vecinos, fortaleciendo así su impacto social.

Programa Emprende y Academia de Mujeres Emprendedoras en alianza con Mujeres 2000

El programa acompaña a mujeres emprendedoras de barrios vulnerables que tengan un emprendimiento, o que quieran comenzar a emprender para que puedan adquirir herramientas que les permitan profesionalizar y hacer crecer sus proyectos. Durante 2023 se realizó la cuarta edición, en la que junto a voluntarios del Banco se realizaron dos talleres de educación financiera destinados a las mujeres que participaron del programa.

En 2023 se alcanzaron a más de 150 mujeres.

Fondo Covida, en alianza con Sumatoria

Desde 2021, BBVA Argentina es parte del Fondo Covida de la Asociación Civil Sumatoria, con el objetivo de impulsar el desarrollo de las finanzas con impacto positivo en la sociedad. Los ejes son: mujeres emprendedoras, producción sustentable e inclusión social.

Programa de Fortalecimiento de Negocios de Impacto (PROIMPACTO)

BBVA Argentina, en alianza con el Centro de Innovación Social de la Universidad de San Andrés, lanzó la segunda edición del Programa de Fortalecimiento de Negocios de Impacto (PROIMPACTO) que tiene por propósito contribuir a fortalecer las capacidades de emprendimientos y empresas que brindan soluciones innovadoras y se apalancan en el mercado para abordar los desafíos de la comunidad y del planeta. La iniciativa de modalidad híbrida que apunta al crecimiento y la escala del impacto.

Perspectiva de género.

BBVA acompañó 3 iniciativas con foco en mujeres:

- Se presentaron buenas prácticas para acortar la brecha de género en el Ciclo #Conversaciones del Consejo Publicitario Argentino.
- En el Foro Ejecutivo de Mujeres en Seguros, el ejecutivo de BBVA Seguros expuso las razones de la compañía para impulsar la igualdad de género.
- Fundación FLOR celebró el Día Internacional de la Mujer Emprendedora en la Torre BBVA.

Sostenibilidad

6 iniciativas

4 ONG

Iniciativas en alianza con Cascos Verdes

Desde el 2020, BBVA trabaja junto a la Asociación Civil Cascos Verdes implementando las siguientes iniciativas que promueven la inclusión de personas con discapacidad intelectual a través de la educación ambiental:

- Programa Voluntariado Educativo.
- Charlas ambientales a colaboradores de BBVA.
- Capacitaciones sobre 3 R y separación de residuos a colegios secundarios.
- Apoyo a la "Campaña Derribando Barreras 2023".
- Acompañamiento con 8 becas al Programa de Educación Ambiental.
- Voluntariado corporativo: plantación de árboles, limpieza de costas y taller de armado de huerta.

Iniciativas en alianza con Fundación Aguas

BBVA trabaja junto a Fundación Aguas para buscar soluciones que impulsen el acceso al agua potable en comunidades vulnerables del interior del país. En 2023 se llevaron adelante las siguientes acciones:

- Programa Jóvenes Líderes Técnicos del Agua.
- Jornadas de Capacitación en Comunidades Educativas.
- Construcción de un sistema de recolección de agua de lluvia denominado SCALL.

Premio anual a la Inclusión Social

Durante 2023, se desarrolló junto a la Red Argentina para la Cooperación Internacional (RACI) la segunda edición del "Premio Anual a la Inclusión Social", que reconoce las buenas prácticas que las organizaciones de la sociedad civil del país hayan emprendido en términos de inclusión, en el marco de la Agenda de Desarrollo 2030 impulsada por Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este premio se otorgó bajo tres categorías enmarcadas en distintos ODS.

El premio brinda un apoyo económico a las organizaciones seleccionadas como ganadoras, para que puedan dar continuidad y profundizar las prácticas emprendidas. Tres organizaciones ganaron AR$1.000.000 cada una y, además, apoyo institucional para potenciar su trabajo.

Se entregaron **premios por AR$ 3.000.000.**

Ganadores

- Fundación Club de Roma Capítulo de la República Argentina
- Fundación Potenciar Solidario
- Fundación Espartanos

Cultura

4 iniciativas

Festival de Jazz, junto a la Secretaría de Cultura y Ciudad de San Isidro

En 2023, el Banco acompañó la 13° edición del "Festival de Jazz y más" del Municipio de San Isidro de la provincia de Buenos Aires, un ciclo de música con artistas nacionales e internacionales. Esta actividad gratuita tuvo lugar entre el 04 y 06 de octubre.

Premiación a los tres niños más lectores del país, en alianza con Fundación Leer

BBVA Argentina acompañó a la Fundación Leer en la cuarta edición del premio a la niña o niño más lector del país. El reconocimiento se otorga cada año a jóvenes apasionados por la lectura que se han destacado en el Desafío Leer - El Club, al que se accede de manera gratuita a través de una plataforma digital. Durante la jornada se premió a 24 niños y niñas de toda Argentina, uno por provincia, y se destacó a los tres que más libros leyeron. El premio incluyó una mochila con libros de literatura juvenil, una tablet para el docente y una biblioteca con 100 libros de literatura infantil para la escuela de cada uno de los premiados.

Teatro Colón

Durante 2023, el Banco invitó a sus clientes a disfrutar de la ópera La Viuda Alegre que tuvo lugar en el emblemático Teatro Colón de la Ciudad de Buenos Aires.

Aprendemos Juntos 2030

BBVA Argentina amplifica a través de La Nación a Aprendemos Juntos 2030, la iniciativa educativa y transformadora del Banco que, a través de charlas, y apelando a la experiencia de referentes en disciplinas de lo más diversas, promueve que las oportunidades de esta nueva era estén al alcance de todos.

Aprendemos juntos es la mayor plataforma educativa en castellano, que tiene como objetivo fomentar la educación a través de la sostenibilidad para ayudar a las personas a construir un futuro más verde e inclusivo. Se lanzó en 2018 y se fue actualizando para ser más intuitiva y navegable, y se ordenaron los contenidos en categorías: personas, planeta, educación y trabajo, diversidad, y economía responsable. Asimismo, se lanzaron contenidos para adolescentes y para niños. Se publican contenidos semanales en la web y redes sociales, así como en medios de comunicación internacionales, sobre campos como la ciencia, la educación, la psicología, la filosofía, la cultura o las humanidades, entre muchos otros. Sus contenidos están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este sentido, recibió el reconocimiento internacional por parte del B20 (conocido como el G20 de las empresas) por su contribución, en concreto, al ODS número 4: Educación de calidad.

Donaciones

Como parte de su compromiso con la comunidad y en el marco de la sostenibilidad como prioridad estratégica, BBVA Argentina apoya a distintas organizaciones de la sociedad civil que trabajan por la resolución de distintos desafíos y problemáticas locales. Entre ellas se encuentran, Asociación Conciencia, Universidad de San Andrés, Fundación Mano Amiga, Fundación Grano de Mostaza, Fundación El Arca, Haciendo Caminos, Colegio Madre Teresa.

Sociedad

En BBVA Argentina la cadena de valor adquiere vital relevancia puesto que se trata de las empresas aliadas en la concreción de los objetivos organizacionales. Es por ese mismo motivo que el Banco cuida especialmente a sus proveedores y a los procesos de selección y contratación de los mismos.

Gestión de Compras

Perfil de los proveedores

BBVA Argentina tiene una amplia y diversa gama de proveedores. El Banco contrata y adquiere bienes y servicios tanto a grandes empresas como a PyMEs y autónomos de acuerdo con sus necesidades y requerimientos. Opera con empresas nacionales y multinacionales para poder contar con las mejores opciones del mercado en su proceso de aprovisionamiento.

BBVA Argentina cuenta con un **92% de proveedores** locales en 2022.

Hitos de compras 2023

01 BBVA Argentina implementó mejoras en el sistema operacional utilizado, por ejemplo, automatizar los correos a proveedores participantes en licitaciones y que no sean adjudicados,

02 El Banco logró, con la misma dotación, atender el gran volumen generado por la compañía que también se incrementó por la coyuntura (aceleración de la inflación, impuesto país, etc.)

03 BBVA Argentina instaló *Wizard*, una herramienta que permite mejorar la atención del cliente interno, canalizando consultas usuales en forma automática y posibilitando tener información estadística de dichas consultas.

Sustentabilidad en la cadena de valor

El principal objetivo de BBVA Argentina para la gestión de compras en este 2023 fue adaptar el modelo *Vendor Risk Management* (VRM) e incorporar criterios de sustentabilidad. En ese sentido, se han logrado incorporar al modelo las declaraciones de los proveedores sobre sustentabilidad, considerando el volumen de negocio de cada empresa proveedora. Entre los criterios a evaluar del proveedor, se encuentran preguntas sobre la gestión ambiental, mediciones de huella, litigios en materia de riesgos laborales y ambientales, salud y seguridad, gestión de DDHH, gobierno de sostenibilidad, *reporting* y cadena de suministro. Los resultados pueden ser rechazado, apto o sin indicadores.

Selección, contratación y evaluación

En 2023, se analizaron a **1.073 proveedores** de los cuales **1.055 fueron homologados**

El Banco evalúa y selecciona proveedores bajo lineamientos éticos, sociales y ambientales para integrar esos factores y extender sus criterios de sustentabilidad a su cadena de abastecimiento. Según el objetivo planteado para este año, en el modelo VRM se toman en consideración evaluaciones de sustentabilidad de los proveedores, teniendo en cuenta el formulario en carácter de declaración jurada que presentan los proveedores. La declaración jurada es obligatoria para los proveedores que quedan comprendidos de acuerdo al modelo VRM.

El proceso de contratación se guía por la transparencia y la eficiencia de los gastos. En todas las instancias de compras se considera relevante tener más de un presupuesto, siempre y cuando el mercado tenga oferta ante las necesidades a cubrir. Si bien BBVA Argentina no cuenta con un proceso de auditoría de proveedores, en el caso de licitaciones significativas en tanto los montos y envergadura de las transacciones, el Banco utiliza el portal Adquira para otorgar y asegurar transparencia y control de los procesos de adquisiciones.

Si bien los principios rectores son los mismos para todo el Grupo BBVA, existe una normativa de contrataciones corporativa que se adapta a cada país y regula la formalización, gestión y aprobación de las compras.

Eficiencia

Con el objetivo de reforzar los procesos de aprovisionamiento, vigentes en la herramienta corporativa de aprovisionamiento *Global Procurement System* (GPS), este año el Banco requirió algunos avances para mejorar la comunicación con el proveedor y obtener mayores facilidades que permitan eficientizar el proceso del comprador. De esta forma se continúa con la tarea de identificación de gastos gestionables por algún área y eliminación de facturas fuera de norma planteados en 2022.

Este año se implementó en GPS una declaración tanto del usuario como del comprador, en donde ambos informan que no hay vinculación con los proveedores que se incluyen en cada pedido, evitando así situaciones relacionadas a conflictos de interés. Este avance representa un paso más en los objetivos de: asegurar la trazabilidad de todo el proceso de compras, identificar posibles situaciones de contratación fuera de norma y tomar acciones para corregirlas.

Código Ético

El Código regula los estándares mínimos de comportamiento de los proveedores en materia de conducta ética, social, derechos humanos, y ambiental, e incorpora los principios promovidos por el Pacto Global de Naciones Unidas. A través de estos lineamientos, se busca promover que los proveedores adopten una conducta empresarial responsable hacia sus colaboradores y su propia cadena de valor, actuando en concordancia con los principios establecidos.

Canales de comunicación

Si bien el Banco propicia el diálogo abierto con proveedores, en los casos puntuales que lo ameriten, se realizan reuniones *ad hoc*. Asimismo, cada dos años se realiza una Encuesta de Satisfacción de Proveedores. En este caso fue realizada en el 2023, en la cual BBVA Argentina obtuvo un Índice de Satisfacción de sus proveedores del 83%.

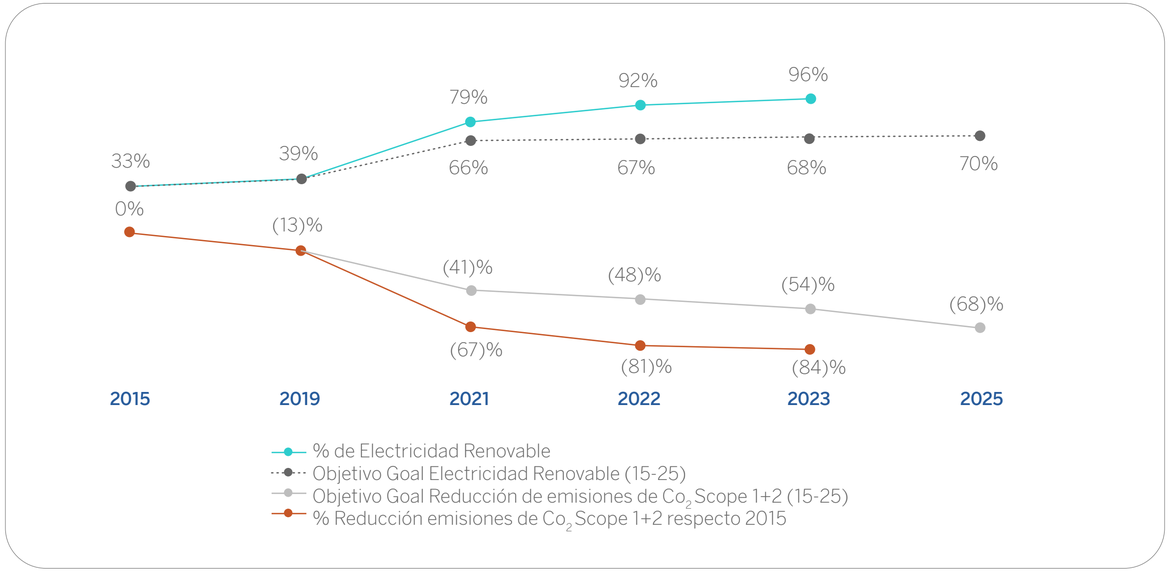
Ambiente

BBVA Argentina busca ser un **actor relevante en la transición justa hacia una economía baja en carbono**, tanto en su impacto directo como en la asignación de financiación a sus clientes.

Compromiso 2025: Estrategia de Cambio Climático y Desarrollo Sostenible

En su objetivo de reducir los impactos ambientales en el marco del Objetivo 2025 (*Goal*), BBVA se propuso dos objetivos: (a) reducir el 68% de las emisiones de CO2 de alcance 1 y 2 respecto a 2015 y (b) consumir un 70% de electricidad de origen renovable en 2025, ambos ya conseguidos en 2023.

Además, BBVA está adherido desde 2018 a la iniciativa RE100, a través de la cual las empresas más influyentes del mundo se comprometen a que su electricidad sea de origen 100% renovable antes de 2050, si bien, BBVA ha establecido un objetivo interno más ambicioso que consiste en alcanzar ese objetivo en el año 2030.



Alcanzar cero emisiones netas para el año 2050, incluye abordar las emisiones provenientes de los clientes que reciben financiación del Grupo. Con el propósito de respaldar a sus clientes en la transición hacia un futuro más sostenible, BBVA continúa avanzando en la publicación de objetivos de alineamiento a 2030 para los sectores definidos en la Guía para la fijación de objetivos de la *Net Zero Banking Alliance*. Estos objetivos de alineamiento suponen establecer objetivos específicos para los diferentes sectores que se consideran los mayores emisores.

En 2023 se han publicado objetivos de alineamiento a 2030 para los sectores de aviación y transporte marítimo. Como *benchmark* se ha utilizado el escenario *Net Zero* de la Agencia Internacional de la Energía (IEA_NZE) para aviación y la estrategia fijada en 2018 por la OMI (Organización Marítima Internacional) sobre reducción de emisiones para transporte marítimo.

En el siguiente cuadro se presentan, para los sectores en los que se han definido objetivos de alineamiento, el detalle de las métricas elegidas, los alcances de emisiones considerados, el escenario utilizado, la métrica de la situación actual, la metodología usada, el objetivo de descarbonización a 2030 y las emisiones atribuidas de CO_2 asociadas a la cadena de valor en términos absolutos:

Sector y Cadena de valor PACTA	Métrica	Alcance de emisiones	Escenario	Año base[1]	Objetivo 2030	Reducción objetivo	2022	2023	Datos de mercado 2023	Reducción 2022 vs año base	Reducción 2023 vs año base	Metodología	Emisiones atribuidas asociadas a la cadena de valor (Mtn CO_2e)[2]
Petróleo y Gas *(upstream)*	Emisiones absolutas (millones t)	1&2&3	IEA_NZE	14	9,8	(30)%	12,5	10,6	n/a	(10,71)%	(24)%	PCAF	n/a
Electricidad (generación)	Intensidad de emisión (Kg CO^2e/MWh)	1&2	IEA_NZE	221	107	(52)%	212	167	425	(4,07)%	(24)%	PACTA	5,1
Autos (fabricantes)	Intensidad de emisión (g CO^2e/v-km)	3	IEA_NZE	205	110	(46)%	195	173	163	(4,88)%	(16)%	PACTA	0,9
Acero (fabricantes)	Intensidad de emisión (Kg CO^2e/toneladas de acero)	1&2	ISF-NZ	1.270	984	(23)%	1200[3]	1.181	1720	(5,51)%	(7)%	PACTA	1,5
Cemento (fabricantes)	Intensidad de emisión (Kg CO^2e/toneladas de cemento)	1&2	ISF-NZ	700	579	(17)%	690	713	700	(1,43)%	2%	PACTA	1,6
Carbón (minería carbón térmico)	Importe total (€Mn)[4]	n/a	n/a	*	*	*	1.701	1.552	n/a	n/a	(9)%	n/a	n/a
Aviación (aerolíneas)	Intensidad de emisiones (g CO^2e/PKM)[5]	1	IEA_NZE	88 (6)	72	(18)%	88	89	93	n/a	1%	PACTA	0,28
Transporte marítimo (operadores)	Delta de alimento (g CO^2e/(dwt*millas náuticas)	1	IMO	+6.8%	</+0%	Para más información sobre el alineamiento del sector de transporte marítimo, véase el apartado "8. Transporte marítimo dentro de la sección "Planes de alineamiento sectorial"							0,4

n/a: no aplica

* BBVA se fija el objetivo de suprimir su exposición a clientes del carbón en 2030 en países desarrollados y en 2040 globalmente.

1. Año base 2020 para los sectores de Generación de electricidad, Autos, Cemento y Acero; 2021 para Petróleo y Gas; 2022 para Aviación; Transporte marítimo, el delta del alineamiento se calcula tomando como referencia la trayectoria anual fijada por la IMO.

2. El cálculo se ha llevado a cabo utilizando la metodología PCAF para BBVA S.A, BBVA México, BBVA Colombia y BBVA Perú. El cálculo de las emisiones atribuidas asociadas a la cadena de valor se ha llevado a cabo agregando todas las emisiones de los diferentes sectores NACE comprendidos dentro de los sectores analizados. PACTA solo calcula intensidad de emisiones para la parte de la cadena de valor donde se generan la mayor parte de las emisiones, pero, siguiendo la metodología, se asume que, alineando la parte de la cadena de valor responsable de las emisiones, se alinea el sector en su conjunto.

3. El dato de intensidad de emisiones para el sector acero correspondiente al ejercicio 2022 difiere del publicado en el Estado de información no financiera de 2022 debido a actualizaciones y comprobaciones adicionales.

4. El importe total de la cartera de financiación ponderado por los ingresos provenientes de minería del carbón térmico o por la capacidad instalada para la generación de energía eléctrica derivada del carbón térmico con clientes del carbón (definidos en los términos del Marco Ambiental y Social) asciende a € 1.552 millones a 31 de diciembre de 2023. El importe total de la cartera de financiación ponderado por los ingresos provenientes de minería del carbón térmico o por la capacidad instalada para la generación de energía eléctrica derivada del carbón térmico con clientes del carbón que tengan expectativas limitadas de hacer la transición a tiempo para cumplir con el objetivo de *phase out* del carbón de BBVA a la misma fecha asciende a € 225 millones.

5. PKM (por sus siglas en inglés: *passenger per kilometer*) mide la intensidad de emisiones por pasajeros por kilómetro recorrido. Se determina multiplicando el número de pasajeros (asientos totales por factor de carga) por los kilómetros recorridos. La métrica gCO2/ PKM de la cartera de BBVA es ajustada por el factor de carga del vientre (conocido como *belly freight* en inglés)

6. El escenario IEA_NZE no considera el factor *belly freight*. Sin considerar este factor, el dato de intensidad emisiones en el año base 2022 es 103gCO2/PKM y en el año 2023 es 106gCO2/PKM, según divulgación del Pilar 3 a diciembre 2023. Aplicando el objetivo de reducción a 2030 sobre el año base sin el factor *belly freight*, el objetivo de intensidad de emisiones a 2030 es 85gCO2/PKM.

Política y Sistema de Gestión Ambiental

BBVA Argentina mantiene vigentes sus políticas ambientales y energéticas y su compromiso de protección del ambiente.

Los principios y compromisos de la Política Ambiental de BBVA Argentina incluyen:

1. Adoptar criterios y requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2015 con el siguiente alcance: edificios corporativos y sucursales determinadas.

2. Realizar un esfuerzo continuo para mejorar en la prevención de la contaminación a través de una gestión sostenible de recursos materiales, hídricos y energéticos.

3. Cumplir la legislación ambiental, los requisitos corporativos en materia ambiental aplicables y otros compromisos a los que la organización se suscriba.

4. Determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental.

5. Promover la toma de conciencia ambiental de todas las personas que trabajan en el ámbito del Banco, para minimizar riesgos y mejorar el desempeño ambiental.

6. Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios de comunicación y documentación de la Política Ambiental dentro de la organización, incluyendo su disponibilidad para las partes interesadas.

En 2023 se incurrió en la fusión del Sistema de Gestión Ambiental y el energético con el fin de optimizar procesos y aprovechar sinergias de los responsables. Además, se actualizaron todos los procesos en línea con la coyuntura interna y externa de la actualidad, generando además una matriz de impacto ambiental independiente para cada edificio corporativo. Como resultado de dicha fusión, ambos sistemas se expandieron en alcance llegando a nuevas sucursales y personas. En 2023, se incorporaron 14 nuevas sucursales de la provincia de Buenos Aires.

Plan Global de Ecoeficiencia

Durante 2023, BBVA Argentina enfocó sus esfuerzos en aspectos energéticos, con el objetivo de minimizar los impactos de la fuente de emisiones más preponderante de su huella de carbono de sus operaciones.

Además, incluyó nuevos sitios a los certificados bajo la norma ISO, tanto en el aspecto ambiental como energético.

14 sucursales incorporadas a la norma de SGA en 2023.

178 sucursales totales alcanzadas.

5 edificios (el 100%) centrales certificados.

10 nuevas sucursales (completando el territorio de Cuyo) .

20 sucursales totales alcanzadas.

La Torre certificada.

8 colaboradores certificados como Auditores Internos.

En el aspecto edilicio, el Banco avanzó con la última etapa del proceso de construcción y certificación de su primera obra LEED *New Construction* que será inaugurada el primer trimestre de 2024 en Mar del Plata.

En tanto en la Torre corporativa ubicada en Av. Eduardo Madero 802, CABA, dónde tiene sitio la casa matriz de BBVA Argentina, se trabajó principalmente en planes de concientización para mejorar en la operatoria de las instalaciones del edificio y en el uso responsable de los recursos. Se realizaron las primeras pruebas piloto de sistemas de monitoreo en tiempo real de parámetros eléctricos, lo que permite tener mayor calidad de los datos que son parte de las evaluaciones energéticas.

Indicador[1]	Meta 2025[2]
Porcentaje de superficie certificada	81%
Energía renovable	12,5% del total del consumo energético
Emisiones de CO_2 Alcance 1 y 2 (ton CO_2eq)	Reducción de 24%
Consumo de electricidad por empleado (MWh/FTE)	5,70
Consumo energético por empleado (MWh/FTE)	6,01
Consumo de agua por empleado(m3/FTE)	42,42
Consumo de papel por empleado (kg/FTE)	38,26
Residuos netos por empleado (Kg/FTE)	32,71

1. A partir del 2023 se modificó la forma de expresar los indicadores a reportar modificando la base de cálculo. Se pasó de calcular los indicadores dividiendo con la base de "superficie" a utilizar la base "empleados". Esta modificación impacta en todas las tablas siguientes de este capítulo.

2. Se reportan las metas declaradas a Holding, las que pueden ser menores a los resultados efectivamente alcanzados debido a que las metas internas del Banco son más ambiciosas.

Gestión ambiental y construcción sostenible:

- **193 sucursales certificadas (5 con doble certificación)**
- **924 horas de capacitación ambiental**

En 2023 BBVA Argentina continuó trabajando en sintonía con los procesos de concientización en el uso de las instalaciones con especial foco en la segregación de los residuos. Por ese motivo se entregaron nuevos elementos de señalética y balanzas para abarcar nuevas sucursales.

Energía y cambio climático

- **13 nuevas sucursales con paneles solares**
- **Estandarización de compras de electrodomésticas de la mayor eficiencia energética**
- **2 sucursales se convirtieron en usuarios generadores de energía lo que les permite vender el excedente producido por los paneles solares fuera del horario operativo**

Vectores	Línea estratégica	Base 2019	Objetivo Argentina 2023	Realizado 2023	Grado de Cumplimiento/ reducción 2023	Acciones llevadas a cabo para su cumplimiento
Gestión ambiental y construcción sostenible	% superficie de inmuebles certificados[1]	64%	75%	84,11%	112,14%	Incorporación de 14 nuevas sucursales ISO 14.001 y 10 ISO 50.001, recertificación de sucursales previamente certificadas

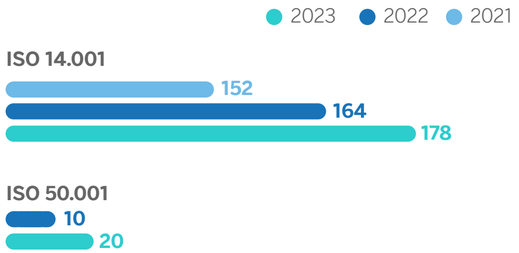
1. Incluye certificaciones ISO 14001, ISO 50001 y LEED.

BBVA Argentina determinó procedimientos para garantizar el uso de electrodomésticos bajo estándares de eficiencia energética. El recambio de los mismos se realizará de manera progresiva. A su vez, el Banco realizó el cambio de empresas de mantenimiento, lo que permitió redefinir nuevos alcances y responsabilidades con el fin de mejorar la performance ambiental de los servicios.

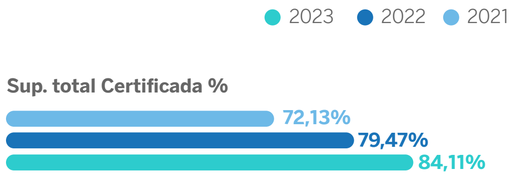
En 2023 se inauguraron 8 instalaciones fotovoltaicas pertenecientes a sucursales de las provincias de Buenos Aires, Rio Negro, Tierra del Fuego y Santa Fe; 2 sucursales adicionales se encuentran en proceso de reconversión a sistemas de carport solares y otras 3 son parte de obras nuevas que se inaugurarán durante 2024. Estas sucursales se suman a las 14 que ya se encontraban inauguradas desde 2022. Además, se iniciaron los trámites para la conversión de dichas sucursales al sistema que permite optimizar el rendimiento de las instalaciones, vender el excedente de energía a la red eléctrica y acceder, así, a beneficios fiscales. A la fecha el Banco cuenta con dos usuarios generadores en las sucursales de Quilmes y Asamblea.

BBVA Argentina firmó un acuerdo con Central Puerto mediante el cual, en febrero de 2023, entró en operación el contrato de compra de energía renovable para el edificio de Venezuela 540, con el que se suministraron 2.334 MWh durante 5 años. Además, se incorporaron los pisos de la Torre BBVA que son ocupados por el Banco como agentes del mercado eléctrico mayorista, lo cual permitió la firma de un nuevo contrato de compraventa de energía con la empresa Petroquímica Comodoro Rivadavia (PCR). Este convenio entró en operación en noviembre de 2023 y brindará 2.135 MWh anuales provenientes del Parque Eólico Los Matacos III, ubicado en la localidad de Tornquist, provincia de Buenos Aires. Por último, también se adquirieron 3.500 certificados internacionales de origen renovable (IRECs) para garantizar el 100% de energía renovable en este sitio.

Evolución sucursales certificadas



Evolución superficies certificadas



Compensación de emisiones

BBVA Argentina siguió con la compensación de emisiones bajo la certificación *Clean* CO_2. Es decir que la huella de carbono de 2023 se compensa de manera anticipada bajo un proceso combinado a través de proveedores externos y de créditos de carbono conseguidos por *Carbon Markets*, sector interno de la mesa de dinero de Holding.

Plan Global de Ecoeficiencia[1]	Avances 2023	Metas[2] (Base 2019)
Consumo eléctrico	Reducción de 12,23% desde 2019.	Reducción de 5% para 2025.
Energía Renovable	31,05% del consumo energético es de fuentes renovables.	12,5% del consumo energético es de fuentes renovables para 2025 [4]
Emisiones de CO2 (Alcance 1 y 2) [3]	Reducción de 40,69% desde 2019.	Reducción de 25% para 2025.

1. Durante 2023 se migró a un sistema distinto de recolección de la información energética

2. Se reportan las metas declaradas a Holding, las que pueden ser menores a los resultados efectivamente alcanzados debido a que las metas internas del Banco son más ambiciosas.

3. El objetivo en emisiones es sobre el Alcance 1 y 2 que contempla la huella de carbono cuantificada a partir de: Energía eléctrica, consumos de gas natural y gasóleo. En 2023 se sumaron las emisiones por los gases refrigerantes de equipos de aire y combustibles de flotas de vehículos propiedad del banco (ciertos camiones de caudales, flotas de directos y seguridad, flotas de administración de hardware) Luego se suma el Alcance 3 (indirectos) para el cálculo definitivo y la compensación. Se refieren a emisiones *market based*.

4. Esta meta se encuentra condicionada por legislaciones nacionales que no posibilitan la compra privada de energía renovable en las sucursales. En la medida que evolucione este punto se irán modificando las metas.

Consumo de energía fuera de la organización

En 2023 se materializó la incorporación de los siguientes alcances a las mediciones de impactos de huella de carbono: emisiones por gases refrigerantes, flota de camiones de caudales, flota de administración de hardware, flota de vehículos de seguridad y directores. También se comenzaron a diferenciar los vuelos de avión según categoría turista o *business* para poder incorporar factores de emisiones diferenciales a partir de 2024

En 2023 el consumo de energía fuera de la organización fue de 1.247,44 GJ de *Business Travel* y 49.557,79 GJ de *Commuting* del total de empleados de la organización.

Vectores	Línea estratégica	Base 2019	Objetivo Argentina 2023[1]	Realizado 2023	Grado de Cumplimiento/ reducción 2023	Acciones llevadas a cabo para su cumplimiento
Energía y cambio climático	Consumo total energía (MWh) (energía eléctrica, gas natural y gasóleo) [2 3]	39.321,34	N/A	34.160,23	13.04% (reducción)	La baja en la energía es principalmente por la baja de consumos de energía eléctrica debido a recambio de equipos de aire acondicionado de mayor eficiencia, mejora en la operación de las instalaciones.
	Consumo por empleados (kWh/FTES) [4]	6,07	6,13	5,74	106,8% (cumplimiento)	Además de las acciones, existe una leve baja de la cantidad de empleados entre el año base y el de medición que favorece este indicador.
	Emisiones CO_2eq Alcance 1+2 (tCO^2eq)[2]	13.608,03	10.750,34	8.071,64	133%	La baja de emisiones se debe principalmente al aumento progresivo del porcentaje renovable en la matriz del banco.
	Energía procedente de fuentes renovables (%)	0%	11%	31,05%	282%	Nuevos contratos PPAs (*Power Purchase Agreement*, acuerdo de compra de energía a largo plazo que hace BBVA con algún generador o desarrollador de fuentes renovables) para casa matriz y edificios Venezuela 540, nuevas instalaciones solares y compra de certificados IRECs.

1. Se refiere a emisiones de Alcance 1 y 2 que es contra las cuales se establecen objetivos de reducción.

2. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

3. Se refiere al cálculo de energía provenientes por energía eléctrica, gas natural y gasóleo, convertido a unidad MWh.

4. La información utilizada en la construcción de este indicador corresponde al consumo energético de toda la red del Banco (sucursales y edificios), que incluye el consumo energético total, el consumo de gas natural y el consumo de gasóleo. Durante 2023 se migró a un sistema distinto de recolección de la información energética.

Consumos y emisiones[1]	2023	2022	2021
Energía eléctrica consumida (KWh)[2]	32.742.789	32.766.010	35.490.339,1
Gas natural (m3)[3]	100.809	143.528	171.071
Diesel (litros)[4]	23.104,36	19.994,33	25.809
Emisiones en tCO2eq [5] Alcance 1, 2 y 3	12.475,78	10.171,29	10.131,85

1. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA *Asset Management* S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

2. Incluye el consumo de electricidad convencional y renovable. Se extrae esta información de las facturas emitidas por las compañías distribuidoras de energía eléctrica.

3. Estimaciones de consumos promedios diarios por ocupante y actividades diarias.

4. No incluye consumo de vehículos. Para la medición se consideran sucursales además de áreas centrales.

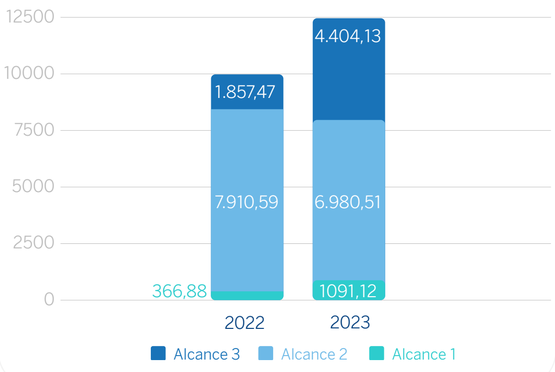
5. Los factores de emisión utilizados no son de control de la organización y dependen exclusivamente de la matriz energética y características de los demás combustibles en Argentina. Incluye CO2, CH4 y N2O. Solo se reportan las categorías 5, 6 y 7 (residuos, viajes de negocios y desplazamiento de empleados a las oficinas) en el Alcance 3 de este proyecto.

Emisiones de CO_2[1]	2023	2022
Alcance 1 (toneladas)	1.091,13	366,84
Alcance 2 Market Based[2] (toneladas)	6.980,51	7.910,59
Alcance 3 (toneladas)	4.404,13	1.893,86
Total (toneladas)	**12.475,78**	**10.171,29**

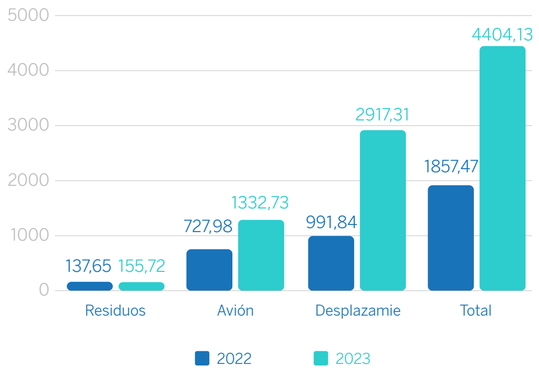
1. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

2. Emisiones Market Based son las que contemplan los factores de emisión de las distintas fuentes.

Composición Huella Total Argentina



Variación Interanual scope 3



Gestión de agua

Nuevo sistema de captura de información sobre consumos de agua

Durante 2023 se implementó un software que brinda información acerca de los consumos en diferentes servicios, entre ellos el agua. El nuevo sistema permite agrupar con precisión los consumos efectuados, estimar las tendencias y realizar comparaciones, entre distintos sitios, incluso comparando periodos. Si bien la actividad económica propia de una entidad financiera como BBVA, no produce un uso intensivo de agua, siendo solamente para uso de empleados, y para la vegetación y climatización de algunos edificios, el Banco lleva adelante la correspondiente concientización en la red de sucursales y edificios para fortalecer conocimientos sobre el consumo responsable de los recursos.

Vectores	Línea estratégica	Base 2019	Objetivo Argentina 2023	Realizado 2023	Grado de Cumplimiento/ reducción 2023	Acciones llevadas a cabo para su cumplimiento
Agua	Consumo por empleado (m3/ FTE)[1]	42,85	43,28	24,45	177,01%	Este indicador busca ir mejorando la calidad de la información del mismo a medida que acciona sobre medida de concientización principalmente. El grado de cumplimiento si bien es medido puede deberse a deficiencias en la información en su año base. En 2023 se comenzaron a especificar sistemas de recuperación de aguas para aquellas sucursales nuevas que lo permitan.

1. Valores estimados: Al menos el 40% de los puntos de consumo de agua se realizan sin medición ya que pertenecen a zonas que cobran el servicio en relación a la superficie de los inmuebles.

Papel, plásticos y residuos

3 colectores solares fabricados con 900 latas donadas por BBVA Argentina

Papel y residuos

BBVA Argentina redujo el uso de papel en 2023, principalmente mediante procesos internos de sistematización. Además, durante este año se implementó un nuevo método de obtención de indicadores ambientales que pretende mejorar la periodicidad, redefinir responsables e incluir nuevos alcances, permitiendo así realizar un seguimiento de los consumos efectuados en los servicios, incluyendo el papel.

Además del uso propio de este insumo, BBVA Argentina continuó instruyendo a sus clientes en el camino de la sostenibilidad, para incentivar que las personas dejen de lado el uso de papel y comiencen a consultar el resumen de sus cuentas y tarjetas de forma online para comenzar a recibir los extractos bancarios vía mail.

En tanto el tratamiento de residuos, el Banco inscribió a 44 sucursales de la Ciudad de Buenos Aires como generadoras de residuos peligrosos tanto en los registros de CABA como de Nación. Al tiempo que se continúa con la separación de residuos, también se lleva a cabo un proceso mediante el que se provee a la ONG Sumando Energías latas de gaseosas con las cuales se fabrican colectores solares sociales. Se hicieron 3 colectores solares con las latas recuperadas del servicio comedor, lo que son equivalentes a 900 latas (300 por colector), y se realiza mes a mes esta tarea. Dichos colectores son diseñados para recoger la energía recibida del sol y elevar la temperatura del agua para su aprovechamiento, por ejemplo, en sanitarios.

El proceso de separación de residuos en origen se inicia por la labor de los equipos de la Red de Sucursales y de Edificios Centrales. Dichos elementos correctamente dispuestos, luego son recolectados por terceros autorizados. En el caso de residuos reciclables en CABA son trasladados a una planta recicladora, de la misma manera los residuos peligrosos son recogidos por personal autorizado para su tratamiento final, según la legislación vigente.

Plásticos

Luego de varias medidas adoptadas al respecto, BBVA redujo significativamente el uso de plásticos de un solo uso.

Extensión del compromiso

Con el objetivo de robustecer el Sistema de Gestión Ambiental, durante 2023, se formaron a los responsables de equipo y áreas más sensibles tales como Mantenimiento, Servicios Generales, Compras y Seguridad e Higiene. Además, se capacitaron a replicadores ambientales de sucursales y edificios centrales, y a proveedores nuevos. En total se sumaron 924 horas de formación ambiental y energética.

Vectores	Línea estratégica	Base 2019	Objetivo Argentina 2023	Realizado 2023	Grado de Cumplimiento/ reducción 2023	Acciones llevadas a cabo para su cumplimiento
Papel y residuos	Consumo por empleado (kg/ FTE)[1]	38,64	39,03	15,68	248,91%	BBVA trabaja permanentemente en la digitalización de sus procesos, lo que lleva a disminuir la solicitud de papel por parte de las distintas áreas
	Residuos netos por empleado (Kg/FTE)	33,72	34,06	46,28	73,6%	En 2023 se comenzó a tomar contacto con cooperativas y municipios para buscar mejores alternativas y datos respecto al destino final de los residuos que el banco segrega.

1. Considera consumo de tipo A4.

Consumos y residuos	2023	2022	2021
Papel (toneladas)[1]	93,24	99,92	70,61
Residuos peligrosos (toneladas)[2]	0,42	0,87	0
Residuos no peligrosos (toneladas)	301,27	296,85	250,55
Residuos reciclados (porcentaje)[3]	43,2%	43%	30%

1. Incluye hojas A4 compradas y distribuidas durante 2023.
2. Equivale al peso total de los residuos peligrosos producidos en las sucursales habilitadas como generadoras de residuos peligrosos.
3. Los reciclables son segregados puertas adentro del Banco, y se considera que un 43,2% de ellos son realmente reutilizados, esto corresponde al 80% de los residuos que son llevados a centros de reciclaje de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires según datos brindados por este centro.

Inversiones Ambientales

AR$235.861.000 de inversión en acciones de sostenibilidad destinadas a las mejoras del impacto de la organización en el medioambiente

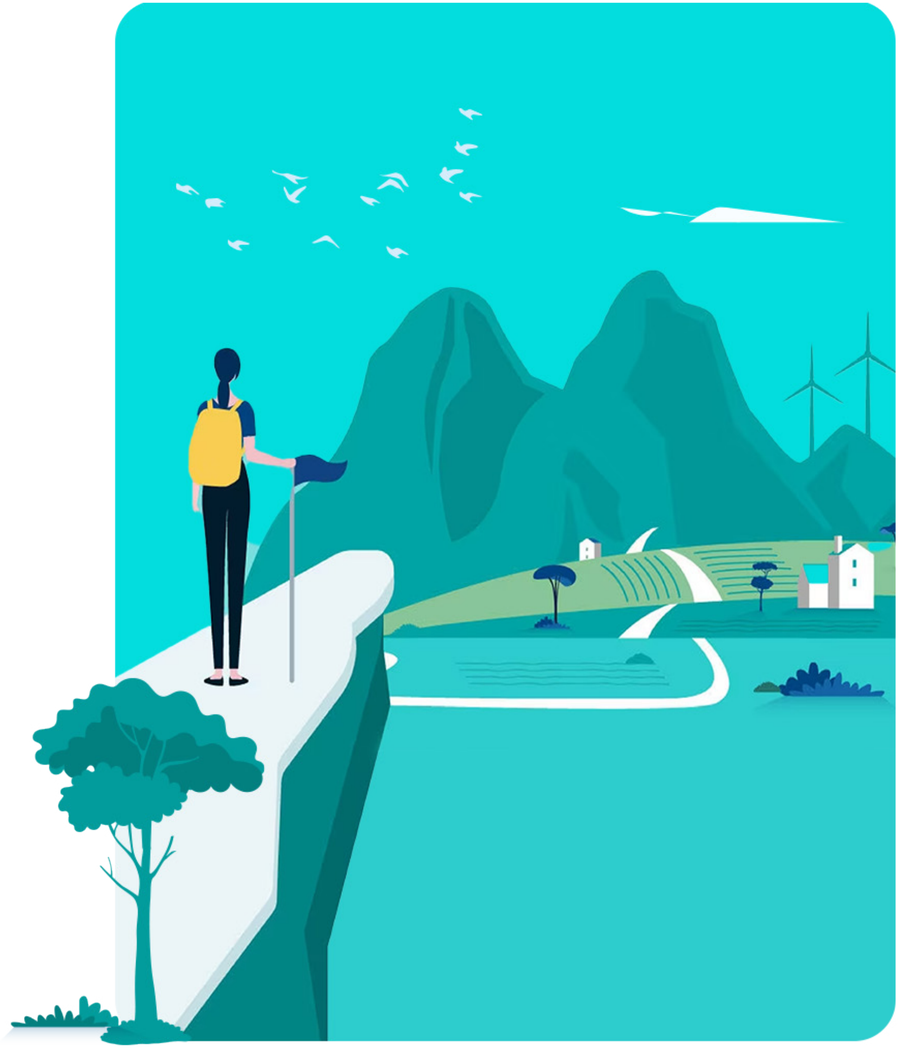
El presupuesto se destinó principalmente a incorporación de sistemas fotovoltaicos, compra de artefactos de iluminación led y kits ambientales en sucursales del interior del país.

Finanzas Sostenibles con Impacto Ambiental

El papel del sector financiero en general, y de BBVA en particular, es fundamental, acompañando a los clientes en su transición hacia un futuro sostenible, desarrollando productos específicos para los clientes y financiando esta inversión rentable. Por eso, BBVA ha incorporado la sostenibilidad en su día a día, tanto en sus procesos internos como en la relación con clientes. Desde 2020 es neutro en emisiones propias[42] y en 2021 asumió el compromiso 'Net Zero 2050', como miembro fundador de la Net Zero Banking Alliance, es decir, ser neutro en emisiones de carbono en 2050, incluyendo también las de clientes y proveedores.

Durante 2023, BBVA Argentina movilizó AR$ 44.038 millones destinados principalmente a eficiencia energética e hídrica, energías renovables, movilidad sustentable, agricultura sostenible, economía circular, entre otros.

42. BBVA se encuentra en proceso de cálculo de la totalidad de la huella de acuerdo con la metodología GHG Protocol. El perímetro de huella de carbono actual reportado en los informes incluye los alcances 1, 2 y tres categorías en el alcance 3: gestión de residuos (categoría 5), viajes de negocios (categoría 6) desplazamientos de empleados (categoría 7), únicamente para los empleados de servicios centrales.



Anexo

Compañías Subsidiarias y Asociadas

Subsidiarias

Banco BBVA Argentina S.A.

- BBVA Asset Management Argentina S.A.U. (100,00%)
- PSA Finance Argentina S.A. (50,00%)
- Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. (51,00%)
- Consolidar A.F.J.P. S.A. (53,89%)

BBVA *Asset Management* Argentina S.A.U. Sociedad Gerente de Fondos Comunes de Inversión

Durante el año 2023, la industria de Fondos Comunes de Inversión en Argentina se incrementó moderadamente. Según datos preliminares elaborados por la Cámara Argentina de Fondos Comunes de Inversión (CAFCI), la industria finalizó el ejercicio con un patrimonio administrado superior en un 24,30% con respecto del nivel re expresado obtenido a fines de diciembre de 2022.

Este incremento fue liderado por los segmentos de los fondos de plazo fijo, fondos de mercado y fondos de renta fija, que finalizaron el año con incrementos patrimoniales del 23,09%, del 27,63% y del 22,25%, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2023, el patrimonio administrado por BBVA *Asset Management* Argentina S.A.U. (BBVA AMA) fue de AR$ 1.288.518,88 millones, disminuyendo en AR$ 62.682,83 millones; es decir, un -4,64% respecto del patrimonio re expresado del año anterior. La composición del patrimonio administrado es la siguiente:

Nombre del Fondo de Inversión	In Million Pesos
FBA Renta Pesos	1.234.721,81
FBA Acciones Argentinas	20.360,61
FBA Calificado	15.907,32
FBA Ahorro Pesos	4.872,73
FBA Acciones Latinoamericanas	4.313,00
FBA Renta Fija Plus	3.989,04
FBA Renta Mixta	1.994,78
FBA Bonos Argentina	1.206,75
FBA Renta Publica I	558,41
FBA Horizonte	485,39
FBA Gestión I	64,69
FBA Bonos Globales	16,30
FBA Retorno Total I	12,93
FBA Horizonte Plus	11,29
FBA Renta Fija Local	3,83
Total	**1.288.518.88**

Si se observa el ranking patrimonial (provisorio) elaborado por la CAFCI, BBVA AMA logró una participación en el mercado total de Fondos Comunes de Inversión del 4,78%, ocupando el 4º (cuarto) puesto en el mismo.

En la categoría de fondos de plazos fijos, la Sociedad finalizó el año con un patrimonio administrado de AR$ 1.234.786,50 millones, registrando una baja patrimonial de AR$ 35.424,90 millones; lo que significa una disminución del 2,79% respecto del patrimonio re expresado del año anterior.

Por otra parte, en los fondos de mercado, la Sociedad evidenció una disminución de AR$ 27.257,96 millones, registrando una baja del 33,66% durante el ejercicio. Estos fondos finalizaron el año con un total administrado de AR$ 53.732,38 millones. Dentro de esta última categoría, destacó la suba patrimonial de los fondos de renta variable, los cuales se incrementaron en AR$ 23.660,54 millones (+ 139,83%) en el período, para situarse en AR$ 40.580,93 millones.

Las comisiones generadas por BBVA AMA ascendieron a AR$ 12.471,54 millones durante el año, disminuyendo un 6,36% respecto de las acumuladas durante el año anterior.

A diciembre de 2023, la Sociedad registra ante la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.) 16 fondos bajo administración.

A la fecha, la situación de los Fondos administrados por BBVA AMA es la siguiente:

- FBA Renta Pesos, FBA Bonos Argentina, FBA Ahorro Pesos, FBA Renta Pública I, FBA Renta Fija Plus, FBA Renta Mixta, FBA Calificado y FBA Acciones Argentinas: se encuentran operando normalmente, permitiendo suscripciones y rescates en Pesos.
- FBA Horizonte, FBA Horizonte Plus, FBA Bonos Globales, FBA Retorno Total I y FBA Acciones Latinoamericanas sólo admiten rescates. En este sentido, a los fines de mitigar las fluctuaciones del mercado y proteger el interés de los cuotapartistas, se dispuso la suspensión preventiva de las suscripciones a mediados del mes de abril del 2020.
- FBA Gestión I, FBA Renta Pública II y FBA Renta Fija Local: no se encuentran abiertos ni a suscripciones ni a rescates, aguardándose el momento oportuno para su lanzamiento comercial.

Al igual que años anteriores y con vistas hacia el futuro, la Sociedad prestará especial atención a la evolución de la situación económica y financiera internacional, al comportamiento del mercado de monedas, a la performance del precio del crudo y de los demás *commodities*.

En lo que hace al contexto local, se agudizará el monitoreo de los niveles de actividad, inflación y tipo de cambio, endeudamiento y gasto público.

Para el año 2024 se espera un contexto local donde los Fondos Comunes de Inversión constituirán una alternativa eficiente para los inversores. En este sentido, la Sociedad continuará redefiniendo y desarrollando productos que se adapten a las exigencias de los clientes; procurando la adecuación de la oferta adaptada a las circunstancias del mercado y a la mejora en la gestión de riesgo de los cuotapartistas.

PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.

El paquete accionario de PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A (PSA Finance) se divide en partes iguales entre BBVA Argentina y Stellantis Financial Services Europe, compañía vinculada del grupo Stellantis, con sede en Francia.

El negocio principal de PSA Finance se centra en otorgar financiación vía préstamos prendarios para la compra de vehículos nuevos de las marcas Peugeot, Citroën y DS y en el otorgamiento de autos de dichas marcas vía el sistema de arrendamiento financiero (leasing). Asimismo, ofrece financiación para la compra de autos usados para clientes propuestos por las redes de concesionarios oficiales de las marcas antes mencionadas, así como también otros productos financieros y servicios asociados a la compra, mantenimiento y aseguramiento de vehículos. Por último, también realiza la actividad denominada *floor plan*, que consiste en la financiación del stock de vehículos, repuestos y otros bienes de equipamiento a la red de concesionarios oficial de las marcas Peugeot, Citroen y DS en Argentina. Todo ello dentro del territorio de la República Argentina.

La industria automotriz finalizó el año con un total de 425 mil patentamientos, lo que representa un incremento del mercado cercano al 11,60% respecto al año anterior.

El 2023 presentó nuevos desafíos para el mercado, no solo por la economía país que registro uno de los índices de inflación más elevados de los últimos años, alcanzando el 211,40% acumulado anual, con las dificultades que esto implica en el poder adquisitivo de los consumidores, sino también por el contexto internacional complejo en materia de abastecimiento y restricciones que acotaron el stock disponible de la industria para las ventas locales.

Durante el año, el nivel de créditos otorgados por esta entidad, presentó una suba del 1% en comparación con el año 2022.

PSA Finance alcanzó una penetración de 13% sobre los patentamientos de las marcas (medida sobre la base de financiación de autos 0 km), lo que evidencia una estabilidad respecto a la penetración de 2022.

En este contexto se logró finalizar un 2023 con una financiación total de 7.412 operaciones en lo concerniente a créditos personales y prendarios de autos nuevos, usados y vehículos otorgados mediante leasing, equivalente a AR$ 14.508 millones, siendo el monto total financiado un 68% superior al del año anterior.

Al 31 de diciembre de 2023 la cartera de clientes está valuada en AR$ 14.981 millones.

En cuanto a la oferta de productos, en 2023 la Entidad continuó trabajando en conjunto con las marcas Peugeot, Citroën y DS en el desarrollo de productos financieros exclusivos y diferenciales destinados a vehículos determinados.

También se mantuvo una oferta de productos enérgica y competitiva, con un trabajo comercial permanente en la red de concesionarios.

El año 2023 se enmarcó en un contexto de suba de actividad de la industria automotriz, con una amplia gama de ofertas de financiación. No obstante a ello, PSA Finance presentó volúmenes estables de contratos minorista respecto del año anterior, como consecuencia de las elevadas tasas de financiación del mercado local que restringieron el acceso al crédito. En ese marco, el resultado neto de la Entidad muestra una disminución respecto de 2022 como consecuencia de los siguientes factores:

- Un resultado operativo por encima del crecimiento de la cartera financiada como consecuencia del incremento de márgenes para compensar el impacto inflacionario.
- Un menor cargo del impuesto a las ganancias debido al ajuste por inflación impositivo.
- Un menor resultado neto producto del ajuste por inflación contable en un año de elevada inflación a nivel local, que fue determinante en la pérdida expuesta en el resultado neto.

Como resultante de todo lo anterior, el resultado neto por intermediación financiera alcanzó los AR$ 14.935 millones de ganancia. Y considerando las utilidades y pérdidas diversas, se alcanza un resultado antes de impuesto a las ganancias de AR$ 11.563 millones de ganancia, terminando luego del cómputo del impuesto a las ganancias en un resultado neto final de AR$ 797 millones de pérdida, producto de la aplicación del ajuste por inflación.

Durante el ejercicio 2023 no se han realizado operaciones que requieran una financiación extraordinaria.

En el año 2024 se continuará trabajando en conjunto con las marcas y con la estrategia de ventas actual, buscando realizar promociones de financiación ya que dicha sinergia lleva varios períodos de éxito.

Se consolidará y potenciará el desarrollo de la digitalización, siendo clave en la misión de llegar eficientemente a un perfil de cliente que va modificando día a día su comportamiento de compra, eligiendo las nuevas tecnologías para informarse y comparar productos. En este sentido, PSA Finance continuará desarrollando herramientas que permitan a los clientes obtener un primer acceso al préstamo mediante diferentes plataformas digitales, las cuales ya han comenzado a implementarse satisfactoriamente en 2019 y que continuaron evolucionando durante los años posteriores, sumando en 2024 nuevas funcionalidades que permiten agilizar las gestiones y acortar los tiempos de respuesta al cliente.

Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A.

El negocio principal de Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. (VWFS) se centra en otorgar financiación vía préstamos prendarios y operaciones de leasing para la adquisición de autos nuevos de las marcas del grupo Volkswagen y a ofrecer financiación mayorista a los concesionarios del Grupo VW para la adquisición de autos a la marca. A su vez, ofrece también financiación para la compra de autos usados y servicio de mantenimiento financiado todo ello dentro del territorio de la República Argentina.

En 2023, el mercado automotriz cerró por un lado con un aumento del 10,2% respecto del año anterior en términos de patentamientos, pese a las restricciones para la importación de unidades. En sentido opuesto, como resultado de las condiciones del mercado financiero en general, se observa una baja en el porcentaje de unidades financiadas con prenda del mercado total pasando del 36,7% en 2022 al 32,9% en 2023.

En lo que respecta al Grupo Volkswagen, éste se ubicó en la segunda posición en el ranking de patentamientos debido a que su modelo de negocios se vio particularmente afectado por las restricciones para la importación de unidades, registrando una mejora interanual del 19% muy superior a la mejora experimentada por el mercado total cercana del 11,6%. Con relación al porcentaje de unidades financiadas en 2023, éste fue del 16,6%, mientras que en el año 2022 había sido del 17,6%.

Sobre el negocio minorista, VWFS disminuyó 0,6 puntos porcentuales su participación sobre la venta de unidades financiadas del Grupo VW, ubicándose en el 78,4% (excluyendo camiones y vehículos Audi).

Con relación a la penetración sobre ventas totales del Grupo VW, cabe destacar que VWFS ha podido mantener su participación alcanzando niveles del 13% (sólo 0,8 puntos porcentuales por debajo de los registros de 2022). Lo anteriormente mencionado es el resultado de la estrecha colaboración con la Marca y con los Concesionarios del Grupo, ofreciendo campañas a tasas subsidiadas que representan condiciones atractivas a los clientes, a pesar del elevado nivel de tasas de referencia en el mercado financiero.

Con respecto al negocio mayorista, el año 2023 cerró con una cartera sana, debido al monitoreo continuo de la cartera de Concesionarios del Grupo y el trabajo conjunto con la Marca.

En virtud del contexto macroeconómico registrado, en 2023 la Entidad no ha lanzado al mercado nuevos productos. En este sentido, el foco de VWFS estuvo puesto en la promoción de sus productos prendarios tradicionales a tasa fija con plazos de hasta 60 meses para financiar hasta el 80% de un 0Km Volkswagen.

En el marco de mejora continua, se logró mejorar el servicio a los Concesionarios a través de la comunicación, el entrenamiento y los buenos niveles de respuesta por parte de VWFS, reflejándose en una respuesta positiva en la encuesta de satisfacción correspondiente. Internamente se llevaron a cabo programas de capacitación a los colaboradores, con el objetivo de incrementar la eficiencia en la compañía y a través de eso mejorar los niveles de servicio a los clientes del negocio minorista. En este sentido cabe destacar el lanzamiento del nuevo portal web de atención a clientes, denominado "Pre-aprobado *on line*", realizado en el mes de noviembre de 2023, el cual facilita la autogestión del cliente para que pueda solicitar de manera *on line* y durante las 24 hs. préstamos preaprobados con la finalidad de adquirir vehículos nuevos.

La compañía cuenta con una buena capitalización para el desarrollo de su negocio, además que a lo largo del año, la organización ha incrementado las fuentes de fondeo con otros bancos comerciales llegando a un monto concedido de AR$ 137.900 millones.

En 2023 VWFS ha realizado la emisión de Obligaciones Negociables por un total de AR$ 10,000 millones a 12 meses de plazo y con un margen de corte del 4.5% sobre BADLAR. No obstante a ello y a los efectos de capitalizar las oportunidades que pudiera presentar el mercado de capitales, la entidad mantiene una relación estratégica con los principales bancos comerciales, posee estados financieros sanos y cuenta el respaldo de sus accionistas.

Además en 2023, el Grupo Volkswagen logró un 13,3% de participación en el mercado automotor, situándose en la segunda posición en el ranking de ventas, registrando una mejora respecto del 12,5% logrado en el año anterior.

Durante 2023, el principal objetivo ha sido ofrecer a los clientes productos y servicios de financiación competitivos, de la mano de una política comercial que busque la lealtad de los Concesionarios. La entidad liquidó en el año 2023 un total de 7.771 préstamos prendarios, lo que supone una mejora del 13,5% respecto al año pasado en virtud de la menor oferta de unidades 0km por parte del Grupo VW.

Al 31 de diciembre de 2023, el resultado neto después de impuesto a las ganancias fue de AR$ 1.581,79 millones de ganancia, lo que supone un aumento significativo respecto de la pérdida del año anterior re expresada de AR$ 3.915,66 millones. Este aumento se debió principalmente por la mejora de la rentabilidad de sus productos con el objetivo de mitigar el ajuste por inflación aplicado al patrimonio neto, el cual en 2022 no era compensado en su totalidad por el resultado genuino debido a la alta competitividad en el sector y por verse afectado por la intervención del Banco Central de la República Argentina sobre las tasas de interés en el mercado.

Para 2024 se espera que el mercado automotor esté en un nivel de 443 mil patentamientos, lo que sería una cantidad levemente mayor a los patentamientos en 2023. Se prevé también un año con un entorno de tasas al alza debida a la expectativa de incremento de inflación y a la brecha actual entre el tipo de cambio oficial y el informal.

La Entidad tiene como objetivos para el año 2024 defender la participación sobre las ventas de unidades financiadas, esperando una producción superior de préstamos minoristas a las del 2023 en línea con las expectativas del mercado automotriz, como así también incrementar el nivel de la cartera mayorista. En pos de un desarrollo sostenible en el largo plazo, la compañía tiene planeados proyectos estratégicos durante el 2024 que derivarán en una mejora de los procesos internos con el fin de brindar mayor calidad en el servicio a los clientes y mejor atención a los concesionarios.

Para financiar la cartera de créditos prendarios, la entidad prevé seguir diversificando sus fuentes de fondeo con su principal socio comercial, otros bancos comerciales mediante la captación de plazos fijos y la emisión de deuda de Obligaciones Negociables.

Consolidar A.F.J.P. S.A. (en Liquidación)

Con fecha 4 de diciembre de 2008, se promulgó la Ley N° 26.425 que eliminó el régimen de capitalización que formaba parte del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, para ser absorbido y sustituido por un único régimen público de reparto denominado Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA). Como consecuencia de ello, Consolidar A.F.J.P. S.A. dejó de administrar los recursos que integraban las cuentas de capitalización individual de los afiliados y beneficiarios al régimen de capitalización del Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones, los cuales fueron transferidos al Fondo de Garantía de Sustentabilidad del Régimen Previsional Público en idéntica especie que en la que se encontraban invertidos, pasando a ser la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) el titular único y exclusivo de dichos bienes y derechos.

Asimismo, el 29 de octubre de 2009, la ANSES emitió la Resolución N° 290/2009 por la cual las administradoras de fondos de jubilaciones y pensiones que se encontraran interesadas en reconvertir su objeto social para administrar los fondos correspondientes a las imposiciones voluntarias y los depósitos convenidos que mantenían los afiliados en sus cuentas de capitalización, tenían un plazo de 30 días hábiles para manifestar su decisión en ese sentido.

Considerando lo mencionado en los párrafos anteriores y teniendo en cuenta la imposibilidad de Consolidar A.F.J.P. S.A. de alcanzar y ejecutar el objeto social para el cual fue constituida, el 28 de diciembre de 2009, la Asamblea General Extraordinaria Unánime de Accionistas resolvió aprobar la disolución y posterior liquidación de la sociedad, con efectos a partir del 31 de diciembre de 2009, entendiendo que dicha alternativa preservará de manera más adecuada los intereses tanto de sus acreedores como de sus accionistas. Asimismo, tal como lo dispone la Ley de Sociedades, la Asamblea de Accionistas resolvió nombrar a los contadores, Sr. Gabriel Orden y Sr. Rubén Lamandia, liquidadores de Consolidar A.F.J.P. S.A. quienes, desde el 31 de diciembre de 2009, detentan la representación legal de la sociedad. A la fecha, los mismos se encuentran efectuando todas las acciones necesarias a fin de proceder con la liquidación de Consolidar A.F.J.P. S.A.

Al respecto, el 28 de enero de 2010, la disolución de Consolidar A.F.J.P. S.A. y la nómina de liquidadores designados fue inscripta por la Inspección General de Justicia (I.G.J.).

Adicionalmente, el 19 de octubre de 2009, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Consolidar A.F.J.P S.A. (en liquidación) aprobó la reducción voluntaria del capital social por AR$ 75 millones. Por su parte, la I.G.J. aprobó la mencionada reducción de capital con fecha 11 de enero de 2010 de manera tal que, hacia el 19 de enero de 2010, los aportes de capital fueron transferidos a los accionistas conforme la reducción anteriormente mencionada.

BBVA Argentina, en su carácter de accionista, solicitó a Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación) la presentación de una nota ante el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas de la Nación y la Administración Nacional de la Seguridad Social, a efectos de iniciar conversaciones en el marco de la Ley N° 26.425 a fin de encontrar una o más vías de resolución respecto de las consecuencias emanadas de los eventos producidos tras la emisión de esta Ley. Dicha nota fue presentada por Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación) el 11 de junio de 2010.

El 7 de diciembre de 2010, Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación) inició una demanda por daños y perjuicios contra el Estado Nacional y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la cual fue radicada ante el Juzgado de 1era instancia en lo Contencioso Administrativo Federal Nro. 4, Secretaría Nro. 7, bajo el Expediente Nro. 40.437/2010. Dicha demanda fue ratificada por BBVA Argentina en su carácter de accionista mayoritario de la Sociedad. El 15 de julio de 2011, Consolidar A.F.J.P. S.A. (en liquidación) y BBVA Argentina presentaron ante el mencionado juzgado una ampliación de esta demanda para la determinación de los daños y perjuicios. Hacia el 9 de marzo de 2012 el Tribunal ordenó el traslado de la demanda al Estado Nacional.

En este sentido, el 13 de mayo de 2013, el Juzgado interviniente resolvió comenzar la etapa probatoria ante lo cual la Sociedad preparó las pruebas testimoniales, documentales y periciales pertinentes y, el 28 de mayo de 2013, acompañó los pliegos y las declaraciones testimoniales de sus testigos.

A diciembre de 2020, el expediente se encuentra con pedido de dictado de sentencia y el Juzgado solicitó se vuelva a certificar la prueba.

Con fecha 1° de julio de 2021 se ha dictado sentencia, la cual ha rechazado la demanda incoada. Contra dicha resolución, se ha interpuesto recurso de apelación el que ha sido concedido por el Tribunal actuante, estando en condiciones de elevar estos actuados a la Cámara de Apelaciones.

Con fecha 30 de septiembre de 2021 se ha notificado la radicación del expediente ante la Sala I de la Cámara Contencioso Administrativo Federal a efectos de presentar escrito de expresión de agravios. Dicha presentación fue realizada el 12 de octubre de 2021 y posteriormente, con fecha 14 de octubre de 2021 la Sala ordenó el traslado de la Expresión de Agravios al Estado Nacional.

El 22 de octubre de 2021, la Sala da por contestado al Estado Nacional el traslado antes mencionado y posteriormente, ordena que pasen los autos al acuerdo para dictar sentencia.

Con fecha 9 de agosto de 2022, la Sala I de la Cámara Contencioso Administrativo Federal ha dictado sentencia, la cual ha ratificado el fallo de primera instancia. Contra esta resolución se interpuso un Recurso Extraordinario Federal. Dicha Sala, con fecha 15 de septiembre, ha concedido parcialmente el recurso presentado. Atento a ello, y con fecha 21 de septiembre, se ha presentado ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN), un Recurso de Queja por la denegación de los agravios relativos a las arbitrariedades de la sentencia.

A la fecha no es posible estimar el resultado de la mencionada interposición como, ante la eventualidad de prosperar la misma, el resultado de la evaluación del caso que haga la CSJN.

Negocio Conjunto y Asociadas

Banco BBVA Argentina S.A.

- Rombo Compañia Financiera S.A (40,00%)
- BBVA Consolidar Seguros S.A (12,22%)
- Interbanking S.A (11,11%)
- Play Digital S.A (11,06%)
- Openpay Argentina S.A (12,51%)

Rombo Compañía Financiera S.A.

Rombo Compañía Financiera S.A (RCF) es la principal financiera de la red de concesionarios Renault, tanto de vehículos nuevos como de vehículos usados. Durante 2023, Renault logró un 12,2% de participación en el mercado automotor, (11,8% en 2022), situándose en la cuarta posición en el ranking de ventas. Nissan tuvo una participación de 4,6% (4,01% en 2022). La marca Renault ha sido una de las dos más afectadas por la baja disponibilidad de vehículos. Sin embargo, el segmento financiado en ambas marcas logró mantener su posicionamiento a pesar de las pérdidas de volumen.

La tasa de intervención de RCF sobre las ventas de Renault registró un aumento, alcanzando el 26,1% en comparación al 23,6% en 2022, y una disminución en la tasa de intervención en Nissan alcanzando el 15,7% para 2023 en relación al 22,6% en 2022. Si bien la industria en su conjunto fue negativamente impactada por el contexto económico, RCF ha logrado una destacada gestión comercial enfocada principalmente en mantener la fidelidad en la red.

RCF ocupa la primera posición en el ranking de préstamos y fidelidad entre las compañías cautivas de marca, cerrando el año con un porcentaje promedio del 80% (créditos otorgados por RCF del total de créditos para la venta de vehículos Renault) (fuente AFIMA). Por su parte, Renault Argentina y Nissan colaboraron fuertemente con la actividad crediticia, aportando medios comerciales importantes (subsidios de tasa) tanto en vehículos nuevos como usados.

Con este soporte RCF alcanzó una marca de financiamientos de 16.588 vehículos nuevos Renault y Nissan (vs 13.989 en 2022) y un nivel de vehículos usados 3.586 (vs 4.050 en 2022). De esta forma, el capital otorgado de financiaciones alcanzó un nivel de AR$ 46.369 millones que representa un aumento del 71,9% en comparación a los AR$ 26.971 millones al cierre de 2022.

Los indicadores que miden el riesgo y la calidad de la cartera se han mantenido estables con respecto al último año. Se ha mantenido bajo el número de casos radicados en contencioso y la gestión ha sido muy buena, principalmente a partir de acuerdos de pago, modalidad que se continúa utilizando a pesar de haber terminado la fase crítica de la pandemia. El nivel de *non-performing loans* pasó del 0,73% en diciembre de 2022 al 0,48% al cierre de 2023 (promedio).

En cuanto al financiamiento, el saldo total de ON's a diciembre de 2023 es de AR$ 2.500 millones. El monto del programa actual es de USD 150 millones, con un rating "AA" por parte de Fix SCR S.A. Agente Calificadora de Riesgo.

BBVA Seguros S.A.

BBVA Seguros S.A. opera en las ramas de Incendio, Combinado Familiar e Integral, Robo, Accidentes Personales, Vida Colectivo, Vida Saldos Deudores, Sepelio y riesgos varios a través de diferentes canales, entre los que se encuentran Banco BBVA Argentina S.A., operadores telefónicos y productores de seguros.

Durante 2023 se alcanzó un nivel de primas emitidas de AR$ 31.930,71 millones, lo que representó una disminución del 32,6% respecto al nivel re expresado del año anterior.

La estrategia del negocio combina una amplia oferta de productos con múltiples canales de distribución y atención, todo ello basado en la segmentación de las necesidades de los clientes y prospectos.

Los siniestros pagados durante el año 2023 alcanzaron la cifra de AR$ 10.588,14 millones, es decir, un 33,16% sobre primas emitidas en dicho año.

El resultado neto fue AR$ 8.030,34 millones de ganancia, y el patrimonio neto ascendió a AR$ 38.543,90 millones.

La política de la Entidad se enmarcó dentro de los siguientes lineamientos:

- Riegos de Crédito: el cumplimiento de las normas, la selección de contrapartes a través de los criterios establecidos por el Comité de Inversiones y el seguimiento permanente de los mismos, hacen a la seguridad de la cartera. Debido a la nueva dinámica de alta inflación, se han incrementado la exposición a activos soberanos ajustados por C.E.R., en general de corta duración, para mantener un equilibrio entre rentabilidad y volatilidad. Para diversificar riesgos de créditos, se mantuvieron posiciones en plazos fijos de bancos de primera línea y fondos *money market* para garantizar liquidez de corto plazo.
- Liquidez de los instrumentos: la cartera de BBVA Seguros ha sido estructurada teniendo en cuenta instrumentos que permitan la liquidez necesaria para cumplir adecuadamente con los requerimientos que exige la dinámica del negocio de la compañía.

El superávit de capitales mínimos al 31 de diciembre de 2023 fue AR$ 35.070,99 millones, que representa un 1.234,72% de exceso sobre el capital mínimo exigido.

Para el año 2024, el plan de BBVA Seguros consistirá en ampliar su propuesta de valor con nuevos seguros que se adaptan a las necesidades reales de los clientes sumando canales adicionales para facilitarles el proceso de simulación, contratación y gestión. El objetivo es lograr un mayor crecimiento, que se traduzca a mediano y largo plazo en un incremento del volumen de negocios que potencie la rentabilidad para los accionistas, dentro del marco de un servicio diferenciado y de excelencia en la atención a los clientes, y por medio de personal capacitado y consustanciado con los objetivos de la sociedad.

Interbanking S.A.

Como miembro y accionista de Interbanking S.A., junto con otros ocho bancos argentinos líderes, el Banco ofrece un sistema de comunicaciones electrónicas que permite a sus clientes optimizar sus transacciones bancarias. Los clientes corporativos de BBVA Argentina pueden conectarse al servicio desde sus computadoras personales en cualquier momento y revisar sus cuentas en cualquier banco miembro, enviar mensajes, transferir fondos, realizar pagos electrónicos de salarios, pagos a proveedores y pagos de impuestos, y mostrar datos del mercado. A través de Interbanking, el Banco ofrece productos electrónicos distintos para cada segmento de su clientela corporativa y procesa transferencias en línea, permitiendo que las transacciones de débito y crédito se liquiden automáticamente y se reflejen en las cuentas relevantes en tiempo real. Como resultado de la participación de BBVA Argentina en Interbanking S.A., el 30 de junio de 2023, el Banco recibió en concepto de dividendos la suma de AR$ 481,65 millones.

Play Digital S.A.

Play Digital S.A. es una compañía nativa digital, creada en el año 2020, que se dedica a desarrollar productos tecnológicos que faciliten la interacción de los usuarios bancarios con sus productos financieros.

Sus accionistas son la gran mayoría de instituciones de la banca pública, privada y cooperativa de la Argentina. BBVA Argentina participa actualmente del 11,06% de su capital.

La Entidad ha desarrollado y opera una solución de pagos digitales destinada a la provisión de servicios de tecnología informática ("MODO"); teniendo derechos amplios y suficientes para su uso, operación, autorización para su uso y explotación.

Con MODO y la tecnología puesta al servicio de las personas, los bancos argentinos dan un primer paso hacia el llamado open *banking*, fomentando una mayor integración de todos los medios pagos. MODO ofrece una plataforma de soluciones de pago a sus clientes - instituciones emisoras de cuentas y medios de pago - para el desarrollo de funcionalidades que estos ofrecen a sus clientes - los usuarios de MODO. Así, los usuarios pueden registrarse a MODO desde su app bancaria o desde la propia app MODO y asociar su número de teléfono. Una vez registrados, pueden vincular sus cuentas, tarjetas de crédito, débito y prepagas, eligiendo luego cómo y con qué productos operar en el momento que quieran. De esta forma, el usuario tiene todas sus cuentas bancarias en un mismo lugar, para ver saldos, hacer envíos o pedidos de dinero y abonar en comercios. Además, puede acceder a todos los beneficios, promociones, descuentos y cuotas que ofrecen los bancos del ecosistema en los que ya dispone de una cuenta bancaria.

MODO sienta un precedente único en Argentina y Latinoamérica, en donde toda la industria financiera coopera para ofrecer más y mejores alternativas para las personas. Con una propuesta muy ambiciosa, MODO sigue el ejemplo de iniciativas similares en otros países como Bizum en España, Zelle en Estados Unidos, Paylib en Francia, Mobilepay en Dinamarca, Swish en Suecia o PayNow en Singapur.

En cuanto al 2024, Play Digital prestará atención a la evolución de la situación económica y financiera internacional y, especialmente, al comportamiento de las tasas de inflación, los niveles de actividad, tipo de cambio y gasto público de Argentina.

En el plano de la industria de billeteras digitales, la Entidad observa que continuará operando en un entorno altamente competitivo y con bajas barreras de entrada, que requiere de un seguimiento permanente de las novedades relacionadas a sus competidores.

Durante el 2024, Play Digital seguirá aumentando su volumen de negocios gracias al desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras tecnológicas, reafirmando su rol de actor líder en la industria.

Openpay Argentina S.A.

Openpay Argentina S.A. (Openpay) fue constituida el 11 de mayo de 2021 y forma parte del Grupo BBVA, siendo sus accionistas al 31 de diciembre de 2022 el BBV América SL con el 87,49% del capital social y BBVA Argentina S.A. con el 12,51% restante.

Openpay tiene como objeto ser un procesador de pagos, lo cual permite crear un enlace entre sus clientes y los adquirentes Prisma SA, Amex y Naranja.

A futuro también desarrollará el negocio de agrupador de pago, para lo cual ofrecerá el servicio y la infraestructura física de procesamiento de pagos con tarjetas de crédito y débito, cobros con QR y a través de link de pagos, lo cual permitirá simplificar la operatoria de los comercios que la utilicen.

La plataforma de Openpay ofrece la seguridad y adaptabilidad que contribuye, de manera importante, al desarrollo del comercio físico y electrónico, dada su facilidad en la implementación y funcionalidad de su *dashboard* que le permite a los comercios observar, en tiempo real, sus transacciones con los diferentes métodos de pago.

En el año 2024, la Entidad espera lograr los siguientes objetivos:

- La implementación del *onboarding* digital para poder llegar a un público *Open Market*. Este desarrollo contará con validación biométrica en línea.
- La implementación de la tarjeta prepaga para los clientes *Open Market*.
- La implementación del servicio Agregador (PSP) en el segundo semestre, lo cual permitirá a los clientes, aceptar operaciones mediante tarjeta no presente, integrando esta solución a sus plataformas de venta online.

Openpay busca brindar un servicio diferencial a sus clientes, integrando distintos tipos de servicios (cobro con tarjeta presente y no presente) como así también, trabajar en la inclusión financiera de los pequeños comercios y emprendedores.

Política de Distribución de Utilidades

Distribución de utilidades

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente sobre "distribución de resultados del B.C.R.A", a los efectos del cálculo de los saldos de utilidades distribuibles deben efectuarse deducciones en forma extracontable de la sumatoria de los saldos registrados en la cuenta Resultados no asignados y en la reserva facultativa para futuras distribuciones de resultados.

El B.C.R.A. exige un margen de conservación de capital adicional a la exigencia de capital mínimo, que asciende al 2,5% de los activos ponderados por riesgo (APR), el cual se ampliará en un 1% de los APR para las entidades calificadas por el B.C.R.A. como de importancia sistémica local (D-SIB), y un margen contra cíclico que el B.C.R.A. definió en 0% (aunque puede aumentarlo hasta 2,5% de los APR en función de su evaluación del riesgo sistémico).

Los mencionados márgenes, se deben integrar exclusivamente con capital ordinario de nivel uno (COn1). Las consecuencias para una entidad de no cumplir con los márgenes es una restricción progresiva para distribuir dividendos, recomprar acciones, efectuar pagos sobre otros instrumentos de capital u otorgar ciertas bonificaciones al personal.

Las instituciones financieras podrán distribuir dividendos siempre que: (i) no estén alcanzadas por los términos de las secciones 34 "Regularización y recuperación" y 35 bis "Reestructuración de la institución para salvaguardar los préstamos y depósitos bancarios" de la Ley de Entidades Financieras (Ley No 21.526); (ii) no registren asistencia financiera del BCRA; (iii) no estén atrasadas o no cumplan con el régimen de información establecido por el BCRA; y (iv) cumplan con los requisitos de integración de capital mínimo y efectivo mínimo.

Las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del Banco Central de la República Argentina para la distribución de sus resultados. En dicho proceso de autorización, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tendrá en cuenta, entre otros elementos, los potenciales efectos de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad según Comunicación"A" 6430 (Punto 5.5. de NIIF 9 - Deterioro de valor de activos financieros) y de la reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación "A" 6651.

Por otra parte, el Banco Central mediante Comunicación "A" 6939 dispuso el 19 de marzo de 2020 la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras hasta el 30 de junio de 2020. Esta suspensión fue prorrogada sucesivamente a través de las Comunicaciones "A" 7035 hasta el 31 de diciembre de 2020; "A" 7181 hasta el 30 de junio de 2021; y "A" 7312 hasta el 31 de diciembre de 2021.

Las Asambleas de Accionistas de Banco BBVA Argentina, en función de los ejercicios, 2019 y 2020, han aprobado las siguientes distribuciones de dividendos, las cuales se encuentran sujetas a la autorización del BCRA para su efectivización:

Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria del 15.05.2020	2.500
Asamblea General Extraordinaria del 20.11.2020	12.000
Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria del 20.04.2021	7.000
Asamblea General Extraordinaria del 03.11.2021	6.500
Total	**28.000**

Valores en millones de pesos

La Asamblea de Accionistas de Banco BBVA Argentina de fecha 29 de abril de 2022 resolvió solicitar autorización al Banco Central estimando el 20% de las utilidades en la suma de AR$ 13.165 millones, habiéndose autorizado el pago de dividendos por dicho monto.

Al 31 de diciembre de 2022, el saldo de AR$ 14.835 millones registrado en el rubro Otros pasivos no financieros corresponde al remanente no distribuido de las asambleas 2020 y 2021.

A través de la comunicación "A" 7421 emitida el 16 de diciembre de 2021, el BCRA levantó la suspensión y dispuso con vigencia desde el 1 de enero 2022 y hasta el 31.12.22, que las entidades financieras podrán distribuir resultados por hasta el 20% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre Distribución de Resultados, debiendo realizar la distribución una vez obtenida la autorización en doce cuotas iguales, mensuales y consecutivas. Posteriormente el organismo realizó la siguiente aclaración para la aplicación de esta norma: las entidades sólo podrán solicitar autorización a la SEFyC para la distribución de resultados acumulados hasta el cierre del ejercicio 2021 inclusive, en una única presentación, luego de contar con la información requerida por estas normas.

A través de la Comunicación "A" 7659 emitida el 15 de diciembre de 2022, el BCRA suspende la distribución de resultados de las entidades financieras con vigencia a partir del 01 de enero de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

A través de la Comunicación "A" 7719 emitida el 09 de marzo de 2023, el BCRA levantó a partir del 01 de abril de 2023 la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras y estableció que a partir del 1.4.23 y hasta el 31.12.23 las entidades financieras que cuenten con la autorización del BCRA –de conformidad con lo previsto en la Sección 6. de las normas

sobre "Distribución de resultados"–, podrán distribuir resultados en 6 cuotas iguales, mensuales y consecutivas por hasta el 40 % del importe que hubiera correspondido de aplicar las citadas normas.

El Directorio del Banco decidió proponer para la aprobación de la asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas celebrada el 28 de abril de 2023, y la asamblea general ordinaria y extraordinaria de accionistas aprobó:

a) el pago de un dividendo por la suma de AR$ 35.566.224.479 (Pesos Treinta y Cinco Mil Quinientos Sesenta y Seis Millones Doscientos Veinticuatro Mil Cuatrocientos Setenta y Nueve) en forma proporcional a la tenencia nominal de cada accionista, suma equivalente a AR$ 58,047 milésimas por acción, mediante la desafectación parcial de la Reserva Facultativa para Futura Distribuciones de Resultados, sujeto a lo que se indicará más adelante;

b) a los efectos de la solicitud de autorización a ser requerida al Banco Central, cuantificar el 40% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre "Distribución de Resultados", en la suma de AR$ 50.401.015.479 (Pesos Cincuenta Mil Cuatrocientos Un Millones Quince Mil Cuatrocientos Setenta y Nueve);

La Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del Banco Central de la República Argentina autorizó el pago de un dividendo por la suma de AR$ 50.401.015.479 que serán abonados en especie mediante la entrega de valores nominales 49.524.433.015 de la Letra del Tesoro Nacional en Pesos Ajustada por Cer a Descuento con vencimiento 23 de noviembre de 2023 (ISIN ARARGE520DT9) Ticker X23N3 (código de CV 9197).

Código de Gobierno Societario

Principales Lineamientos del Código de Gobierno Societario (CGS)

Los principios que conforman el Sistema de Gobierno Societario de BBVA Argentina se encuentran contemplados: (i) en los estatutos sociales; (ii) en la normativa aplicable; (iii) en los reglamentos internos de los distintos Comités; y (iv) en el Código de Gobierno Societario (C.G.S.), donde han sido regulados los derechos y deberes de los Directores y los de la Alta Gerencia.

En este sentido, el C.G.S., cuya última versión fue aprobada por el Directorio de la Sociedad en diciembre de 2023, recoge las más recientes recomendaciones de Gobierno Societario establecidas por la CNV y por el BCRA. Su finalidad principal, además de la distribución de funciones entre el Directorio, la Alta Gerencia y los Comités, definiendo su rol y funcionamiento, es la protección de los derechos del público inversor, en cuanto evitan o restringen la posibilidad de difusión de información asimétrica, definen los riesgos y los controles internos y externos.

Directores Independientes

El C.G.S. establece que el Directorio de la Sociedad deberá estar conformado por Directores independientes en número suficiente para integrar los Comités en cuya composición se requiere su participación.

Los requisitos de independencia son los establecidos por el artículo 11 del Capítulo III de las Normas de la CNV, y se encuentran en línea con los estándares internacionales, en particular con las Reglas de Gobierno Corporativo emitidas por el New York Stock Exchange (N.Y.S.E.), siguiendo las indicaciones de la SEC de los Estados Unidos, que establecen los criterios para que un director pueda ser considerado como independiente.

La condición de independencia de cada director será expuesta por el accionista que lo proponga en la asamblea respectiva.

Asimismo, el carácter de independiente o no independiente de cada director será expuesto en la Memoria Anual Reporte Integrado y Estados Financieros del Ejercicio y demás documentación en que fuere necesario.

La Resolución General Nº 730/2018 de la CNV, establece que: serán considerados directores independientes aquellos que, designados en atención a sus condiciones personales y profesionales, puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la sociedad, sus accionistas significativos o sus directivos, no pudiendo ser considerados en particular como directores independientes quienes:

a) Sean también miembros del órgano de administración de la controlante u otra sociedad perteneciente al mismo grupo económico de la emisora por una relación existente al momento de su elección o que hubiere cesado durante los tres (3) años inmediatamente anteriores.

b) Estén vinculados a la emisora o a los accionistas de ésta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas" o con sociedades en las que estos también tengan en forma directa o indirecta "participaciones significativas", o si estuvo vinculado a ellas por una relación de dependencia durante los últimos tres (3) años.

c) Tengan relaciones profesionales o pertenezcan a una sociedad o asociación profesional que mantenga relaciones profesionales con habitualidad y de una naturaleza y volumen relevante con, o perciban remuneraciones u honorarios (distintos de los correspondientes a las funciones que cumple en el órgano de administración) de, la emisora o los accionistas de ésta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas", o con sociedades en las que estos también tengan en forma directa o indirecta "participaciones significativas". Esta prohibición abarca a las relaciones profesionales y pertenencia durante los últimos tres (3) años anteriores a la designación como director.

d) En forma directa o indirecta, sean titulares del cinco por ciento (5%) o más de acciones con derecho a voto y/o del capital social en la emisora o en una sociedad que tengan en ella una "participación significativa".

e) En forma directa o indirecta, vendan y/o provean bienes y/o servicios -distintos a los previstos en el inciso c)- de forma habitual y de una naturaleza y volumen relevante a la emisora o a los accionistas de esta que tengan en ella en forma directa o indirecta "participaciones significativas", por importes sustancialmente superiores a los percibidos como compensación por sus funciones como integrantes del órgano de administración. Esta prohibición abarca a las relaciones comerciales que se efectúen durante los últimos tres (3) años anteriores a la designación como director.

f) Hayan sido directores, gerentes, administradores o ejecutivos principales de organizaciones sin fines de lucro que hayan recibido fondos, por importes superiores a los descritos en el inciso l) del artículo 12 de la Resolución UIF N° 30/2011 y sus modificatorias, de la sociedad, su controlante y demás sociedades del grupo del que ella forma parte, así como de los ejecutivos principales de cualquiera de ellas.

g) Reciban algún pago, incluyendo la participación en planes o esquemas de opciones sobre acciones, por parte de la sociedad o de las sociedades de su mismo grupo, distintos a los honorarios a recibir en virtud de su función de director, salvo los dividendos que le correspondan en su calidad de accionista en los términos del inciso d) y el correspondiente a la contraprestación enunciada en el inciso e).

h) Se hayan desempeñado como directores en la emisora, su controlante u otra sociedad perteneciente al mismo grupo económico por más de diez (10) años.

La condición de director independiente se recobrará luego de haber transcurrido como mínimo tres (3) años desde el cese de su cargo como director.

i) Sea cónyuge o conviviente reconocido legalmente, pariente hasta el tercer grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad de individuos que, de integrar el órgano de administración, no reunirían las condiciones de independencia establecidas en esta reglamentación.

Los directores que, con posterioridad a sus designaciones, recayeren en alguna/s de las circunstancias señaladas precedentemente, deberán ponerlo de manifiesto en forma inmediata a la emisora, la cual deberá comunicarlo a la Comisión y al o los mercados autorizados donde aquélla liste sus valores negociables inmediatamente de ocurrido el hecho o de llegado éste a su conocimiento.

En todos los casos las referencias a "participaciones significativas" contenidas en este artículo, se considerarán referidas a aquellas personas que posean acciones que representen al menos el cinco por ciento (5%) del capital social y/o de los votos, o una cantidad menor cuando tuvieren derecho a la elección de uno o más directores por clase de acciones o tuvieren con otros accionistas convenios relativos al gobierno y administración de la sociedad de que se trate, o de su controlante; mientras que las relativas a "grupo económico" se corresponden a la definición contenida en el inciso e) apartado 3 del artículo 5° del Capítulo V del Título II de las Normas (N.T. 2013 y mod.).

Nombramiento de Directores

La designación de los miembros del Directorio corresponde a la Asamblea de Accionistas, órgano de gobierno de la sociedad, dentro del mínimo y máximo de integrantes que fija el Estatuto Social, pudiendo designar suplentes en igual o menor número que los titulares y por el mismo plazo a fin de llenar las vacantes que se produjeran.

Los accionistas que propongan la elección de Directores titulares o suplentes deberán informar a la Asamblea la condición de independencia o no de dichos candidatos.

Las únicas limitantes para ser designado director son las que resultan de la Ley General de Sociedades, de la Ley de Entidades Financieras, sus modificatorias y concordantes, de las normas de la CNV, de la SEC y del CGS.

Desempeño de la Función de Director

El Directorio de BBVA Argentina constituye, conforme al Estatuto Social y a la ley, el órgano natural de representación, administración, gestión y control de la Sociedad. En tal sentido sus principales funciones son las de (i) velar por la liquidez y solvencia; (ii) revisar y guiar la estrategia corporativa, los planes de acción más importantes, las políticas de monitoreo de riesgos y de control interno y externo, los presupuestos y planes anuales; (iii) establecer los objetivos, vigilar la implementación de los mismos y su cumplimiento a nivel corporativo y gerencial; y (iv) supervisar las principales asignaciones de capital, desinversiones y adquisiciones.

Los Directores deberán cumplir los deberes impuestos por las leyes y los estatutos con fidelidad al interés social, entendido como interés de la Sociedad.

Participarán en las deliberaciones y debates que se susciten respecto de los asuntos sometidos a su consideración y dispondrán de la información suficiente para poder formar criterio respecto de las cuestiones que corresponden a los órganos sociales de BBVA Argentina, pudiendo pedir la información adicional y el asesoramiento que se requiera para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, los Directores pueden solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de BBVA Argentina en aquellas materias sometidas a su consideración que, por su especial complejidad o trascendencia así lo requirieran.

Anualmente, el Directorio aprueba la Memoria Anual Reporte Integrado mediante la que informa los resultados de desempeño financiero y no financiero, de acuerdo con los temas relevantes y de mayor impacto para el desarrollo sostenible. Dicha Memoria, es entregada a los accionistas con la debida antelación y luego sometida a la aprobación de los accionistas en la Asamblea Anual.

Retribuciones de los Miembros del Directorio

La retribución de los miembros del Directorio se rige por la normativa aplicable, es decir, Estatuto Social, Ley General de Sociedades, Normas del BCRA y Normas de la CNV.

El Comité de Auditoría opina sobre la razonabilidad de las propuestas que efectúa el Comité de Nombramientos y Remuneraciones acerca de honorarios y de planes de opciones sobre acciones de los directores y administradores de la Sociedad, y eleva dicho informe al Directorio.

La información sobre las retribuciones de los miembros del Directorio se pone a disposición de los accionistas en ocasión de la celebración de la Asamblea General de Accionistas.

Conflicto de Intereses

En el Código de Gobierno Societario se establecen en detalle las posibles situaciones en la que se pueden presentar conflictos de intereses entre "el Director" y BBVA Argentina y la forma en que deberá proceder en cada caso a fin de evitar que se pudiera producir una conducta contraria a los intereses de la Sociedad. Asimismo, con fecha 24 de noviembre de 2020 se aprobó la Política General de Conflicto de Interés la cual define y establece los principios y principales medidas para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses reales y potenciales que puedan darse en la Sociedad.

Por otra parte, toda vez que el Directorio deba considerar algún asunto en los que algún miembro tenga un interés personal, este director debe abstenerse de votar.

Estas reglas están orientadas a que la actuación de los directores se ajuste a un comportamiento ético en su conducta, de acuerdo con la normativa aplicable y conforme a los principios que constituyen los valores de BBVA Argentina.

Incompatibilidades

Los Directores están sujetos a un régimen de incompatibilidades establecido por la normativa aplicable en cada caso y, en particular, las contenidas en la Ley General de Sociedades y las normas del BCRA.

La pérdida de la condición de Director de BBVA Argentina comportará la obligación de presentar la dimisión en aquellos cargos de administración en empresas controladas o participadas en las que se desempeñaran por razón de dicha condición.

Renuncia de los Directores

Los Directores cesarán en su cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, salvo que sean reelegidos o, cuando con sustento en el principio de la buena fe, deban formalizar la correspondiente renuncia por haberse tipificado alguno de los supuestos que prescribe el C.G.S. y que se transcriben a continuación.

- Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos en la normativa vigente o en el Estatuto Social.
- Cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en el carácter en virtud del cual hubieran sido designados como tales.
- En caso de incumplimiento grave de sus obligaciones en el desempeño de sus funciones como Director.
- Cuando por hechos imputables al Director en su condición de tal se hubiere ocasionado un daño grave al patrimonio social, o se perdiera la honorabilidad comercial y profesional necesaria para ostentar la condición de Director de BBVA Argentina.

Relaciones con los Accionistas y Mercados

Como consecuencia del principio de transparencia que preside la actuación de la Sociedad en los mercados financieros y se encuentra establecido en el C.G.S., el Directorio determinará los medios adecuados para asegurar que BBVA Argentina comunique toda aquella información que pueda resultar relevante para los accionistas e inversores y que esta información resulte ser correcta y veraz. Asimismo, podrá sugerir mecanismos para mejorar las relaciones y comunicaciones con los accionistas de BBVA Argentina.

En este sentido, BBVA Argentina, cuenta con un Departamento de Relación con Inversores, dentro de la Dirección Financiera, cuya función principal es la de representar al Banco ante accionistas, inversores y analistas, realizando presentaciones institucionales, coincidiendo con la presentación de los estados financieros. A tal fin, se organizan periódicamente encuentros informativos (*roadshows*, conferencias y otras reuniones), con los accionistas, para exponer la marcha del banco y otros aspectos de interés, atendiendo en forma personalizada sus comentarios y preguntas.

Por otra parte, aquellos accionistas que representen por lo menos el 2% del capital social, podrán solicitar reuniones informativas, y/o realizar comentarios o propuestas relativas a la marcha de los negocios sociales.

Asamblea General de Accionistas

Los asuntos relativos al funcionamiento de la Asamblea y a los derechos de los accionistas se encuentran regulados en el Estatuto Social y en las normas societarias que le son aplicables: Ley General de Sociedades, Normas de la CNV, Código Reglamento de Listado de Bolsas y Mercados Argentinos y Normas del BCRA.

Las Asambleas de Accionistas son convocadas por el Directorio o por la Comisión Fiscalizadora en los casos previstos por la ley, pudiendo ser convocadas a requerimiento de los accionistas que representen por lo menos el cinco por ciento del capital social.

El aviso de convocatoria con el Orden del Día se publica durante cinco días en el diario de publicaciones legales (Boletín Oficial) y en uno de los diarios de mayor circulación general en el país, con una anticipación no menor a veinte días y no mayor a los cuarenta y cinco de la fecha fijada para su celebración.

Con una antelación de veinte días a la celebración de la misma, debe ponerse a disposición de los accionistas la información relevante concerniente a la celebración de la asamblea, la documentación a ser considerada en la misma y las propuestas del Directorio.

Las Asambleas de Accionistas podrán realizarse en forma presencial o a distancia. En el caso de celebración de asambleas a distancia, podrán celebrarse mediante la utilización de canales de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonidos, imágenes y palabras (sistema de videoconferencia), al que podrá accederse mediante el link que será remitido por BBVA Argentina, junto con el instructivo de acceso y desarrollo del acto asambleario. Los accionistas deberán comunicar su asistencia a la asamblea mediante correo electrónico dirigido a la casilla (asambleas-arg@bbva.com).

Para el ejercicio de sus derechos en la asamblea, los accionistas deben acreditar sus tenencias accionarias mediante certificación expedida por la Caja de Valores u otra institución autorizada, para su inscripción en el libro de asistencia, con no menos de tres días hábiles de anticipación a la fecha fijada para la celebración de la misma.

Una vez constituida la Asamblea, antes de comenzar con el tratamiento de los distintos puntos del orden del día, el Secretario de Directorio informará a los accionistas presentes el sistema de votación a utilizarse durante el desarrollo de la Asamblea.

En particular, los accionistas podrán ejercer su derecho de voto respecto de las propuestas sobre los puntos comprendidos en el orden del día, en forma personal o por representación.

En este último caso lo harán mediante el otorgamiento de un mandato en instrumento público o privado, no pudiendo ser mandatarios los directores, síndicos, gerentes y demás empleados de la Sociedad.

El Directorio, a los efectos de facilitar la comunicación de los accionistas con la Sociedad en el desarrollo de las asambleas generales, cuenta con el Departamento de Relación con Inversores, y la Secretaría de Directorio, asimismo, con un sitio web particular de libre acceso.

Reporte de Gobierno Societario 2023

RESOLUCIÓN GENERAL CNV 797/19

A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

I. La compañía debe ser liderada por un Directorio profesional y capacitado que será el encargado de sentar las bases necesarias para asegurar el éxito sostenible de la compañía. El Directorio es el guardián de la compañía y de los derechos de todos sus Accionistas.

II. El Directorio deberá ser el encargado de determinar y promover la cultura y valores corporativos. En su actuación, el Directorio deberá garantizar la observancia de los más altos estándares de ética e integridad en función del mejor interés de la compañía.

III. El Directorio deberá ser el encargado de asegurar una estrategia inspirada en la visión y misión de la compañía, que se encuentre alineada a los valores y la cultura de la misma. El Directorio deberá involucrarse constructivamente con la gerencia para asegurar el correcto desarrollo, ejecución, monitoreo y modificación de la estrategia de la compañía.

IV. El Directorio ejercerá control y supervisión permanente de la gestión de la compañía, asegurando que la gerencia tome acciones dirigidas a la implementación de la estrategia y al plan de negocios aprobado por el directorio.

V. El Directorio deberá contar con mecanismos y políticas necesarias para ejercer su función y la de cada uno de sus miembros de forma eficiente y efectiva.

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al art 12.1 del CGS, los Directores estarán sujetos al deber de fidelidad, debiendo cumplir los deberes impuestos por las leyes y el Estatuto con fidelidad al interés social, entendido como interés de la Sociedad. Asimismo, los Directores deberán observar un comportamiento ético en su conducta acorde con las exigencias normativas aplicables a quienes desempeñen cometidos de administración en sociedades comerciales, en particular en entidades financieras, de buena fe, y conforme a los principios que constituyen los valores de Banco BBVA Argentina S.A. En este sentido, nuestro Código regula todo lo relativo a los conflictos que pudieran surgir entre los intereses del Director o de sus familiares, y los del Banco y su Grupo, así como de los supuestos de incompatibilidad para ejercer la función de Director, entre otros aspectos.

El Banco cuenta con un Código de Conducta o Ética (https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/), aprobado por el Directorio el 18 de diciembre de 2003, modificado el 25 de agosto de 2015, siendo su última versión del 31 de mayo de 2022, que se aplica a todos los colaboradores e incluye aspectos relacionados con los conflictos de interés, calidad y uso de los datos, fraude, diversidad e inclusión, compromiso con la sostenibilidad, derechos humanos, tomando como punto de referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos así como otros marcos internacionales tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos y los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

El Código de Conducta establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo a los principios del Grupo BBVA, ajustan la conducta a los valores internos de la Organización. Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en BBVA.

Es de conocimiento público y se encuentra en el sitio web corporativo y en la intranet para el personal del Banco. Asimismo, con fecha 27 de noviembre de 2018 el Directorio del Banco ha aprobado una Política Anticorrupción y su última actualización en el Directorio del 21 de noviembre de 2023, que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 5.3 del Código de Conducta, cuya última versión fue aprobada por este Directorio en su reunión del 31 de mayo de 2022, dicha política ha sido revisada por el Directorio el 24 de junio de 2022. Dicha política se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Control Interno y Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

El Comité de Auditoría, también tendrá competencia para tratar estas denuncias, siempre que el objeto de las mismas constituyan asuntos de su competencia y es el encargado de revisar y aprobar los conflictos entre partes relacionadas.

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el director tiene en consideración factores ambientales, sociales, y de gobierno societario. El directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y todos sus accionistas.

Si aplica la práctica recomendada. El artículo 11 del CGS fija las Facultades y responsabilidades del directorio entre las que se encuentra la Aprobación de políticas y estrategias.

El Directorio deberá aprobar en particular las siguientes políticas y estrategias:

i) Plan Estratégico: los presupuestos anuales, que comprenderán el plan estratégico financiero y de negocios, así como los objetivos de gestión y financiación. El Directorio analizará mensualmente la gestión del Banco.

El Directorio aprueba anualmente el Plan de Negocios.

La evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos se realiza mediante el seguimiento del presupuesto anual. A tal efecto, en el mes de octubre de cada ejercicio fiscal, el Banco realiza un presupuesto base cero, que comienza con objetivos que bajan de la Dirección a las distintas áreas de negocio y apoyo. Posteriormente, desde las unidades de negocio y apoyo se realiza un presupuesto "de abajo hacia arriba" que contempla el cumplimiento de los objetivos planteados. Aprobado el presupuesto anual se realiza el control presupuestario elevando los respectivos reportes a la Dirección y a las áreas responsables.

El cumplimiento de los objetivos es anual, independientemente de esta definición el presupuesto tiene una calendarización donde se refleja mensualmente los datos cuantitativos a cumplir por las distintas áreas de negocio para lograr los objetivos comentados precedentemente. El Directorio analiza mensualmente la gestión del banco mediante la aprobación del informe de gestión.

Asimismo, el Directorio en su reunión de fecha 30 de julio del 2019 aprobó el Protocolo de Finanzas Sostenibles, de manera de guiar nuestro modelo de negocio a través de objetivos de triple impacto, procurando no sólo ser rentables, sino también generar impacto social y cuidar el ambiente, garantizando la sostenibilidad en el largo plazo.

La explosión de instrumentos financieros de triple impacto a nivel global que tuvo lugar en los últimos años, se ha visto reflejada localmente en la emisión de los primeros bonos y préstamos verdes y sostenibles por parte de sub-nacionales y de entidades financieras. A tono con este incipiente mercado, en marzo de 2019, el regulador del mercado de capitales publicó los 'Lineamientos de Argentina para la emisión de valores negociables sociales, verdes y sustentables'.

En este contexto, las entidades signatarias de este protocolo, desarrollaron la presente iniciativa voluntaria con el objetivo de comenzar a construir una estrategia de finanzas sostenibles en el país, y, a tal fin, suscriben el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina.

Este Protocolo de Finanzas Sostenibles tiene por objeto facilitar y fomentar en entidades financieras de Argentina, la implementación de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental, para encaminarse hacia un Desarrollo Sostenible.

El presente Protocolo, es un acuerdo marco que representa un punto de partida para que los signatarios, a futuro, identifiquen y profundicen temas específicos que serán acordados considerando el estadio en el que se encuentra cada entidad en particular.

Con fecha 30 de julio del 2021, el Directorio del banco aprobó la Política General de Responsabilidad Social Corporativa, entiende la responsabilidad social corporativa como la responsabilidad que le corresponde al Banco por el impacto de su actividad en la vida de las personas, las empresas y en la sociedad en su conjunto.

BBVA Argentina integra en sus negocios y actividades las preocupaciones de sus grupos de interés, entre otras, sobre cuestiones sociales, medioambientales, sobre diversidad, responsabilidad fiscal, respeto a los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.

Esta Política pretende crear el marco de referencia para tener en consideración el impacto de su actividad en estos ámbitos en las políticas, normas y procesos de toma de decisiones del Banco. Asimismo, esta Política pretende favorecer la consecución de los objetivos estratégicos de BBVA Argentina mediante prácticas responsables.

Con fecha 20 de diciembre de 2022 el Directorio aprobó la Política General de Sostenibilidad, en ese sentido nuestra entidad tiene como prioridad "ayudar a

nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible", por lo que pretende generar un impacto positivo a través de las actividades de sus clientes, de su propia actividad, así como de su relación y compromiso con la sociedad.

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que ésta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación del directorio se encuentra detallada en el inc. ii) del CGS en la cual se establece que el Directorio aprobará el modelo de control interno.

El Directorio ha aprobado con fecha 24 de setiembre de 2019 un Modelo General de Gestión de Riesgos su última revisión fue el 22 de febrero de 2022, que expresa los niveles y tipos de riesgo que estamos dispuestos a asumir para poder llevar a cabo el plan estratégico, sin desviaciones relevantes en cuanto a los límites establecidos, incluso en situaciones de tensión y siempre dentro del marco normativo establecido por el Banco Central de la República Argentina.

Dentro del concepto de Riesgos No Financieros, se focaliza en el concepto de Riesgo Operacional. El mismo se materializa en pérdidas provocadas como resultado de: errores humanos, procesos internos inadecuados, conducta inadecuada frente a clientes, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, fallos o deficiencias de los sistemas o comunicaciones, robo, pérdida o mal uso de la información, fraudes internos o externos, riesgos legales, e inadecuado servicio prestado por proveedores así como perjuicios derivados de eventos climáticos extremos, pandemias y otros desastres naturales.

Para una adecuada gestión del riesgo operacional, BBVA dispone de un modelo de control de tres líneas de defensa independientes, de acuerdo a su Política de gestión de Riesgos no Financieros, y en línea con los estándares de la industria.

A través de su participación en los diversos comités del banco, el Directorio evalúa el desempeño de la Alta Gerencia supervisando el ejercicio de sus funciones y controla la ejecución de las acciones requeridas a los efectos de identificar, evaluar, monitorear, controlar y mitigar los riesgos asumidos.

Asimismo, durante las reuniones de Directorio se invita a miembros de diferentes gerencias para que puedan evacuar consultas sobre temas específicos a tratar.

La Asamblea evalúa anualmente la gestión del Gerente General, el Directorio anualmente certifica que el gerente general no se encuentra comprendido en las inhabilidades previstas en la Ley de Entidades Financieras, y que cuenta con antecedentes que acreditan su competencia, probidad, experiencia en la actividad financiera y posibilidad de dedicación funcional. El desempeño del Gerente General es evaluado por el área de Talento & Cultura.

4. El directorio diseña las estructuras y prácticas de Gobierno Societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarios.

Si aplica la práctica recomendada. El Directorio cuenta con los siguientes comités a saber: Comité de Dirección; Comité de Auditoría (CNV/BCRA); Comité de Nombramientos y Remuneraciones; Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo; Comité de Tecnología Informática; Comité de Disclosure; Risk Management Committee; Comité de Riesgos; Comité de Corporate Assurance; Comité de Cumplimiento y Comité de Activos y Pasivos, de acuerdo a las diversas temáticas a tratar y al área de conocimiento que se trate. El art. 20 del CGS establece que la gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del directorio y cumplimiento de las disposiciones legales será delegada en el Responsable Máximo de los Servicios Jurídicos de Banco BBVA Argentina S.A., quien actuará como Secretario del Directorio.

El Directorio realiza un relevamiento anual del Código de Gobierno Societario (https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo), a los efectos de que el mismo resulte adecuado al perfil del Banco, en función de su tamaño, complejidad e importancia relativa dentro del sistema financiero.

5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. Los miembros del Directorio dedican el tiempo y esfuerzo necesarios para seguir las cuestiones que se presentan para su aprobación, seguimiento y monitoreo. Los miembros del Directorio reciben información sobre los temas que son sometidos a su consideración de forma previa con 5 días de anticipación a la reunión, a fin de realizar un proceso eficiente de toma de decisiones. No se requiere a los directores limitar la cantidad de sociedades en las cuales desempeñen funciones similares, no obstante se requiere compromiso y disposición para el ejercicio de la tarea. Las personas que se propongan para ser designados Directores deberán reunir los requisitos previstos en las disposiciones legales vigentes, en la normativa especial aplicable a las entidades financieras, en el Estatuto Social y en el Código. Asimismo, los Directores deberán contar con los conocimientos y competencias necesarios para comprender claramente sus responsabilidades y funciones dentro del gobierno societario y obrar con la lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios en los asuntos de la entidad financiera.

En el capítulo III del CGS se establecen las reglas para el funcionamiento del Directorio y en el capítulo V del CGS la composición y funcionamiento de los distintos comités del Directorio. Asimismo, en el sitio web en la sección de relación con inversores se publica la composición del Directorio, el detalle de los comités, integración y funciones de cada uno de ellos. Se puede acceder al sitio de Relación con Inversores mediante la web en la siguiente dirección: (https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo)

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

Principios

VI. El Presidente del Directorio es el encargado de velar por el cumplimiento efectivo de las funciones del Directorio y de liderar a sus miembros. Deberá generar una dinámica positiva de trabajo y promover la participación constructiva de sus miembros, así como garantizar que los miembros cuenten con los elementos e información necesaria para la toma de decisiones. Ello también aplica a los Presidentes de cada comité del Directorio en cuanto a la labor que les corresponde.

VII. El Presidente del Directorio deberá liderar procesos y establecer estructuras buscando el compromiso, objetividad y competencia de los miembros del Directorio, así como el mejor funcionamiento del órgano en su conjunto y su evolución conforme a las necesidades de la compañía.

VIII. El Presidente del Directorio deberá velar por que el Directorio en su totalidad esté involucrado y sea responsable por la sucesión del gerente general.

6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.

Si aplica la práctica recomendada. La sociedad cuenta con una secretaría de Directorio que convoca y coordina la organización de las reuniones del Directorio y de los distintos Comités que se encuentran dentro de su órbita.

Asimismo, durante las reuniones de Directorio se invita a miembros de diferentes gerencias para que puedan evacuar consultas sobre temas específicos a tratar.

Los miembros del Directorio reciben la agenda con los temas que van a tratarse en la reunión del Directorio con 5 días de anticipación a la misma, junto con los documentos que se expondrán en la misma, de manera que todos posean la información necesaria a efectos que puedan analizar con anticipación los temas a tratar en las reuniones.

Con posterioridad a la reunión, se envía el proyecto de acta a todos los directores para su consideración, la cual refleja la discusión y toma de decisiones en la misma.

7. El presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.

Si aplica la práctica recomendada. El art. 12.6 del CGS establece una autoevaluación del desempeño de los miembros del Directorio. Anualmente se realiza una autoevaluación lo que se evalúa es el desempeño del Directorio como órgano de administración y de cada uno de sus miembros en forma individual. Dicha evaluación es realizada completando un cuestionario que posee una serie de preguntas relativas a la gestión, frecuencia y estructura de las reuniones de Directorio y otra parte relativa a la autoevaluación del Directorio.

8. El presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación se encuentra incluida dentro del Art 3 del CGS, en la cual se establece que reciban con carácter previo información suficiente para sus sesiones, estimula el debate y la participación activa de los directores. El Presidente del Directorio genera un entorno ordenado, destinado al diálogo y la crítica constructiva donde todos los miembros cuentan con toda la documentación necesaria para poder expresar sus opiniones. En este sentido, los miembros del Directorio reciben la agenda con los temas que van a tratarse en la reunión con 5 días de anticipación a la misma, junto con los documentos que se expondrán en la misma.

Asimismo, el banco cuenta con un catálogo de cursos normativos que se ofrecen en Campus BBVA, para los miembros del Directorio y Gerentes de primera línea, el cual consiste en una serie de cursos normativos sobre cuestiones de lavado de activos, política de conducta en mercado de valores, información privilegiada, así como capacitaciones en materia de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo en la actividad financiera.

9. La secretaría corporativa apoya al presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

Si aplica la práctica recomendada. El artículo 20 del CGS establece la creación de la Secretaría de Directorio que garantizará la gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del Directorio. Dentro de sus principales funciones se encuentra la de garantizar la disposición de información relevante para la toma de decisiones del Directorio, con la debida antelación teniendo en cuenta la importancia de los distintos asuntos a tratar.

La gestión legal y administrativa para el normal funcionamiento del Directorio y cumplimiento de las disposiciones legales será delegada en el Responsable Máximo de los Servicios Jurídicos de Banco BBVA Argentina S.A., quien contará con la colaboración del Área Secretaría de Directorio de la Dirección de Servicios Jurídicos. La secretaria del Directorio se encarga de la elaboración de una Agenda con los temas que se van a tratar en la reunión la cual se distribuye a los miembros del

directorio con 5 días de anticipación, junto con toda la documentación que constituye el sustento de los temas a desarrollarse en las mismas, asimismo, la secretaria del Directorio se encarga de la organización de las asambleas de accionistas, asegurando la participación de todos los directores a la misma, enviando toda la información relevante, con suficiente antelación para su análisis, también asiste en los reportes anuales de sustentabilidad como en la Memoria Anual Reporte Integrado. Asimismo, es la encargada de reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las reuniones del órgano de administración y el registro adecuado de la documentación social.

10. El presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. El Comité de Nombramientos y Remuneraciones en su reunión de fecha 19 de octubre de 2018 aprobó el plan de sucesión para la alta Gerencia y con fecha 17 de febrero de 2020 el comité aprobó el Plan de Sucesión para el Gerente General. Dicho plan ha sido aprobado por el Directorio de la Sociedad (BBVA Argentina). El diseño del plan lo realiza el *Business Partner* del área de Gestión Global de *Key Roles*.

El mismo consiste en proponer candidatos adecuados como potenciales sucesores que serán considerados conjuntamente con candidatos de otras geografías del Grupo BBVA. El foco estará en la identificación y gestión anticipada de candidatos óptimos, con el fin de preparar a las personas más adecuadas para ser considerados como potenciales sucesores del puesto a cubrir. Para ello, nos basamos en las herramientas y procesos disponibles en T&C: valoración de *Performance*, *Skills* y Potencial, Mapa de Talento y *People Review*.

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

Principios

IX. El Directorio deberá contar con niveles adecuados de independencia y diversidad que le permitan tomar decisiones en pos del mejor interés de la compañía, evitando el pensamiento de grupo y la toma de decisiones por individuos o grupos dominantes dentro del Directorio.

X. El Directorio deberá asegurar que la compañía cuenta con procedimientos formales para la propuesta y nominación de candidatos para ocupar cargos en el Directorio en el marco de un plan de sucesión.

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la comisión Nacional De Valores.

Si aplica la práctica recomendada. El banco cuenta con directores independientes, de acuerdo con las normas que le resultan aplicables por su carácter de entidad financiera y emisora de acciones bajo el régimen de oferta pública con cotización en mercados locales y su listado en la New York Stock Exchange. El Directorio del Banco está compuesto por 7 Directores Titulares y 3 Directores Suplentes. Son 3 los Directores independientes y ninguno de ellos posee funciones ejecutivas.

Por lo tanto, el Banco cuenta con los Directores independientes (de acuerdo a las normas de la C.N.V., S.E.C. y B.C.R.A.) necesarios para constituir los diferentes comités. La independencia de los Directores permite afianzar la objetividad en la toma de decisiones.

Por otra parte, de acuerdo a la Comunicación "A" 6111 y mod. del Banco Central, el Banco no puede tener Directores que cumplan funciones ejecutivas en la entidad.

12. La compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones, el Presidente del Directorio se abstendrá de frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

Si aplica la práctica recomendada. La compañía cuenta con un comité de nombramientos y remuneraciones integrado por 3 miembros y uno de sus miembros reviste la calidad de miembro independiente, lo que promueve un mejor funcionamiento, objetividad e independencia.

13. El Directorio a través del comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los Accionistas.

Si aplica la práctica recomendada. El directorio de la compañía tiene en cuenta la diversidad de género, contando actualmente con una directora mujer, lo que garantiza la diversidad y una cultura de inclusión, las cuales potencian el análisis, la discusión y procesos de toma de decisiones. Asimismo, la Alta Gerencia cuenta actualmente entre sus miembros con tres mujeres.

En el mes de setiembre de 2021, una de nuestras directoras la Sra. Adriana Fernández de Melero, participó de un encuentro junto con otras directoras de bancos públicos y privados, en un encuentro organizado por el Banco Central de la República Argentina (BCRA), en el que se analizaron los avances y resistencias en las políticas de género y diversidad que se implementaron en las instituciones del sistema financiero. El Directorio ha aprobado con fecha 24 de noviembre de 2020, una política de diversidad e inclusión, la presente política tiene por objetivo establecer los lineamientos que promuevan una cultura de respeto a la diversidad e inclusión, garantizando la igualdad de oportunidades y contribuyendo a fomentar una cultura más abierta, basada en el respeto y la riqueza que aporta la diversidad de talentos. Se organizan jornadas dedicadas a la diversidad, con eventos, charlas y talleres en las que pueden participar todos los empleados de la organización en los temas referentes a discapacidad, diversidad sexual y paridad de género. Asimismo, se desarrollan Programas de formación específicos para líderes que involucran como tema central la paridad de género y otros temas de diversidad en agenda. En la Dirección de Talento y Cultura, desde el Área de Diversidad e Inclusión, se promueve la revisión de los procesos de Adquisición de Talento y Desarrollo con perspectiva de género, asegurando que las decisiones de selección y de acceso a oportunidades de desarrollo se realicen en un marco de equidad.

A través del Comité de Nombramientos y Remuneraciones se realiza anualmente una certificación relativa a que los miembros del Directorio y la Alta Gerencia no se encuentran comprendidos en las inhabilidades previstas en la Ley de Entidades Financieras, y que mantienen las condiciones de habilidad legal, idoneidad, competencia, probidad, experiencia en la actividad

financiera y posibilidad de dedicación funcional, que fueran evaluadas por el B.C.R.A al momento de emitir la correspondiente autorización para desempeñarse en sus respectivos cargos. Asimismo, el comité ha desarrollado un Plan de Sucesión para la Alta Gerencia y para el Gerente General. Es función del Comité identificar los candidatos a miembros del Directorio a ser propuestos por el Comité a la Asamblea General de Accionistas. Asimismo, existen directores suplentes los cuales sucederán naturalmente a los titulares en caso de renuncia, muerte o incapacidad de los mismos.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al Artículo 1 punto 1.1 del CGS, a los efectos de facilitar la función de nuevos directores en el conocimiento de la entidad y sus reglas de gobierno corporativo, se facilitará un programa de orientación y apoyo, sin perjuicio de la asistencia que en este sentido pudiesen solicitar dichos Directores.

En caso de nuevas incorporaciones, es la Secretaria del Directorio quien se encarga de explicar cómo funciona el Directorio, coordinar las reuniones con los pares, presentarlo a la Gerencia, generar entrevistas con personal clave, asimismo se ocupa de enviar toda la información necesaria para el ejercicio de su función y el envío de documentación previa a la reunión, de manera de poder tomar las mejores decisiones.

D) REMUNERACIÓN

Principios

XI. El Directorio deberá generar incentivos a través de la remuneración para alinear a la gerencia – liderada por el gerente general- y al mismo Directorio con los intereses de largo plazo de la compañía de manera tal que todos los directores cumplan con sus obligaciones respecto a todos sus accionistas de forma equitativa.

15. La compañía cuenta con un comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

Si aplica la práctica recomendada. El comité de nombramientos y remuneraciones cumple con este requisito de acuerdo al artículo 27 del CGS. Está compuesto por 3 miembros la mayoría no ejecutivo y uno de ellos reviste la calidad de independiente.

El banco cuenta con una Política de Remuneraciones aprobada por el Directorio el 22 de febrero de 2022 y actualizada con fecha 21 de noviembre de 2023, estableciendo dentro de sus principios que la misma es imparcial en cuanto al género, al reflejar una compensación igualitaria por las mismas funciones o funciones de igual valor, y no instaurar diferencia o discriminación alguna por razón de género. La Política General de Remuneraciones está orientada hacia la generación recurrente de valor para BBVA Argentina, el alineamiento de los intereses de sus empleados y accionistas, una gestión prudente del riesgo y el desarrollo de la estrategia definida.

En la mencionada política, se establece que en el caso de los miembros del Directorio las remuneraciones concretas que perciban por tal condición, deberán ser consideradas por el Comité de Nombramientos y Remuneraciones, Comité de Auditoría, Directorio y aprobadas por la Asamblea General de Accionistas y se tendrá en cuenta la dedicación y las funciones desarrolladas por cada director, así como el valor de la función en el mercado y las particularidades de cada Entidad y la práctica local.

16. El Directorio a través del comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del directorio.

Si aplica la práctica recomendada. El comité de nombramientos y remuneraciones cumple con este requisito de acuerdo al artículo 27 del CGS, por el cual tiene entre sus funciones la de mantener informado al Directorio respecto de la política de Remuneraciones de la entidad, detallando acuerdos gremiales u otros ajustes generales que pudieran tener impacto en la estructura salarial del Banco.

La remuneración del Directorio, en Argentina, está regulada por la Ley General de Sociedades y por las normas de la Comisión Nacional de Valores (C.N.V.). De conformidad con dicha regulación, la remuneración abonada a los directores debe ser aprobada en asamblea anual ordinaria por mayoría de accionistas. Asimismo, se establece que el total de honorarios y de otras remuneraciones no puede superar el 25% de las ganancias realizadas y líquidas, en caso de que se distribuyan dividendos. En este sentido, la CNV establece un cálculo (con un máximo del 25% de las ganancias realizadas y líquidas, que exigiría una distribución de dividendos del 75% de las ganancias realizadas y líquidas). En caso de que no se distribuyan dividendos a los accionistas, la remuneración total del Directorio se encuentra sujeta al límite del 5% de las ganancias, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Sociedades.

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo –entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo a lo establecido en el artículo 29.4 y 29.5 del CGS, el banco cuenta con dos comités de Riesgos, el *Risk Management Committee* el cual entre sus funciones se encuentra la de definir y aprobar las estrategias, manuales, políticas, prácticas y procedimientos necesarios para identificar, evaluar, medir y gestionar los riesgos a los que se enfrenta la entidad (riesgo de crédito, mercado, estructural, liquidez, operacional). Y con fecha con fecha 24 de junio de 2022 el Directorio aprueba el Comité de Riesgos el cual se encuentra integrado por miembros del Directorio, tiene entre sus funciones revisar y proponer el Marco Anual de Apetito al Riesgos; realizar el seguimiento de las actividades de la Alta Gerencia en lo que respecta a la gestión de riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, operacional, estructural, concentración y reputacional, entre otros.

Asimismo, el Directorio aprobó el 24 de setiembre de 2019 el Modelo General de Gestión y Control de Riesgos, su última revisión fue el 22 de febrero de 2022,

el cual aprueba la estrategia y las políticas para las diferentes tipologías de riesgos, siendo la Dirección de Riesgos la encargada, en el ámbito de la gestión, de su implantación y desarrollo.

La política de Sostenibilidad de BBVA Argentina S.A. ha sido aprobada por el Directorio el 20 de diciembre de 2022. El *Head of Sustainability* será responsable de impulsar y coordinar las iniciativas de sostenibilidad en el banco siendo responsabilidad de todas las áreas del banco incorporar esta Política en su agenda estratégica y en sus dinámicas de trabajo.

Respecto al riesgo asociado al cambio climático, como Banco líder en sostenibilidad, estamos desarrollando metodologías para comprender e integrar dicho riesgo en nuestros modelos de negocio. Por lo pronto, desde la Banca Mayorista se analiza el impacto de los cambios climáticos favorables, para potenciar el negocio crediticio del Banco, o en el caso de ser desfavorable para mitigar posibles pérdidas. Nuestro análisis es desde el punto de vista de negocio y del activo o riesgo asumido sujeto a ese impacto. En tal sentido, se introduce en dicho análisis las variables de Ambiente, Entorno y Gobernanza a los efectos de dar cumplimiento a las métricas ESG.

Por otra parte, se está trabajando bajo la metodología PACTA, mediante la cual se mide la alineación de la cartera con respecto a los escenarios de transición para alcanzar los objetivos del Acuerdo de París, dando origen a métricas específicas para los sectores de Acero, Autos, *Utililities*, Energy, transporte y Minería, que han sido definidos como de Alto Riesgo de Transición hacia un escenario de des carbonización.

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independientemente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al comité de auditoría

Si aplica la práctica recomendada. El Banco posee un Comité de Auditoría (CNV/BCRA) regulado por la ley 26.831 y modificatorias, las normas de la Comisión Nacional de Valores y normas del Banco Central de la República Argentina.

El Comité de Auditoría realiza una evaluación anual sobre la función de Auditoría Interna supervisando los trabajos realizados durante el año 2023, en cumplimiento de lo dispuesto por el B.C.R.A. en la comunicación "A" 6552 referida a normas mínimas sobre Controles Internos, tales como, revisión de todos los informes mensuales, evaluación de las observaciones de control interno.

En particular, el Departamento de Auditoría Interna debe definir y formalizar procedimientos específicos para cada una de las fases que configuran su actividad, que estarán contenidos en la Norma de Metodología de Auditoría Interna: priorización, ejecución, entrega y control de calidad. Estos procedimientos deben cumplir con estándares de general aceptación (Normas del IIA). El responsable de Auditoría Interna posee una "certificación aceptada globalmente para auditores internos" denominada "CIA" a través de la cual "las personas demuestran su competencia y profesionalidad en el campo de la auditoría interna". Para mantener esta certificación debe formarse permanentemente, además en auditoría tenemos KPI de formación que establece que el 5% del tiempo debe dedicarse a formación.

El Comité de Auditoría (CNV/BCRA) cuenta con un reglamento que regula su funcionamiento, el mismo fue aprobado por el Directorio en su reunión del 29 de Junio de 2021, e inscripto ante la Inspección General de Justicia bajo el número 13812 del libro 104 de sociedades por acciones, con fecha 1 de Setiembre de 2021, entre sus funciones se encuentra la de revisar y aprobar el programa de trabajo anual y los informes emitidos por el área de auditoría interna de la entidad, así como su grado de cumplimiento, asegurando que cuente con recursos adecuados para desempeñar sus obligaciones y funciones en la entidad.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un comité de Auditoría, constituido por tres Directores altamente capacitados, en su mayoría independientes. Sus miembros están calificados en los temas relativos a materias financieras, empresariales y contables a efectos de poder realizar sus tareas de manera efectiva amplia e independiente. El Comité cuenta con un presupuesto autónomo.

20. El Directorio tiene un comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un comité de Auditoría, constituido por tres Directores, todos sus miembros son independientes. El Directorio busca asegurar que la mayoría de los miembros del Comité de Auditoría tengan experiencia profesional en áreas financieras y/o contables, uno de los miembros reúne el requisito de experto contable.

El Comité de Auditoría (CNV/BCRA) cuenta con un reglamento que regula su funcionamiento, el mismo fue aprobado por el Directorio en su reunión del 29 de Junio de 2021, e inscripto ante la Inspección General de Justicia bajo el número 13812 del libro 104 de sociedades por acciones, con fecha 1 de Setiembre de 2021.

Este Comité de Auditoría aprueba un Plan Anual que contiene principalmente la siguiente información, además de la evaluación anual de la auditoría Interna:

(I) Una evaluación de la función de Auditoría Externa. Para ello, evalúa su independencia, analiza su plan de trabajo, las tareas desarrolladas durante el ejercicio, los resultados obtenidos y los honorarios facturados a la Sociedad. En especial, el Comité considera el alcance, los planes y los resultados del trabajo de auditoría externa y su razonabilidad teniendo en cuenta las actividades de la Sociedad.

(II) Una evaluación del cumplimiento de los requerimientos de información de los distintos organismos regulatorios.

(III) Un análisis de las situaciones de conflicto de intereses y operaciones con partes relacionadas.

El Comité de Auditoría de BBVA Argentina, tendrá como cometido asistir al Directorio en el monitoreo del ambiente de control interno y en la validación de la existencia y mejora de controles que cubren los principales riesgos del Banco, estados financieros, auditores externos, honorarios de directores, operaciones con partes relacionadas y conflicto de interés.

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de Accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

Si aplica la práctica recomendada. Entre las funciones del comité de auditoría incluidas en el artículo 11 apartado x del CGS se encuentra:

El Directorio deberá ejercer la debida diligencia en el proceso de contratación y seguimiento de la labor de los auditores externos, previa opinión del Comité de Auditoría. Este seguimiento se realizará anualmente, de acuerdo a las disposiciones de la Ley 26.831 y mod. y garantizará el acceso a la información y documentación necesaria para la realización de su tarea. El Comité de Auditoría, posee un reglamento el cual entre sus funciones establece opinar respecto de la propuesta del Directorio para la designación de los auditores externos a contratar por la sociedad y velar por la independencia de los mismos, también opinará en caso de revocación de la designación de los auditores externos. Anualmente realiza un informe de gestión en el cual evalúa la función de la auditoría externa, mantiene reuniones con el Auditor Externo con el objeto de evaluar su independencia; analizar su plan de trabajo, las tareas desarrolladas durante el ejercicio, los resultados obtenidos y los honorarios facturados a la Sociedad. En especial, el Comité considera el alcance, los planes y los resultados del trabajo de auditoría externa y su razonabilidad teniendo en cuenta las actividades de la Sociedad.

22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y colaboradores de la compañía.

Si aplica la práctica recomendada. Entre las Facultades y Responsabilidades del Directorio establecidas en el artículo 11 apartado iv del CGS se encuentra la de aprobar el Código de Conducta. La aplicación de este Código por todo el personal del Banco, cuyo cumplimiento deberá ser monitoreado por auditoría interna. El Directorio ha aprobado un código ético.

El Banco cuenta con un Código de Conducta o Ética, aprobado por el Directorio el 18 de diciembre de 2003 y modificado el 25 de agosto de 2015, siendo su última versión del 31 de mayo de 2022, que se aplica a todos los colaboradores e incluye aspectos relacionados con los conflictos de interés, calidad y uso de los datos, fraude, diversidad e inclusión, compromiso con la sostenibilidad, derechos humanos, tomando como punto de referencia los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos así como otros marcos internacionales tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos y los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

El Código de Conducta establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo a los principios del Grupo BBVA, ajustan la conducta a los valores internos de la Organización. Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en BBVA.

Es de conocimiento público y se encuentra en el sitio web corporativo y en la intranet para el personal del Banco. Asimismo, con fecha 27 de noviembre de 2018 el Directorio del Banco ha aprobado una Política Anticorrupción que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 5.3 del Código de Conducta, cuya última versión fue aprobada por este Directorio en su reunión del 31 de mayo de 2022, dicha política ha sido revisada por el Directorio el 24 de junio de 2022. Dicha política se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO).

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Control Interno y Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

Existe un plan anual de formación en la plataforma on-line E-campus que realizan los colaboradores y directores de la Sociedad, así como capacitaciones en materia de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo en la actividad financiera.

El Comité de Auditoría, también tendrá competencia para tratar estas denuncias, siempre que el objeto de las mismas constituyan asuntos de su competencia.

El 21 de noviembre de 2023 el Directorio aprobó la Política General de Gestión de comunicaciones en el Canal de Denuncia y Protección del informante. El objeto de esta Política es establecer las medidas de protección para quienes informen sobre incumplimientos de la legislación aplicable, del Código de Conducta y de la Regulación Interna, así como fortalecer la cultura de comunicación interna de infracciones en BBVA Argentina.

El Banco cuenta con dos canales de comunicación con sus colaboradores, clientes y proveedores, en caso de incumplimiento del Código de Conducta. Se puede informar al Área de Control Interno y Cumplimiento a través del Canal de Denuncia en Argentina y Corporativo al sitio web: HTTPS:www.bkms-system.com/bbva o al teléfono 4346-4466 o al interno 14466 o bien al canal telefónico corporativo: (34)915377222.

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quién designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y colaboradores sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para análisis periódico de riesgos, monitoreo y evaluación del Programa; y (vi) procedimientos que comprueben la integridad y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los procesos de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

Si aplica la práctica recomendada. El Banco cuenta con un Código de Conducta, el cual establece pautas de comportamiento que todos los colaboradores deben seguir para ajustar su conducta a los valores de Banco BBVA Argentina S.A., se deben comportar con respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad financiera y a la confianza que los accionistas y clientes han depositado en ellos. En el mismo existe un procedimiento para la aceptación de regalos o beneficios personales de clientes o proveedores del banco y empresas del Grupo.

El Comité de Cumplimiento, es el responsable de tratar las denuncias y darles solución. Los denunciantes desempeñan un papel clave a la hora de prevenir y detectar cualquier tipo de comportamiento inadecuado, por lo que proporcionarles protección es una prioridad para nuestra entidad. Quienes comuniquen de buena fe hechos o actuaciones al Canal de Denuncia no serán objeto de represalia ni sufrirán ninguna otra consecuencia adversa por esa comunicación. El Banco cuenta con dos canales de comunicación con sus colaboradores, clientes y proveedores, en caso de incumplimiento del Código de Conducta. Se puede informar al Área de Control Interno y Cumplimiento a través del Canal de Denuncia en Argentina y Corporativo al sitio web: HTTPS:www.bkms-system.com/bbva o al teléfono 4346-4466 o al interno 14466 o bien al canal telefónico corporativo: (34)915377222.

El Comité de Cumplimiento tiene entre sus funciones la de impulsar y dar seguimiento al funcionamiento y eficacia del Canal de Denuncia y de revisar los casos más representativos y el área de Control Interno y Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe.

Existe un plan anual de formación en la plataforma on-line E-campus que realizan los colaboradores y directores de la Sociedad, así como capacitaciones en materia de prevención de lavado de dinero y del financiamiento del terrorismo en la actividad financiera.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o solo a ciertos inversores.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación se encuentra incluida en el Artículo 12 del CGS en el que principalmente se establece que los Directores deberán abstenerse de asistir e intervenir en aquellos casos en los que pueda suscitarse un conflicto de interés con la Sociedad. No estarán presente en las deliberaciones de los órganos sociales de los que formen parte, relativas a asuntos en los que pudieran estar interesado directa o indirectamente, o que afecten a las personas con él vinculadas en los términos legalmente establecidos.

Asimismo, los Directores no podrán realizar directa o indirectamente transacciones personales, profesionales o comerciales, con la Sociedad o empresas de su Grupo, distintas de las relaciones bancarias habituales, salvo que éstas estuviesen sometidas a un procedimiento de contratación que asegure su transparencia, con ofertas en concurrencia y a precios de mercado.

Los Directores se abstendrán igualmente de tener participación directa o indirecta en negocios o empresas participadas por el Banco o empresas de su Grupo, salvo que ostentase esta participación con anterioridad a su incorporación como Director o a la participación por el Grupo en dicha entidad, o se trate de empresas cotizadas en los mercados de valores nacionales o internacionales, o sea autorizada por el Directorio.

Los Directores no podrán valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial, así como aprovechar en beneficio propio o indirectamente o de personas a él vinculadas, una oportunidad de negocio de la que haya tenido conocimiento como consecuencia de su actividad como Director del Banco, a no ser que la misma haya sido previamente ofrecida a la Entidad y ésta desista de explotarla y su aprovechamiento sea autorizado por el Directorio.

Los Directores deberán comunicar al Directorio cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad, la participación que tuvieran en una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye su objeto, así como los cargos o las funciones que en ella ejerzan, así como la realización, por cuenta propia o ajena, del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social.

El Banco cuenta con un código de conducta con un apartado respecto al tratamiento de conflicto de interés. Asimismo, el Directorio en su reunión de fecha 26 de febrero de 2019, ha aprobado una Política en materia de Conflictos de Intereses, que desarrolla los principios y directrices recogidos principalmente en el apartado 4.12 del Código de Conducta.

Su objetivo es establecer el marco de actuación de BBVA Argentina para identificar, prevenir, gestionar y en su caso revelar al cliente con la suficiente antelación los conflictos de intereses que puedan surgir en la prestación de servicios.

El Directorio con fecha 29 de mayo del año 2018 aprobó la última versión del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Capitales en el cual se esta-

blecen pautas generales de actuación para preservar la integridad en los mercados, incluyendo estándares dirigidos a la prevención del abuso de mercado y a garantizar la transparencia y competencia en los mercados. Este Reglamento se encuentra publicado en el sitio web del Banco, www.bbva.com.ar, bajo el título "Relaciones con Inversores". (https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo).

Asimismo, con fecha 28 de marzo de 2023 el Directorio aprobó la Política General de Conducta en el Ámbito de los Mercados de Valores. Esta Política define y establece los principios y disposiciones para prevenir el abuso de mercado y desarrolla más específicamente los principios de conducta en los mercados de valores, estableciendo los estándares mínimos a respetar en relación con la Información Privilegiada, la Manipulación de Mercado, los Conflictos de Intereses en el ámbito del abuso de mercado y las Operaciones por Cuenta Propia de las personas que conforman el Grupo BBVA. Dicha política se encuentra en el sitio web, en la sección de relación con inversores. https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/practicas-de-gobierno-corporativo/

Asimismo, con fecha 24 de noviembre de 2020 se aprobó la Política General de Conflicto de Interés la cual define y establece los principios y principales medidas para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses reales y potenciales que puedan darse en nuestra Sociedad.

Por otra parte, toda vez que el Directorio deba considerar algún asunto en los que algún miembro tenga un interés personal, este director debe abstenerse de votar.

Respecto a las operaciones con Partes Relacionadas en función de la cual, todas las operaciones (i) de monto relevante, es decir, aquellas cuyo monto sea igual o superior al 1% del Patrimonio Neto del Banco; (ii) que se realicen con personas físicas y/o jurídicas que, de conformidad con el Art. 72 de la LMC, sean consideradas partes relacionadas, deben someterse a consideración del Comité de Auditoría e informadas de inmediato bajo la modalidad de "hecho relevante" tanto a la CNV como a los mercados donde la Sociedad cotiza sus valores. Finalmente, el Comité de Auditoría tiene a su cargo, entre otras tareas, proporcionar al mercado información completa respecto de las operaciones que puedan implicar un conflicto de intereses con integrantes de los órganos sociales o accionistas controlantes y de emitir opinión fundada sobre las operaciones con partes relacionadas en los casos establecidos por la legislación; también, se encarga de comunicarla en cumplimiento de la ley, toda vez que en el banco exista o pueda existir un supuesto conflicto de intereses.

25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los Inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los Inversores.

Si aplica la práctica recomendada. De acuerdo al Artículo 11 inciso XIII del CGS el Directorio deberá poner a disposición del mercado la información financiera que, por su condición de cotizada, la sociedad deba hacer pública periódicamente.

En este sentido, el Directorio, dentro del principio de transparencia que debe presidir la actuación de la Sociedad en los mercados financieros, establecerá los medios adecuados para asegurar que la Entidad comunica toda aquella información que pueda resultar relevante para los accionistas e inversores.

El Banco cuenta con una Política General de Comunicación y Contactos con Accionistas e Inversores que tiene como objetivo la atención permanente en la transparencia de la información y en las relaciones con sus accionistas y en particular definir y establecer los principios y criterios que rigen la actuación y contacto con nuestros accionistas, suministrando a los mismos la información necesaria para que evalúen la efectividad de la gestión del Directorio y Alta Gerencia, asistiendo a los mismos en el monitoreo de la fortaleza y solvencia de la entidad. Dicha política se encuentra en el sitio web, en la sección de relación con inversores (https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/politica-de-accionistas/).

A estos efectos el Banco cuenta con un sitio web particular de libre acceso cuya información responde a los más altos estándares de confidencialidad e integridad y que propende a la conservación y registro de la información.

El Banco en su sitio web, en la sección de Relación con Inversores publica información Financiera (Memoria, Balance y 20F); Informe de Banca Responsable; Información sobre la acción y las Obligaciones Negociables; Hechos Relevantes; Gobierno Corporativo (Estatuto, Composición del Directorio, Alta Gerencia, Comités) y presentaciones Institucionales, código de conducta, reglamento interno de conducta en el mercado de capitales, Política General de Comunicación y Contactos con Accionistas e Inversores entre otros.

En el sitio web en la sección de relación con inversores (https://ir.bbva.com.ar/es/gobierno-corporativo/politica-de-accionistas) existe un apartado de contacto en la cual los accionistas pueden realizar sus consultas, las cuales son respondidas por el área especializada en la materia que es la de Relación con Inversores.

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

Si aplica la práctica recomendada. Se encuentra normado en el inciso x) del artículo 11 del CGS. En el sitio web en la sección de relación con inversores existe un apartado de Contacto en el cual se reciben consultas de los accionistas y las mismas son evacuadas por el oficial del área de Relación con Inversores.

El Banco cuenta con un Área denominada Relaciones con Inversores cuya función principal es la de representar al Banco ante los accionistas, inversores y analistas, realizando presentaciones institucionales. A estos fines, organiza reuniones con los accionistas locales con el objetivo de informarlos acerca de la estrategia del Banco y de su evolución.

Asimismo, se encuentra encargada de realizar los comunicados de prensa trimestrales sobre la gestión del Banco.

27. El Directorio remite a los Accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un "paquete de información provisorio" que permite a los Accionistas -a través de un canal de comunicación formal- realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

Si aplica la práctica recomendada. Existe un sitio web en el cual se publica información financiera y no financiera. Asimismo, la compañía cuenta con un oficial de relaciones con inversores quien se encarga de asegu-

rar que la información de gobierno societario esté actualizada, se encarga de divulgar la información de la compañía y recibir y contestar consultas. Existe en la página un canal de comunicación a través del cual los accionistas pueden realizar consultas y las mismas son respondidas por el oficial de relación con inversiones. En el sitio web en la sección de relación con inversores, se publica anualmente la memoria, la convocatoria a asamblea, acta de asamblea, toda la información relativa al gobierno societario de la compañía, de modo tal que los accionistas pueden tener acceso a dicha información.

El Directorio de la Sociedad, al momento de convocar a una Asamblea de Accionistas, formula las propuestas a la misma por cada punto del orden del día, salvo en aquellos casos donde pudieran existir eventuales conflictos de interés, en los que se abstiene de realizar propuesta alguna. Toda la información respaldatoria de los puntos a ser tratados en la Asamblea, se ponen a disposición de todos los accionistas con suficiente antelación para que los mismos puedan realizar su análisis y luego votar en consecuencia.

Para mantener un diálogo permanente y fluido con sus accionistas, y no solo al momento de convocar a una Asamblea, los accionistas tienen a su alcance: (i) el canal de comunicación explicado en la Práctica 25 de este Informe de Gobierno Societario; (ii) el área de relación con inversores, recibe y gestiona las inquietudes de los accionistas; (iii) durante el transcurso del ejercicio, se realizan teleconferencias al finalizar cada trimestre a fin de exponer los resultados trimestrales e interactuar con el área; y (iv) presencia de miembros del Directorio y Alta Gerencia en la Asamblea de Accionistas y apertura a preguntas no solo sobre cada punto del orden del día, sino también preguntas generales sobre la gestión una vez finalizado el tratamiento de los puntos formales.

28. El estatuto de la compañía considera que los Accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de Accionistas a través de medios virtuales y participar en las Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

Si aplica la práctica recomendada. En la Asamblea General de Accionistas del 20 de abril de 2021, la Sociedad aprobó la reforma del Artículo 22 de su Estatuto Social, a fin de permitir la realización de Asambleas de manera electrónica con transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras. Dicha modificación se ha introducido luego de la experiencia positiva de la celebración de Asambleas a distancia durante la vigencia de la Res. General CNV N° 830/20 durante el año 2020.

Asimismo, los tenedores de ADRS reciben con antelación requerida, toda la información que se tratará en la asamblea y sus consultas son evacuadas mediante el oficial del área de Relación con inversores, los tenedores de ADRS (American Depositary Shares) son representados en la Asamblea anual mediante el apoderado del banco de New York Mellon. Asimismo, se ponen a disposición de los Accionistas y el mercado inversor en general las propuestas mencionadas en el punto anterior por los medios de comunicación previstos por los órganos regulatorios (ByMA, CNV, SEC). Asimismo, tal como fuera mencionado, los accionistas cuentan con medios para mantener un diálogo permanente y fluido con la Sociedad durante todo el año.

29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.

Si aplica la práctica recomendada. Esta obligación está contemplada en el art. 11 inc. 2 siendo un objetivo del Directorio propender a la distribución a los accionistas, de los dividendos del ejercicio en los porcentajes y bajo las condiciones establecidas por los organismos de contralor. A tal fin podrá aprobar una política de dividendos, así como la de autocartera, y en especial, sus límites.

La política de distribución de utilidades de BBVA Argentina es acorde con su vocación de rentabilidad sostenida para el accionista, que al mismo tiempo le permita una favorable evolución del patrimonio de la Entidad y posibilite desarrollar e impulsar el crecimiento de su negocio y actividad. Todo ello manteniendo sólidos estándares de liquidez y solvencia, en cumplimiento de las disposiciones vigentes.

El Banco deberá cumplimentar la normativa vigente sobre "Distribución de Resultados" del BCRA para poder distribuir dividendos a sus accionistas. La Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias verificará la correcta aplicación de los procedimientos normativos fijados por dicho organismo para la distribución de resultados. El B.C.R.A emitió la Com. "A" 6886 donde establece que las entidades financieras deberán contar con la autorización previa del Banco Central de la República Argentina para la distribución de sus resultados. En dicho proceso de autorización, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tendrá en cuenta, entre otros elementos, los potenciales efectos de la aplicación de las normas internacionales de contabilidad según Comunicación "A" 6430 (Punto 5.5. de NIIF 9 - Deterioro de valor de activos financieros) y de la reexpresión de estados financieros prevista por la Comunicación "A" 6651.

La comunicación "A" 7421 de fecha 16 de diciembre de 2021 estableció con vigencia desde el 1 de enero 2022 y hasta el 31.12.22, que las entidades financieras podrán distribuir resultados por hasta el 20% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre Distribución de Resultados, debiendo realizar la distribución una vez obtenida la autorización en doce cuotas iguales, mensuales y consecutivas. Posteriormente el organismo realizó la siguiente aclaración para la aplicación de esta norma: las entidades sólo podrán solicitar autorización a la SEFyC para la distribución de resultados acumulados hasta el cierre del ejercicio 2021 inclusive, en una única presentación, luego de contar con la información requerida por estas normas.

La comunicación "A" 7659 del 15 de diciembre de 2022 del B.C.R.A. dispuso la suspensión de la distribución de resultados de las entidades financieras a partir del 1 de enero de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2023.

El Banco Central, mediante Comunicación "A" 7719 emitida el 9 de marzo de 2023, levantó la suspensión a la distribución de resultados y dispuso que las entidades financieras que cuenten con su autorización, podrán distribuir en 6 cuotas iguales, mensuales y consecutivas hasta el 40% del importe que hubiera correspondido de aplicar las normas sobre "Distribución de Resultados" del Banco Central.

Glosario

Clientes activos: tenedores de al menos un producto activo. Un producto activo es un producto con al menos un movimiento en los últimos 3 meses, o con un balance mínimo.

Clientes digitales minorista: se considera un cliente digital a un usuario del online *banking* que haya ingresado al menos una vez durante los últimos tres meses, usando internet o teléfono móvil y SMS *banking*.

Clientes móviles minorista: clientes que han estado activos en online *banking* al menos una vez en los últimos tres meses usando un dispositivo móvil.

Costo del Riesgo (acumulado): Cargo por Incobrabilidad Acumulado durante el año en curso / Préstamos totales promedio. Préstamos totales promedio entendidos como el promedio entre el Total préstamos y otras financiaciones al cierre del año anterior y el Total préstamos y otras financiaciones del periodo actual.

Costo del Riesgo (trimestral): Cargo por Incobrabilidad del Periodo Actual / Préstamos totales promedio. Préstamo total promedio entendido como el promedio entre el Total préstamos y otras financiaciones al cierre del trimestre anterior y el Total préstamos y otras financiaciones del periodo actual.

Exposición al Sector Público (Excl. BCRA): (Deuda pública gobierno nacional y provincial + Préstamos al sector público + Pases) / Activo Total.

Margen Neto de Intereses ("NIM") – (trimestral): Resultado Neto por Intereses del Trimestre / Promedio de los Activos del trimestre que generan intereses.

ROA (acumulado): Resultado neto del periodo acumulado atribuible a los propietarios de la controladora / Activo Total Promedio. Activo Total Promedio calculado como el promedio entre el activo de diciembre del año anterior y el activo del periodo actual, expresado en moneda local. Calculado en base a un año de 365 días.

ROA (trimestral): Resultado neto del periodo atribuible a los propietarios de la controladora / Activo Total Promedio. Activo Total Promedio calculado como el promedio entre el activo de cierre del trimestre anterior y el activo del periodo actual, expresado en moneda local. Calculado en base a un año de 365 días.

ROE (acumulado): Resultado neto del periodo acumulado atribuible a los propietarios de la controladora / Patrimonio Neto Promedio. Patrimonio Promedio calculado como el promedio entre el patrimonio de diciembre del año anterior y el patrimonio del periodo actual, expresado en moneda local. Calculado en base a un año de 365 días.

ROE (trimestral): Resultado neto del periodo atribuible a los propietarios de la controladora / Patrimonio Neto Promedio. Patrimonio Promedio calculado como el promedio entre el patrimonio de cierre del trimestre anterior y el patrimonio del periodo actual, expresado en moneda local. Calculado en base a un año de 365 días.

Ratio de Cobertura: Previsiones del Trimestre bajo modelo PCE / cartera irregular total del Trimestre.

Ratio de eficiencia (Excl. Ajustes por inflación, acumulado): Acumulado de (Gastos de personal + Gastos de administración + Depreciaciones y Amortizaciones) / Acumulado de (Resultado Neto por Intereses + Resultado neto por Comisiones + Resultado Neto por Medición de Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados + Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI + Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera + Algunos conceptos incluidos en Otros ingresos operativos netos).

Ratio de eficiencia (Excl. Ajustes por inflación, trimestral): (Gastos de personal + Gastos de administración + Depreciaciones y Amortizaciones) / (Resultado Neto por Intereses + Resultado neto por Comisiones + Resultado Neto por Medición de Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados + Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI + Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera + Algunos conceptos incluidos en Otros ingresos operativos netos).

Ratio de eficiencia (acumulado): Acumulado de (Gastos de personal + Gastos de administración + Depreciaciones y Amortizaciones) / Acumulado de (Resultado Neto por Intereses + Resultado neto por Comisiones + Resultado Neto por Medición de Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados + Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI + Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera + Algunos conceptos incluidos en Otros ingresos operativos netos + Resultado por posición monetaria neta).

Ratio de eficiencia (trimestral): (Gastos de personal + Gastos de administración + Depreciaciones y Amortizaciones) / (Resultado Neto por Intereses + Resultado neto por Comisiones + Resultado Neto por Medición de Instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados + Resultado por baja de activos medidos a costo amortizado y a VR con cambios en ORI + Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera + Algunos conceptos incluidos en Otros ingresos operativos netos + Resultado por posición monetaria neta).

Ratio de liquidez: (Efectivo y Depósitos en Bancos + Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados (Excl. Títulos Privados) + Operaciones de pases netos + Otros títulos de Deuda (Excl. Títulos Privados)) / Depósitos Totales.

Spread: (Ingresos por Intereses del Trimestre/ Promedio de los Activos del Trimestre que generan intereses) – (Egresos por Intereses del Trimestre / Promedio de los Pasivos del Trimestre con Costo).

Otros términos

n.m.: no significativo (*not meaningful*). Implica aumentos de más del 500% o menos de -500%.

N/A: no disponible (*not applicable*).

Pbs: puntos básicos.

Lineamientos Internacionales

BBVA Argentina está comprometido con la transparencia y por ello publica información de sostenibilidad de acuerdo con uno de los estándares más avanzados del mercado: *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). De este modo, el Banco da respuesta a las expectativas de analistas, inversores y otros grupos de interés.

Estándares SASB - Bancos Comerciales

Tema	Parámetro de contabilidad	Respuesta / Secciones del Reporte Integrado 2023
Seguridad de datos	1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	En 2023 no se detectaron filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	81-82
Generación de inclusión y capacidad financieras	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	34-43
	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad.	BBVA está trabajando para desarrollar un sistema de identificación y cuantificación de los datos alineado con su estándar social para poder reportar esta métrica en próximos ejercicios.

Tema	Parámetro de contabilidad	Respuesta / Secciones del Reporte Integrado 2023
Generación de inclusión y capacidad financieras	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados.	34-46 Durante 2022, BBVA desarrolló el primer Estándar de Sostenibilidad Social mediante el cual se identifican los segmentos de población o los clientes que se considera que se encuentran en situación o en riesgo de vulnerabilidad, incluyendo personas no bancarizadas o que están infra bancarizadas por razón de su vulnerabilidad, y que por lo tanto son un objetivo prioritario de las actividades de crecimiento inclusivo. Para identificar dichos segmentos, y los clientes que en ellos recaen, se han definido determinados umbrales asociados a los niveles de ingresos de las personas, que, en cada geografía, suponen una barrera para su plena participación en dicho sistema financiero. Estos umbrales permiten identificar a los clientes más vulnerables y además ofrecerles, entre otros servicios, el acceso a una cuenta corriente sin coste en algunas de las geografías en las que opera el Grupo. Para considerarse como un cliente vulnerable y tener acceso a productos específicos, como las tarjetas o cuentas sin coste, un cliente debe cumplir ciertos requisitos de ingresos, los cuales difieren según la geografía en la que se encuentre y que son actualizados periódicamente. El criterio para Argentina es el siguiente: - Salario Mínimo Vital y Móvil (SMVM). Este indicador se revisa mensualmente debido a la coyuntura económica del país (en diciembre 2023 era de AR$ 156.000 para los trabajadores mensualizados con jornada completa de trabajo y de AR$ 780,00. argentinos por hora para los trabajadores jornalizados). Se tomará el valor del SMVM multiplicado por un factor de corrección (1,35). - Personas sin nomina: Valor saldo medio: activo + pasivo inferior a AR$ 3.900 (se actualiza mensualmente) - Jubilados y pensionados que cumplan con umbrales de ingresos del factor 1 y/o 2. A 31 de diciembre de 2023 el número de cuentas sin coste a clientes previamente no bancarizados o infra bancarizados asciende a 30.663 en Argentina.

Tema	Parámetro de contabilidad	Respuesta / Secciones del Reporte Integrado 2023
Generación de inclusión y capacidad financieras	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	99-101
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	73-80
	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	
Ética empresarial	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.	BBVA Argentina seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	61-66
Gestión del riesgo sistémico	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	En noviembre de 2015 (con efecto 1 de enero 2017) BBVA dejó de integrar la lista de bancos con importancia sistémica *global* (*Global Systemically Important Banks* -G-SIBs, por sus siglas en inglés-). Dicha lista es elaborada anualmente por el Consejo de Estabilidad Financiera (*Financial Stability Board* -FSB, por sus siglas en inglés-) en base a un conjunto de indicadores cuantitativos que pueden consultarse, junto con la metodología de evaluación, en el enlace www.bis.org/bcbs/gsib/.
	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de la planificación de la adecuación del capital de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	12-16, 27-32, 73-80

Tema	Parámetro de contabilidad	Respuesta / Secciones del Reporte Integrado 2023
Parámetros de actividad	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas.	34-43 BBVA Argentina seguirá trabajando en los próximos ejercicios para avanzar en la divulgación sobre esta métrica.
	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.	

Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso: BBVA Argentina ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 1: Fundamentos 2021				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**La organización y sus prácticas de presentación de informes**			
	2-1 Detalles organizacionales	3, 7-11		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3, 7-10, 116-121		
	2-3 Período objeto de informe, frecuencia y punto de contacto	3, Nota 1		
	2-4 Actualización de la información	Nota 2		
	2-5 Verificación externa	156-157		
	Actividades y trabajadores			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	7-16, 27-32, 34-43, 105-106		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 1: Fundamentos 2021				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**Actividades y trabajadores**			
	2-7 Empleados	Nota 3		X
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 4		
	Gobernanza			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	17-19		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	17-19		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 5		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	17-19, 50-54, 59-60, 98-99, 107-108, 123-126		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	7-9, 50-54, 123-126		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Nota 6		
	2-15 Conflictos de interés	61-66, 105-106, 123-126		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	61-66, 123-126		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20-21, 55, 123-126		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	17-19, 123-126		
	2-19 Políticas de remuneración	17-19, 94-95, 122-126		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	17-19, 94-95, 122-125		
	2-21 Ratio de compensación total anual	Nota 7		
	Estrategia, políticas y prácticas			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4-5		
	2-23 Compromisos y políticas	12-16, 50-54, 56-66, 73-82, 98-99, 105-109		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
GRI 1: Fundamentos 2021				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**Estrategia, políticas y prácticas**			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	50-60, 61-66		
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	44-46, 59-66, 73-80, 98-99, 107-114		
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	61-66		
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 8		
	2-28 Afiliación a asociaciones	20-21, 55, 97-98		
	Participación de los grupos de interés			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	12-16, 20-21, 44-46, 48, 59-66, 85-95, 105-106		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	93-95		
Contenidos sobre los temas materiales				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	12-16, 56, 59-60		
	3-2 Lista de temas materiales	59-60, Nota 9		
TEMAS MATERIALES				
Cambio climático				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50-54, 59-60, 107-113		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	73-80		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	109-113		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
TEMAS MATERIALES				
Cambio climático				
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	109-113		X
	302-3 Intensidad energética	109-113		
	302-4 Reducción del consumo energético	109-113		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	109-113		X
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	109-113		X
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	109-113		X
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Nota 10		X
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	109-113		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	109-113		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	109-113		
	306-3 Residuos generados	109-113		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	109-113		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	109-113		
Indicador propio	Monto movilizado en finanzas sostenibles	50-54, 57-58, 114		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
TEMAS MATERIALES				
Capital natural				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	50-54, 59-60, 107-114		
Clientes: Accesibilidad de los canales comerciales y salud financiera				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	7-10, 44-47, 59-60		
Indicador propio	Cantidad de Clientes que utilizaron Banca Digital	7-10, 34-46		
Indicador propio	Cantidad de nuevos usuarios de Banca Digital	44-46		
Indicador propio	Volúmenes de transacciones por canal digital	44-46		
Indicador propio	Operaciones por canal digital	44-46		
Indicador propio	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	44-46		
Crecimiento inclusivo				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	12-16, 27-32, 34-43, 50-54, 59-60, 83-84, 97-106, 114		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Nota 11		X
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 12		X
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	97-104, 114		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	83-84, 97-105		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Nota 13		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nota 14		X
Indicador propio	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social	34-46, 56, 99-102		
Indicador propio	Herramientas de digitalización para favorecer la accesibilidad	7-10, 34-46, 99-102		
Indicador propio	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera	44-46, 97-102		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
TEMAS MATERIALES				
Integridad y comportamiento ético en los negocios				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	12-16, 50-54, 59-68, 81-82		
GRI 205: Anti-corrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	61-66		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción	61-66, Nota 15		X
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nota 16		
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 seguridad	81-82		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Nota 17		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	67-68		
Ciberseguridad				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	12-16, 50-54, 59-60, 81-82		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 18		
Uso responsable de los datos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	81-82		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	*Ver tema material "Ciberseguridad"*			
Defensa de los derechos humanos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	93-95, 98-99		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	93-95		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 19		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 20		

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	Razón por omisión	Verificación
TEMAS MATERIALES				
Empleados				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	17-19, 83-96		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 21		X
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	93-95		
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Nota 22		X
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Nota 23		X[43]
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	93-95, Nota 24		X
	401-3 Permiso parental	Nota 25		X
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	88-92		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	88-92, Nota 26		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	88-92		X
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	17-19, Nota 27		X
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 7		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 28		

43. Alcance de la verificación: Contrataciones de nuevos empleados. No considera la rotación de personal.

Nota 1

rrii@bbva.com

Nota 2

Toda reexpresión de información es comunicada a lo largo del Reporte.

Nota 3

El Banco no cuenta con trabajadores por horas no garantizadas.

Información sobre empleados[44]	2023		
	Hombres	Mujeres	Total
Por contrato laboral			
Contratos plazo fijo	48	47	95
Efectivos	3.161	2.799	5.960
Pasantes	10	9	19
Por tipo de contrato laboral			
Jornada parcial	116	247	363
Jornada completa	3.093	2.599	5.692
Pasantes	10	9	19
Total	**3.219**	**2.855**	**6.074**

44. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Información sobre empleados[45]	2023
Por región	
Áreas centrales	3.860
Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	1.398
Sucursales del interior	816

45. Ídem nota anterior.

Información sobre empleados[46]	2023
Por contrato laboral y región	
Contratos plazo fijo áreas centrales	42
Contratos plazo fijo Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	30
Contratos plazo fijo Sucursales del interior	23
Efectivos áreas centrales	3.818
Efectivos Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	1.350
Efectivos Sucursales del interior	792
Pasantes áreas centrales	0

Información sobre empleados[46]	2023
Pasantes Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	18
Pasantes Sucursales del interior	1
Por jornada laboral y región	
A tiempo completo áreas centrales	3.502
A tiempo completo Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	1.375
A tiempo completo Sucursales del interior	815
A tiempo parcial áreas centrales	358
A tiempo parcial Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	5
A tiempo parcial Sucursales del interior	0
Pasantes áreas centrales	0
Pasantes Sucursales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires	18
Pasantes Sucursales del interior	1

46. Ídem nota anterior.

Nota 4

Ninguna parte significativa de las actividades de la Entidad es llevada a cabo por trabajadores que no sean empleados.

Nota 5

El Presidente del Directorio no ocupa un cargo ejecutivo en la organización.

Nota 6

El Reporte Integrado es aprobado por el Directorio.

Nota 7

Problemas de confidencialidad. Debido al contexto local donde se desarrolla la actividad de BBVA Argentina, la información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad de los empleados.

Nota 8

No se identificaron incumplimientos durante 2023.

Nota 9

Como resultado del análisis de materialidad, se seleccionaron los contenidos de los Estándares GRI a reportar.

Temas materiales BBVA	Estándar GRI relacionado o tema material propio
Cambio climático	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen 302-1 Consumo energético dentro de la organización 302-3 Intensidad energética 302-4 Reducción del consumo energético 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI 306: Residuos 2020 Indicador propio: monto movilizado en finanzas sostenibles
Capital natural	**Tema material propio:** Capital natural
Clientes: Accesibilidad de los canales comerciales y salud financiera	Indicador propio: Cantidad de Clientes que utilizaron Banca Digital Indicador propio: Cantidad de nuevos usuarios de Banca Digital Indicador propio: Volúmenes de transacciones por canal digital Indicador propio: Operaciones por canal digital Indicador propio: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
Crecimiento inclusivo	201-1 Valor económico generado y distribuido 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno 203: Impactos económicos indirectos 2016 204: Prácticas de adquisición 2016 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo Indicador propio: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social Indicador propio: Herramientas de digitalización para favorecer la accesibilidad Indicador propio: Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera

Temas materiales BBVA	Estándar GRI relacionado o tema material propio
Integridad y comportamiento ético en los negocios	205: Anticorrupción 2016 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios
Ciberseguridad	418: Privacidad del Cliente 2016
Uso responsable de los datos	418: Privacidad del Cliente 2016
Defensa de los Derechos Humanos	407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 408: Trabajo infantil 2016 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016
Empleados	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación 202: Presencia en el mercado 2016 401: Empleo 2016 404: Formación y educación 2016 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016 406: No discriminación 2016

Nota 10

Intensidad de las emisiones de GEI[1]	2023
Emisiones anuales de CO2 por empleados. Alcance 1 y 2 (tCO2eq/FTES)	1,35

1. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Nota 11

Valor económico generado y distribuido[1]	2023[2]	2022
Millones de Pesos		
Valor económico generado (VEG)	**1.006.766,9**	**485.060**
Ingresos Financieros	851.813,9	471.142
Otros Ingresos Operativos Netos	236.365,2	36.016
Otras ganancias y pérdidas netas	-81.412,2	-22.098
Valor económico distribuido (VED)	**299.043,0**	**344.564**
Accionistas: Dividendos en efectivo	50.401,0	13.165
Proveedores y otros gastos de administración (Gastos de transformación menos Gastos de Personal)	120.370,5	52.763
Empleados: gastos de personal	141.535,8	50.174
Clientes	-138.246,0	218.869
Sociedad (impuestos)	124.981,7	9.593
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	**707.723,8**	**140.496**

1. Los valores de este cuadro están calculados en Moneda Histórica.
2. Los datos corresponden a la contabilidad histórica de la entidad.

Nota 12

No se ha recibido asistencia financiera por parte del gobierno. El gobierno está presente en la estructura accionaria a través de la ANSeS y su participación es del 7,06%.

Nota 13

BBVA Argentina cuenta con un 92% de proveedores locales en 2023.

Nota 14

Presencia en la comunidad	2023	2022
Provincias en las que BBVA está presente	24	24
Provincias en las que BBVA desarrolla programas con la comunidad	21	22
Porcentaje de provincias en las que BBVA desarrolla programas con la comunidad	**88%**	**92%**

Nota 15

- El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se les haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización: 9 (100%)
- El número total y el porcentaje de empleados a quienes se les haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización: 6074 (100%)
- El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se les haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización: No aplica
- El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción: 9 (100%)
- El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción: 5955 (98,04%)

Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Nota 16

No se identificaron casos de corrupción durante 2023.

Nota 17

No se identificaron casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios durante 2023.

Nota 18

No se detectaron filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes durante 2023.

Nota 19

En el Banco no trabajan menores de 18 años por lo tanto no existe el trabajo infantil. Este tipo de relaciones laborales están muy controladas y son constatadas en las inspecciones realizadas por el Ministerio de Trabajo o bien por la Asociación Bancaria en virtud del poder de contralor que tienen para ello.

Nota 20

En el Banco no existen trabajos forzosos u obligatorios. Este tipo de situaciones laborales están muy controladas y son constatadas en las inspecciones realizadas por el Ministerio de Trabajo o bien por la Asociación Bancaria en virtud del poder de contralor que tienen para ello.

Nota 21

Para el período comprendido entre el 1° de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023, las obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación están dadas por la normativa vigente de la República Argentina.

BBVA Argentina no cuenta con un fondo distinto para planes de pensiones o retiro, sí con recursos para hacer frente a las obligaciones previsionales. El valor anual de las cargas sociales 2023 (enero-diciembre) fue de AR$ 18.169.377.760,28[47]. La alícuota que se utilizó, de acuerdo con la normativa vigente, fue del 26,4% y el mínimo imponible es de AR$ 7.003,68.

BBVA Argentina cuenta con un beneficio para acompañar a quienes, llegada la edad legal, decidan jubilarse. Este beneficio consiste en abonar una gratificación, mantenimiento de medicina prepaga por un año y productos bancarios por tiempo determinados.

Nota 22

BBVA Argentina considera por local a todos aquellos integrantes nacidos dentro del territorio de la República Argentina, y por "altos ejecutivos" a los miembros del Directorio. El 71% de los miembros titulares del Directorio corresponde a la comunidad local.

47. Este valor incluye régimen nacional de seguridad social, régimen nacional de obras sociales, ley de riesgos de trabajo, seguro de vida, y corresponde al Banco BBVA Argentina S.A.

Nota 23

Nuevas Contrataciones[1]	2023		2022
	Tasa	Cantidad	Cantidad
Nuevas contrataciones	8,45%	513	680
Nuevas contrataciones por género			
Mujeres	49,71%	255	480
Hombres	50,29%	258	272
Nuevas contrataciones por género			
Menores a 30 años	56,34%	289	320
Entre 30 y 50 años	41,72%	214	335
Mayores de 50 años	1,95%	10	25
Nuevas contrataciones por género			
Áreas centrales	53,41%	274	540
Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	35,28%	181	125
Sucursales del interior	11,31%	58	15

1. No se consideran contratos de cesión ni de efectivización. Los indicadores de esta tabla cuentan con verificación externa. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Rotación[1]	2023		2022
	Tasa	Cantidad	Cantidad
Rotación total	28,37%	1.723	1.883
Rotación por género			
Mujeres	54,00%	931	956
Hombres	46,00%	792	927
Rotación por edad			
Menores a 30 años	23,40%	404	384
Entre 30 y 50 años	63,8%	1.100	1.291
Mayores de 50 años	12,7%	219	208
Rotación por región			
Áreas centrales	59,00%	1.017	880
Sucursales de Ciudad y Provincia de Buenos Aires	31,50%	543	718
Sucursales del interior	9,50%	163	285

1. Movimientos de colaboradores dentro de BBVA Argentina. Los indicadores de esta tabla no cuentan con verificación externa.

Nota 24

Durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023, BBVA Argentina ha brindado las mismas prestaciones a empleados a tiempo completo que a aquellos empleados temporales o a tiempo parcial.

BBVA Argentina no hace desglose de la información porque no considera que haya algunas ubicaciones más relevantes que otras, sino que el alcance del reporte es de todas sus operaciones dentro de Argentina.

Nota 25

Permiso parental[1]	Hombres	Mujeres
Cantidad de empleados que han tenido derecho a licencia por nacimiento (empleados que están cubiertos por políticas, acuerdos o contratos de la organización que incluyen derechos a licencia por nacimiento)	100%	100%
Cantidad de empleados que iniciaron la licencia por nacimiento durante el año	51	139
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento y cuya licencia inició y finalizó durante el año	47	121
Nº de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en el año y continúan de licencia al 31/12 de ese mismo año	4	18
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en el año y no regresaron ni continúan de licencia al 31/12 de ese mismo año	0	0
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en el año y cuya licencia inició el año anterior o previamente	6	26
N° de empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en el año y cuya licencia inició el año anterior o previamente y no regresaron	0	0
N° de empleados que regresaron al trabajo durante el año anterior al año en curso (después de licencia por nacimiento iniciada en años anteriores). Por ejemplo: Para 2023 reportar los que regresaron en 2022.	76	244
N° de empleados que regresaron al trabajo durante el año anterior al año en curso (después de licencia por nacimiento iniciada en años anteriores) y permanecieron 12 meses en el empleo. Por ejemplo: Para 2023 reportar los que regresaron en 2022 y permanecieron 12 meses.	76	242
Tasa de regreso	77,9%	89,1%
Tasa de retención	100%	99,2%

1. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Nota 26

BBVA Argentina cuenta con un beneficio para acompañar a quienes, llegada la edad legal, decidan jubilarse. Este beneficio consiste en abonar una gratificación, mantenimiento de medicina prepaga por un año y productos bancarios por tiempo determinado.

Nota 27

Porcentaje de empleados por categoría y género[1]	2023		
	Hombres	Mujeres	Total
Comité de Dirección y Directores Corporativos	4	9	13
Equipo directivo	18	40	58
Mandos medios	229	453	682
Especialistas	1.141	1.454	2.595
Fuerza de venta	831	713	1.544
Puestos base	632	550	1.182

1. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A.

Porcentaje de empleados por laboral y edad	2023		
	Menores de 30 años	De 31 a 50 años	Más de 50 años
Comité de Dirección y Directores Corporativos	0	5	8
Equipo directivo	0	28	30
Mandos medios	6	413	263
Especialistas	393	1.678	524
Fuerza de venta	203	1.113	228
Puestos base	228	696	258

1. Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, BBVA Seguros Argentina S.A. y BBVA Broker Argentina S.A

Directores por género y edad al 31/12/23[1]	Cantidad	%
Miembros del directorio	7	100%
Por género		
Femenino	1	14%
Masculino	6	86%
Por edad		
Menores a 30 años	0	0%
Entre 30 y 50 años	0	0%
Mayores de 50 años	7	100%
Por nacionalidad		
Argentina	5	71%
Española	2	29%

1. Esta tabla se elaboró considerando únicamente a los Directores Titulares. Alcanza a: Banco BBVA Argentina S.A.

Nota 28

Durante 2023 no se detectaron casos de discriminación entre los empleados.

Informe de Aseguramiento Limitado

Pistrelli, Henry Martin y Asociados S.R.L.
25 de mayo 487 - C1002ABI
Buenos Aires, Argentina

Tel: (54-11) 4318-1600/4311-6644
Fax: (54-11) 4510-2220
ey.com

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DE CONTADOR PÚBLICO INDEPENDIENTE

A los Señores Directores de
BANCO BBVA ARGENTINA S.A.

1. Objeto del encargo

Hemos sido contratados por Banco BBVA Argentina S.A. ("la Sociedad") para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre ciertos indicadores de sustentabilidad contenidos en el documento Memoria Anual Reporte Integrado 2023 ("el Reporte"), señalizados con la referencia "X" en el Índice de Contenidos GRI y correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, que la Dirección ha considerado como de mayor relevancia atendiendo las inquietudes de sus grupos de interés y siguiendo los lineamientos establecidos por Global Reporting Initiative (GRI) en los Estándares GRI.

2. Responsabilidad de la Dirección de la Compañía

La Dirección de la Sociedad es responsable de preparar y presentar el Reporte de acuerdo con lo requerido por los Estándares GRI. Dicha responsabilidad incluye establecer las bases y criterios para la preparación del Reporte como así también definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

3. Responsabilidad del contador público

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre los indicadores de los Estándares GRI mencionados en el ítem 1 e incluidos en el Reporte, basada en nuestro encargo de aseguramiento.

4. Tarea profesional

Nuestra tarea profesional fue desarrollada de conformidad con las normas sobre otros encargos de aseguramiento establecidas en la sección V.A. de la segunda parte de la Resolución Técnica N° 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante, "RT 37"), la cual se basa en la norma internacional ISAE 3000 de la Federación Internacional de Contadores. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de obtener una seguridad limitada, en lo que es materia de nuestra competencia, acerca de si los indicadores incluidos en el Reporte identificado en el ítem 1 han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en los Estándares GRI. Asimismo, de acuerdo con dichas normas, un encargo de aseguramiento limitado brinda una menor seguridad que un encargo de aseguramiento razonable, debido a la diferente naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos aplicados por el contador para reunir elementos de juicio que le permitan emitir su conclusión.

En consecuencia, nuestro trabajo incluyó el examen, sobre bases selectivas, de las evidencias obtenidas sobre el cumplimiento por parte de la Sociedad de los lineamientos de los Estándares GRI mencionados en el ítem 1 y la aplicación de otros procedimientos que

Pistrelli, Henry Martin y Asociados S.R.L.
25 de mayo 487 - C1002ABI
Buenos Aires, Argentina

Tel: (54-11) 4318-1600/4311-6644
Fax: (54-11) 4510-2220
ey.com

consideramos necesarios de acuerdo con las circunstancias. Consideramos que los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base apropiada para nuestra conclusión.

Los procedimientos mencionados en el párrafo anterior han sido aplicados sobre los registros y documentación que nos fue suministrada por la Compañía. Nuestra tarea se basó en que la información proporcionada es precisa, completa, legítima y libre de fraudes y otros actos ilegales, para lo cual hemos tenido en cuenta su apariencia y estructura formal.

5. Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descripto en el ítem 4, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que los indicadores GRI incluidos en el Reporte mencionado en el ítem 1 y señalizados con la referencia "X", no estén preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de los Estándares GRI.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina
5 de marzo de 2024

PISTRELLI, HENRY MARTIN Y ASOCIADOS S.R.L.
Miembro de Ernst & Young Global

JAVIER HUICI
Socio