



Memoria y Balance del Ejercicio

Enero - Diciembre de 2004

Indice

Convocatoria a Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria

Datos relevantes

Carta del Directorio

Organos de dirección

Memoria del ejercicio

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria

Convocatoria a Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria

Convócase a los señores accionistas de BBVA Banco Francés S.A., a Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria, a celebrarse el día 28 de Abril de 2005, a las 16 horas, en primera convocatoria y para el mismo día a las 17 horas, en segunda convocatoria, para el caso de no obtenerse quórum en la primera convocatoria. En caso de no reunirse el quórum necesario para sesionar como Asamblea Extraordinaria para tratar los puntos 5, 11 y 12 del Orden del Día, la misma será convocada en segunda convocatoria con posterioridad. La Asamblea tendrá lugar en Av. Rivadavia 409, Piso Segundo, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para tratar el siguiente:

Orden del Día

- 1) Designación de dos accionistas para confeccionar y firmar el acta de la asamblea, juntamente con el Presidente de la Asamblea.
- 2) Consideración de la memoria, estados contables, información complementaria y demás información contable, informe de la Comisión Fiscalizadora e informe del auditor correspondientes al ejercicio social N° 130, finalizado el 31 de diciembre de 2004.
- 3) Aprobación de la gestión del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora.
- 4) Consideración de los resultados del ejercicio social N° 130, finalizado el 31 de diciembre de 2004.
- 5) Absorción de Pérdidas Acumuladas según normas contables (Comunicación A 4294 y modificatorias) según el siguiente detalle de montos y cuentas de afectación, correspondientes a los Ejercicios Económicos 2002, 2003 y 2004, cuyos Resultados No Asignados ascienden a la suma de \$1.479.003.460,48 (Pesos un mil cuatrocientos setenta y nueve millones tres mil cuatrocientos sesenta con cuarenta y ocho centavos), a saber:

Reservas normativas	\$ 1.802.312,67
Fondos de ajuste patrimonial por revalúos técnicos	\$ 41.284.921,51
Ajuste de Primas de emisión de acciones	\$ 415.640.220,00
Primas de emisión de acciones	\$ 1.020.276.006,30

- 6) Consideración de las retribuciones al Directorio incluyendo sueldos y remuneraciones por el desempeño de funciones técnico administrativas y comisiones especiales [\$ 4.026.243,71 importe asignado] correspondientes al ejercicio social N° 130 finalizado el 31 de diciembre de 2004, el cual arrojó quebranto computable en los términos de las Normas de la Comisión Nacional de Valores.
- 7) Consideración de las remuneraciones a la Comisión Fiscalizadora correspondientes al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2004.
- 8) Elección de un director independiente en los términos del Decreto 677/01. Determinación del número de integrantes del Directorio.
- 9) Elección de tres síndicos titulares y tres síndicos suplentes para integrar la Comisión Fiscalizadora durante el ejercicio en curso.
- 10) Remuneración del contador dictaminante de los estados contables correspondientes al ejercicio social N° 130 finalizado el 31 de diciembre de 2004. Designación del contador dictaminante para los estados contables correspondientes al ejercicio en curso.
- 11) Asignación de presupuesto al Comité de Auditoría para recabar asesoramiento profesional.

- 12) Reforma de los Estatutos Sociales (artículo 11°) en cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución General I.G.J. N° 20, sus modificatorias y complementarias.
El nuevo artículo 11° del Estatuto social quedará redactado de la siguiente manera:
Directores. Garantía: En garantía del desempeño de su cargo, los Directores deberán caucionar a favor de la sociedad, por el término de su mandato, bonos o títulos públicos, o sumas de dinero en moneda nacional o extranjera, o fianzas o avales bancarios o seguros de caución o de responsabilidad civil, por valor de \$ 10.000 (diez mil pesos) como mínimo. También deberán constituir domicilio especial en la República.

EL DIRECTORIO

Notas:

(a) Depósito de constancias y certificados: Para concurrir a la Asamblea (artículo 238 de la Ley de Sociedades Comerciales), los accionistas deberán depositar el certificado extendido por Caja de Valores S.A. que acredite su condición de tal. El depósito deberá efectuarse en la Oficina de Títulos – Custodia, sita en Venezuela 538, 2° piso, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de lunes a viernes, en el horario 10 a 15 horas, hasta el 22 de Abril de 2004, inclusive. La Sociedad les entregará el comprobante que servirá para la admisión a la Asamblea. Se ruega a los señores apoderados de accionistas que deseen concurrir a la Asamblea, presentarse en, Av. Rivadavia 409, 2° piso, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, provistos de la documentación pertinente, con una hora de antelación al inicio de la Asamblea, a los efectos de su debida acreditación.

(b) Para la consideración de los puntos 5, 11 y 12 del orden del día, la Asamblea tendrá el carácter de extraordinaria.

(c) La documentación que considerará la Asamblea se halla a disposición de los señores accionistas en la Oficina de Títulos – Custodia, en la dirección indicada en el punto (a).

Datos Relevantes

31-12-2004 **31-12-2003** ⁽⁷⁾ **31-12-2002** ⁽⁶⁾⁽⁷⁾
 (7)(En miles de pesos, excepto resultados por acción, resultados por ADS y porcentajes)

Cuentas Patrimoniales

Total de Activos	14.468.757	13.909.138	14.600.358
Préstamos Netos	8.317.520	5.903.443	6.925.623
Total de Depósitos	9.194.487	7.641.716	6.445.144
Patrimonio Neto	1.618.452	1.538.712	1.883.193

Cuentas de Resultados

Resultado Neto	(84.672)	(344.481)	(1.251.262)
Total acciones ordinarias en circulación para el ejercicio (miles)	471.361	368.128	368.128
Total ADS para el ejercicio (miles)	157.120	122.709	122.709

Información seleccionada

Resultado por acción	(0,18)	(0,94)	(3,40)
Resultado por ADS	(0,54)	(2,80)	(10,20)
Dividendo en efectivo por acción	-- (5)	-- (5)	-- (5)
Dividendo en efectivo por ADS	-- (5)	-- (5)	-- (5)
Retorno sobre Activo promedio (1)	(0,60%)	(2,40%)	(7,55%)
Retorno sobre Patrimonio neto promedio (2)	(5,36%)	(20,13%)	(61,09%)

Información adicional

Sucursales	227	231	241
Empleados	3.356	3.576	3.983

Tipo de Cambio (peso - dólar)	2.9738	2,9330	3,3630
--------------------------------------	--------	--------	--------

Participación de mercado (3) (4) (%)

Depósitos	7,6%	7,9%	8,2%
Préstamos	10,4%	8,8%	9,1%

- (1) Resultado neto como porcentaje del total de activos promedio, computando el promedio de saldos al inicio y fin de Ejercicio.
- (2) Resultado neto como porcentaje del patrimonio neto promedio, computando el promedio de saldos al inicio y fin de ejercicio.
- (3) Fuente: Banco Central de la República Argentina. Año 2002: última información de muestra.
Año 2003: última información de muestra.
Año 2004: última información de muestra
- (4) BBVA Banco Francés S.A. Respecto del Total sistema financiero.
- (5) De acuerdo a la Comunicación "A" 4152 del BCRA, la distribución de utilidades deberá contar con autorización previa de dicho organismo.
- (6) El período comparativo fue reexpresado a moneda del 28 de febrero de 2003, siguiendo el método de reexpresión establecido en la Resolución Técnica N°6 de la F.A.C.P.C.E. (modificada por la Resolución Técnica N° 19), mediante el empleo de coeficientes de ajuste derivados del índice de precios internos al por mayor del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC).
- (7) Incluye el efecto de ajustes de resultados de ejercicios anteriores.

Buenos Aires, marzo 2005

A los señores accionistas:

El ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2004 marcó para Argentina la consolidación de una sostenida recuperación económica, con estricta conducta fiscal, estabilidad monetaria e inflación controlada; el inicio de la recomposición del sistema financiero, el lanzamiento del proceso de reestructuración de deuda soberana, y el desarrollo de una estrategia de negociación de acuerdos y apertura comercial internacional. A menos de dos años de la profunda crisis de 2002, que generó una fuerte salida de capitales e implicó el abandono del régimen de convertibilidad de la moneda y la entrada del país en cesación de pagos, Argentina renueva su compromiso de economía de mercado con una apuesta a largo plazo, actuando de manera responsable y transparente. A esto se suma una estabilidad política que generó el contexto adecuado para mantener la confianza en un proyecto futuro, dentro de un mercado internacional favorable.

El sistema financiero no fue ajeno a este proceso de reconstrucción. Los depósitos privados siguen creciendo y la banca ha expandido gradualmente las líneas de crédito. Se ha creado el ambiente necesario para ofrecer nuevamente servicios y productos financieros a los diferentes segmentos de mercado, abarcando tanto el minorista como los de Pymes y grandes empresas.

Es en este contexto que BBVA Banco Francés supo mantener y acrecentar su liderazgo en el mercado, respondiendo a los propósitos que nos habíamos impuesto: recomponer el negocio de intermediación entre depósitos y préstamos, acompañando la recuperación de los distintos sectores económicos, y consolidar el margen financiero optimizando el costo de fondos, mientras se mantiene el crecimiento del negocio transaccional. En 2004 hemos dado los pasos necesarios para aumentar nuestra participación de mercado, demostrando nuestra capacidad de adaptación al cambio y un creciente vigor comercial. La organización es ahora más sólida y eficiente, con una marca reconocida y altamente competitiva, con valores compartidos y orientada a la creación de valor para nuestros clientes. Es en los momentos fundacionales o de ruptura cuando se diferencia y valora a quienes mantuvieron su compromiso constante, y esto le cabe a BBVA Banco Francés, que ha seguido adelante enfrentando los desafíos del mercado con un capital esencial: su gente.

Estamos satisfechos con el rumbo que hemos tomado y, de cara a 2005, renovamos nuestro compromiso con el país, con nuestros accionistas, con nuestros clientes y con nuestra gente. Sabemos que aún debemos enfrentar temas pendientes de resolución y que no será un camino fácil. Pero confiamos en que sabremos transformar los desafíos en oportunidades e invertiremos nuestro esfuerzo para ofrecer siempre lo mejor, lo que nos permitirá mostrar de manera recurrente que somos capaces de crecer, de innovar y de mejorar nuestros resultados en esta nueva etapa del país que estamos viviendo.

Atentamente.

Por el Directorio
Jorge Bledel
Presidente

Conformación del Honorable Directorio de BBVA Banco Francés S.A. luego de celebrada la Asamblea General Ordinaria Extraordinaria de fecha 22 de abril de 2004

Directorio

Presidente

Sr. Jorge Bledel (1)

Vicepresidente

Sr. Juan Ignacio Giménez Echeverría (2)

Directores Titulares

Sr. Marcelo Gustavo Canestri (3)

Sr. Javier D'Ornellas (4)

Sr. Oscar Miguel Castro (5)

Directores Suplentes

Sr. Martín Ezequiel Zarich (6)

Sr. Carlos Horacio Peguet (7)

Vencimientos de los mandatos: (1, 2, 5, 6 y 7) 31-12-2005
(3 y 4) 31-12-2006

Comisión Fiscalizadora

Síndicos titulares

CPN Pablo Tonina

CPN Carlos Bernardo Srulevich

CPN Daniel Caracciolo

Síndicos suplentes

CPN Lidia Beatriz Prychodzko

CPN Oscar Ventrice

CPN Juan Carlos Yemma

Vencimiento de mandatos: 31-12-2004

Contador dictaminante designado

El Estudio Deloitte & Co. S.R.L. en la persona de uno de sus socios, Sr. Carlos Bernardo Srulevich.

Areas y Responsables

Presidente y Director Ejecutivo

Sr. Jorge BledeI*

Adjunto al Director Ejecutivo

Sr. José Carlos López Álvarez*

Riesgos

Sr. Eugenio Roggero González *

Auditoría

Sr. Eduardo Zerega

Banca Mayorista Global

Sr. Daniel González*

Banca Mayorista Local

Sr. Tomás Deane*

Banca Minorista

Sr. Oscar Fantacone*

Area Financiera

Sr. Marcelo Canestri*

Medios

Sr. Gabriel Milstein*

Recursos Humanos y Calidad

Sr. Carlos Montoto*

Servicios Jurídicos

Srta. Evelina Sarrailh

Cumplimiento Normativo

Sr. Miguel Russo

Relaciones Institucionales

Sr. Gonzalo Verdomar Weiss

** Miembros del Comité de Dirección*

Memoria del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2004

Panorama macroeconómico

En un clima de estabilidad política y menor conflictividad social, durante 2004 la economía argentina tuvo nuevamente un excelente desempeño tanto en términos de actividad económica como de solvencia fiscal, manteniéndose la estabilidad de precios y el tipo de cambio. En este contexto, las metas fiscales y monetarias acordadas con el Fondo Monetario Internacional fueron cumplidas con holgura durante el primer semestre, aunque no se produjeron avances importantes en las reformas estructurales comprometidas, como la modificación de la Ley de Coparticipación Federal y la renegociación de contratos de empresas públicas. En agosto de 2004, el gobierno argentino decidió suspender transitoriamente el acuerdo con el FMI hasta finalizar el proceso de reestructuración de la deuda pública en default. A partir de ese momento, Argentina empezó a hacer frente no sólo a los intereses adeudados al organismo multilateral (como lo venía haciendo dentro del acuerdo) sino también a los vencimientos de capital no prorrogables, reduciéndose así la deuda bruta con la entidad. El 14 de enero de 2005 se inició el proceso de renegociación de la deuda pública en default por un importe de capitales de aproximadamente 80.000 millones de dólares, contemplando una importante quita en los capitales adeudados, así como también una reducción de las tasas de interés y una extensión de los plazos de pago. La propuesta del Gobierno Nacional incluyó tres tipos de bonos en canje, cuyas características se establecieron en el Decreto N° 1735/04. Asimismo, el Gobierno ha informado que no tiene planificado realizar ningún pago sobre la deuda que no sea reestructurada. El 25 de febrero de 2005 finalizó el período de canje, alcanzando un significativo nivel de adhesión. Con fecha 3 de marzo de 2005, el Gobierno Nacional anunció formalmente los resultados del mencionado canje, informando una adhesión de 76%. De esta forma, Argentina ha salido de la situación de default, quedando pendiente la emisión y entrega de los nuevos bonos, prevista para el 1° de abril de 2005. Habiendo concluido este proceso de reestructuración de deuda soberana, se espera retomar las negociaciones con el FMI en el futuro.

El impulso de la recuperación de 2003 se mantuvo, y por segundo año consecutivo, en 2004 la economía habría crecido 8,8%, según el indicador anticipado EMAE (Estimador Mensual de Actividad Económica). Luego de una desaceleración en el segundo trimestre, debida a la incertidumbre generada por la restricción energética y a la mayor presión del cronograma de vencimientos impositivos, la actividad económica creció fuertemente (+8,3% interanual) en el tercer trimestre, en un clima de recuperación de la confianza del consumidor. Así, aunque la inversión bruta fija continuó siendo el componente de la demanda agregada de mayor dinamismo en 2004, con un aumento de 33% interanual en el tercer trimestre, se evidenció una aceleración del consumo, que se expandió 8,8% en el mismo período.

El paulatino cierre de la brecha de producto, junto con ajustes puntuales de los precios de algunos bienes y servicios regulados y semi regulados, como cigarrillos, transporte, salud y educación, dieron como resultado una inflación minorista de 6,1% en 2004, significativamente más alta que el 3,7% registrado el año anterior. En particular, los precios de los servicios acumularon una suba de 6,8%, más de un punto porcentual por encima del incremento de los precios de los bienes. Por su parte, los precios mayoristas (IPM) crecieron 7,9%, impulsados por aumentos en los precios internacionales de las materias primas, especialmente el petróleo, y los precios domésticos de la energía eléctrica.

Las exportaciones argentinas también se vieron beneficiadas por los elevados precios de los commodities, en particular del complejo sojero, durante la primera mitad del año. Mientras que los

precios de exportación aumentaron 9,3% promedio en el año, las cantidades exportadas crecieron sólo 6,6%, debido principalmente a la caída en los volúmenes exportados de productos primarios, como resultado de problemas climáticos que afectaron la cosecha de soja. Las exportaciones de manufacturas de origen industrial mostraron un fuerte dinamismo, aumentando 23,6% en el año, lideradas por las colocaciones de automóviles, productos químicos y materias plásticas. Sin embargo, el superávit comercial (12.133 millones de dólares) volvió a reducirse con respecto al año anterior por el fuerte crecimiento de las importaciones, que se expandieron 61,4%, nuevamente lideradas por las compras de bienes de capital.

A pesar de la reducción del excedente comercial, la menor salida de capitales, junto con los menores egresos por servicios de deuda, dieron como resultado una balanza cambiaria ligeramente superior a la de 2003, con un superávit anual de 7.443 millones de dólares en el año. La mayor parte de las compras del Banco Central de la República Argentina en el mercado libre de cambios contribuyó a engrosar las reservas internacionales, que alcanzaron los 19.646 millones de dólares a fin de año. Se utilizaron 3.600 millones de dólares para realizar pagos a organismos multilaterales en concepto de amortizaciones e intereses. A pesar de la oferta excedente de dólares, no se produjo una apreciación significativa del peso argentino, ya que la intervención del BCRA sostuvo la cotización del peso, que cerró en 2,9738 por cada dólar a fines de diciembre, considerando el tipo de cambio de referencia publicado por el BCRA.

El año 2004 se caracterizó por una importante mejora de la solvencia fiscal: el superávit fiscal primario del sector público nacional alcanzó un récord de 17.289 millones de pesos, casi 4% del PIB. Este significativo excedente fiscal permitió que, aún después del pago de intereses de la deuda en cumplimiento, el sector público registrase un superávit operativo de 11.576 millones de pesos. El crecimiento de la recaudación impositiva (36% contra el año anterior) superó largamente el aumento en el gasto primario (24%), básicamente debido a las mayores transferencias a provincias por Coparticipación Federal de Impuestos y Leyes Especiales, y por un incremento en los gastos de capital. Los salarios públicos y las jubilaciones, en cambio, registraron aumentos menores, debido básicamente a que los ajustes se produjeron sólo en los sectores de menores ingresos. En el campo tributario, se destacaron las excelentes performances del Impuesto a las Ganancias y el IVA, con un incremento en el año de 51,1% y 47,8%, respectivamente. Las retenciones a las exportaciones, en cambio, sólo crecieron 11,5%, aunque siguen representando más de 10% del total de la recaudación.

La creación de empleo continuó mostrando un fuerte dinamismo, incrementándose a una tasa similar a la de la actividad económica. A pesar de que la oferta laboral en el período creció, la tasa de desocupación cayó a 12,1% en el cuarto trimestre de 2004, más de 2 puntos porcentuales por debajo de la tasa registrada en el mismo período del año anterior, en ambos casos incluyendo como ocupados a los receptores del Plan Jefes/Jefas de Hogar que realizan contraprestaciones laborales como ocupación principal. La reducción del desequilibrio del mercado laboral también resultó en una recuperación de las remuneraciones: el salario nominal, según el índice CVS, acumuló un aumento de 9,3% a diciembre de 2004, liderado por el sector privado, ya que en el sector público la suba fue de sólo 4,3%. Con los aumentos salariales dispuestos por el gobierno, el salario real ajustado por IPC (Índice de Precios al Consumidor) del sector privado registrado se ubica sólo 3,1% por debajo del nivel predevaluación. Sin embargo, debido al atraso de las remuneraciones de los trabajadores informales y los empleados públicos, el salario real promedio de la economía aún se encuentra 15% por debajo de los niveles de diciembre de 2001.

Situación monetaria internacional

El crecimiento mundial, que fue impulsado por políticas de demanda muy laxas y por la expansión de las economías asiáticas, especialmente de China, habría tocado techo en la primera mitad de 2004. El

efecto combinado del aumento en el precio de las materias primas y de cierto ajuste de la relajación monetaria, con el inicio del ciclo alcista de las tasas de interés en Estados Unidos, y subas adicionales en otros países, se reflejó en crecimientos más moderados, aunque todavía elevados en términos históricos.

El robusto crecimiento de Estados Unidos y la ausencia de presiones inflacionarias posibilitaron que a mediados de año la Reserva Federal comenzara con su política gradualista de suba de tasas de interés. Es así que la tasa de corto plazo subió 125 puntos básicos durante el año 2004, hasta ubicarse en 2,25%, tras un largo período en el que se mantuvo en mínimos de 1%. Por su parte, las tasas de largo plazo tuvieron un crecimiento mucho menor, aunque con una marcada volatilidad.

El debilitamiento del dólar frente al resto de las monedas, en particular el euro, continuó durante 2004, aunque en forma más moderada que el año anterior. Sin embargo, la caída del dólar no ha logrado corregir el problema de fondo de los Estados Unidos, reflejado en la permanencia del desequilibrio fiscal y de cuenta corriente.

El sistema financiero

El año 2004 se destacó por el importante crecimiento que mostraron los préstamos al sector privado, luego de cuatro años de caídas. A su vez, el bajo nivel en la tasa de interés permitió que el sistema financiero se estabilizara y comenzara a corregirse el problema de rentabilidad.

Un hecho inédito, y que se agudizó con respecto al año 2003, fue el crecimiento que mostraron los depósitos del sector público por la bonanza de las cuentas fiscales nacionales y provinciales. De esta forma, en 2004 los depósitos del sector privado perdieron diez puntos porcentuales de participación dentro del total.

Con respecto al estado patrimonial del sistema financiero, persiste la alta concentración en activos públicos y el descalce entre activos y pasivos a tasa libre y ajustables por CER. Estos problemas se corrigieron parcialmente en 2004 debido a la mejor valuación de los títulos públicos y a la tasa de interés real negativa.

Depósitos y crédito

Los depósitos totales del sistema financiero, en pesos y dólares, crecieron 27,7%, con la característica de que el sector público absorbió la mayoría de estos fondos. En efecto, los depósitos oficiales prácticamente se duplicaron: crecieron 15.900 millones de pesos, mientras que los depósitos del sector privado lo hicieron 8.900 millones de pesos, lo que representa un aumento de sólo 12%, menor al que mostró la economía en su conjunto.

Este comportamiento se explica por el importante excedente fiscal que obtuvieron tanto la administración nacional como las provinciales en el año, produciendo una segmentación entre bancos públicos (donde se depositan la mayoría de los depósitos oficiales) y bancos privados.

En el sector privado, la característica fue el bajo crecimiento que registraron los plazos fijos, principalmente del segmento minorista, debido a la caída en las tasas de interés. Sin embargo, comenzaron a tomar importancia relativa dentro de los depósitos a plazo las colocaciones a más de 90 días ajustables por el índice CER, lo que permitió un alargamiento del plazo promedio de los depósitos a plazo, tradicionalmente concentrados en 30 días. Los fondos del sector privado se acumularon entonces en cuentas a la vista, principalmente en cajas de ahorro. El stock de Cedros perdió importancia relativa dentro del total de los depósitos, ya que a fin de año totalizaba 1.600

millones de pesos (incluyendo el devengamiento del CER) y en 2005 terminaría de cancelarse. Sin embargo, el tema de los amparos o reclamos judiciales por la pesificación de los depósitos siguió afectando la solvencia de las entidades financieras.

En 2004 se destacó la recuperación que experimentaron los préstamos al sector privado luego de varios años consecutivos de caídas. El total, en pesos y dólares, creció 25% en el año, y en los últimos meses se aceleró el crecimiento de los préstamos a familias en relación con los préstamos a empresas.

Tasas de interés

Durante el año las tasas de interés se mantuvieron en un nivel estable y bajo, debido a la liquidez excedente del sistema financiero, la política de colocación de Lebac del Banco Central, y la estabilidad del tipo de cambio y la inflación. También influyó el bajo nivel de la tasa de interés internacional.

La tasa de interés promedio para plazos fijos a 30 días en pesos osciló entre 2% y casi 4% como máximo, con una tasa minorista que se mantuvo muy estable durante todo el año y una tasa mayorista que reflejó mayormente los vaivenes del mercado. Por otro lado, el mercado mayorista, a partir del mes de abril, comenzó a segmentarse entre bancos públicos y bancos privados, cuyas tasas llegaron a tener un spread máximo de 270 puntos básicos, para luego reducirse a unos 140 puntos a fin de año. Como ya se explicó, esto tuvo origen en la distribución asimétrica de la liquidez entre estos dos grupos de bancos, por impacto del aumento del superávit fiscal.

El Banco Central mantuvo todo el año una política de baja de tasas de interés y alargamiento de plazos, reflejada en sus licitaciones de letras. Además, recreó el sistema de pases con el sistema financiero, con el propósito de establecer una tasa de interés de referencia de corto plazo como herramienta de política monetaria.

Reservas internacionales

Las reservas internacionales finalizaron el año con un incremento de más de 5.500 millones de dólares, debido a la importante intervención ejercida por el Banco Central en el mercado cambiario. Por otro lado, se afrontaron pagos netos a organismos internacionales de crédito por 3.600 millones de dólares. Estos pagos se aceleraron a partir del mes de agosto, momento en que el Gobierno Nacional debió cancelar vencimientos de capital no reembolsables por la falta de acuerdo con el FMI. En su mayoría, estos últimos pagos se financiaron con adelantos del Banco Central al Tesoro Nacional.

Circulación y base monetaria

A comienzos de 2004 se terminó de rescatar el stock de cuasimonedas residual, con lo que la base monetaria creció 24%. En la misma incluimos el stock de pases pasivos, ya que el Banco Central activó este sistema para canalizar los excedentes o faltantes de liquidez de las entidades. Este crecimiento de la base monetaria estuvo dentro de las bandas determinadas en el programa monetario del año.

La expansión de la base se originó básicamente en el sector externo y fue parcialmente compensada por la colocación de Lebac, y principalmente por absorción del sector público, que adquirió dólares para el pago de sus compromisos externos.

La demanda de dinero siguió creciendo moderadamente en 2004, alentada por un entorno estable en lo que respecta a tipo de cambio y precios. La circulación monetaria en poder del público se incrementó 25%, con lo que su crecimiento resultó mayor al de la economía real. Por su parte, las reservas o encajes del sistema financiero (incluyendo los países) crecieron 22%, aunque este excedente se concentró principalmente en los bancos públicos, depositarios del superávit fiscal.

Negocios y actividades

Durante el presente ejercicio, BBVA Banco Francés afianzó su posicionamiento en el mercado, ocupando, al 31 de diciembre de 2004, el primer lugar entre los bancos privados en el total de depósitos. La orientación al cliente, con énfasis en la especialización y la segmentación, fueron los pilares de cada una de las áreas de negocio. Acompañando la recuperación económica, la gestión comercial se amplió para retomar la actividad crediticia, preservando la calidad del riesgo asumido con un criterio conservador. Asimismo, la estrategia abarcó también la mejora continua en eficiencia, sobre la base de un crecimiento sostenido del negocio transaccional y un eficaz control de gastos. Por otro lado, de cara al proyecto futuro, a fin del ejercicio 2004, BBVA Banco Francés reforzó su base de capital mediante una ampliación de 103 millones de acciones, que totalizaron 364 millones de pesos.

A continuación se detallan las líneas de acción de las distintas áreas comerciales:

Banca Minorista

Esta Banca gestiona el negocio procedente de los segmentos de individuos, comercios y pequeñas empresas.

Apoyada en una amplia red de distribución, con 227 sucursales en todo el país, mantiene relaciones con más de 1,3 millones de clientes. A fin de diciembre de 2004, intermediaba un volumen de negocios superior a los 5.900 millones de pesos. Durante el ejercicio, la inversión crediticia se incrementó 20,2%, mientras que los recursos de clientes crecieron 24,1%.

Con el objetivo de impulsar el crecimiento del negocio en cada segmento de mercado, Banca Minorista cuenta con un modelo de gestión y dirección consolidado, articulado en torno a los siguientes principios básicos:

- Permanente orientación al cliente, siendo la calidad de servicio y la innovación en productos dos pilares básicos de la propuesta de valor.
- Concepción del negocio minorista como un negocio de distribución, donde el cliente, la especialización y la eficiencia son los ejes del mix de canales de distribución.

La innovación en productos estratégicos de mayor valor y de alta calidad fue fundamental para captar nuevos clientes e intensificar las relaciones con los existentes. En este sentido, a lo largo del año se desarrollaron nuevos productos y se relanzaron otros no comercializados durante la crisis financiera. Entre los más importantes cabe destacar:

Préstamos de consumo e hipotecarios: acompañando la mejora en la actividad económica, se amplió la oferta de préstamos personales. Se incorporaron líneas para destinos especiales y se realizaron acciones estacionales con la incorporación de período de carencia, además de la ampliación de plazos e incrementos en asistencia.

La facturación del año ascendió a 140 millones de pesos, en más de 27.000 operaciones.

Al mismo tiempo, se relanzaron las líneas hipotecarias para compra, construcción y refacción, con distintas alternativas a aplicar en tasa y plazo.

Alternativas de ahorro: materializando la estrategia definida (tener la más amplia y variada oferta del mercado en opciones para el inversor), se sumaron a la gama de productos vigentes novedosas opciones, entre las que se destacan: cuentas en euros (el primer banco en ofrecerlas), plazo fijo clásico con interés periódico y relanzamiento de fondos de inversión (Estados Unidos y Europa). En el mercado cambiario también se incorporaron dos nuevas alternativas: compra venta de reales y pesos uruguayos.

Medios de pago: al cierre del ejercicio 2004, BBVA Banco Francés participaba en el mercado con 540 mil tarjetas de crédito (sistemas Visa y Mastercard) y 1,1 millón de tarjetas de débito Visa Electrón.

Utilizando la innovación para generar productos que diferencien las tarjetas del Banco de las de la competencia, se lanzaron durante el año:

- Tarjeta Mini, tanto en crédito como en débito, un nuevo y novedoso medio de pago alternativo.
- Tarjetas temáticas. Apoyando la estrategia de gestión por segmentos, se lanzaron al mercado tres tipos de tarjetas: "Visa Estudio", "Visa Deporte" y "Visa Salud", orientadas a profundizar la relación con distintos grupos de clientes a través de beneficios exclusivos.
- Tarjeta Regalo, un producto innovador, que permite al cliente precargar la tarjeta con el importe que desee para regalar. Este producto, que cubre las necesidades de muchos clientes a la hora de hacer un obsequio, fue recibido con un muy buen grado de aceptación en el mercado.

Seguros: 2004 fue un año de consolidación para este producto dentro de la Red Minorista. Se mejoraron productos vigentes, sumándose nuevas y prestigiosas compañías para la prestación de seguros de autos. Además, se lanzaron otros productos, como el seguro para golfistas, orientado al segmento de alto valor.

Nóminas: uno de los principales productos transaccionales gestionado por el Banco, la acreditación de Planes de Sueldos, continuó su crecimiento, atrayendo más empresas para la contratación del servicio. Este desarrollo lo posicionó entre los líderes del mercado: a diciembre de 2004, más de 6.000 compañías con aproximadamente 307 mil cápitás, acreditaban sus sueldos a través de nuestra red de oficinas.

Por otro lado, alineado con la política de Gestión por Valor definida en la estrategia corporativa, VIP BBVA, que atiende al segmento de alto valor de los clientes individuos, continuó desarrollando soluciones y estrategias a medida del cliente. Como beneficio exclusivo del segmento se lanzó el Plan Puntos, programa creado para reconocer la elección y confianza de los clientes VIP BBVA en nuestros servicios. Este programa permite sumar puntos por los consumos realizados con todas las tarjetas de Banco Francés (crédito y débito) y canjearlos total o parcialmente por los importes que generen los consumos realizados en el rubro Turismo.

Asimismo, otro de los aspectos fundamentales para la evolución del modelo es el Plan de Migración de Transacciones, dirigido a fomentar el uso de la Banca electrónica para transacciones operativas, a efectos de lograr eficiencia en costos y liberar recursos para la gestión comercial. A diciembre de 2004 este canal atendía el 93,5% del total de las operaciones realizadas en el Banco.

En el desarrollo de la banca automática y on line, durante 2004 se produjeron avances con importantes mejoras en las funcionalidades:

Francés Net

- Nueva versión de la página web, con un diseño más atractivo y una navegación más intuitiva y amigable. Se basa en una plataforma tecnológica con funcionalidades y prestaciones de última generación.
- Lanzamiento del sitio exclusivo para clientes VIP BBVA.

Línea Francés

- Nuevas operatorias: canalización de reclamos, quejas y agradecimientos de clientes; atención diferencial al colectivo VIP, Renault Argentina y Credilogros; redención de puntos a clientes VIP.

Entre los resultados obtenidos por los canales de atención alternativos se destacan:

En Banca Automática

- BBVA Banco Francés es el banco con mayor nivel de transacciones del sistema en la Red de Cajeros Banelco, alcanzando a diciembre de 2004 casi 41 millones de transacciones (10% más que en 2003).
- Asimismo, continúa liderando el ranking por el mejor servicio del mercado, con 96,2% de disponibilidad de ATM.

En Francés Net

- Logró un crecimiento de 20% en el número de clientes usuarios, que llegó a 143 mil al cierre del ejercicio. A la vez, se duplicó el nivel de transacciones realizadas con respecto a 2003, con 54 millones de operaciones anuales.

Banca de Empresas

Para el segmento de la pequeña y mediana empresa, el año 2004 significó el retorno a la actividad crediticia luego de la crisis post devaluación de principios de 2002.

La fortaleza que le otorga al Banco el contar con una red de sucursales especializada en la atención exclusiva a este segmento le permitió satisfacer no sólo las necesidades de servicios y productos transaccionales, sino también la creciente demanda de financiamiento, tanto de corto como de mediano plazo. Banca de Empresas supo dar respuesta a los requerimientos de más de 6.500 compañías, a través de 27 unidades de negocios distribuidas en todo el país.

Durante el presente ejercicio se otorgaron nuevos préstamos por más de 280 millones de pesos, alcanzando, al 31 de diciembre de 2004, una cartera de 480 millones de pesos, lo que representa un crecimiento interanual de 151%. Este crecimiento, además, se logra con el nivel de mora más bajo en la historia de esta banca, esto es, 0,1% de la cartera de activos. Dentro de las distintas líneas crediticias, cabe destacar la evolución en las líneas de cesión de cheques y leasing, que mostraron un crecimiento de 333% y 244%, respectivamente.

La cartera de pasivos aportados por Banca de Empresas mantuvo su tendencia positiva, alcanzando 928 millones de pesos, con una elevada participación de fondos en cuentas a la vista, que representaron el 80% en la composición total de depósitos.

La mayor actividad del área se tradujo también en la incorporación de 442 nuevos clientes activos, que fortalecieron la base de clientes y la generación de ingresos por comisiones. En tal sentido, los ingresos por servicios crecieron 38% respecto del total registrado en 2003.

Otro de los ejes de gestión del año 2004 fue la implementación y consolidación de los DEX en sucursales del interior del país, con el propósito de brindar una atención integral a clientes vinculados

con la operatoria de comercio exterior. Actualmente el Banco cuenta con esta atención especializada en Rosario, Mar del Plata, Santa Fe, Mendoza y Córdoba.

En el segmento agropecuario, Banca de Empresas tuvo una activa participación en las principales exposiciones del sector, como Expochacra, Feriagro, Agroactiva y Exposición Rural de Buenos Aires. Estas acciones, sumadas a la búsqueda de mayor especialización a través de un importante plan de capacitación y la designación de referentes agropecuarios en las principales sucursales, conllevaron a la colocación de activos por 122 millones de pesos. Asimismo, a fin de completar la gama de productos dirigidos al sector, se lanzó la tarjeta BBVA Visa Agro, con amplias expectativas para el año que se inicia.

El año 2005 encuentra a Banca de Empresas en inmejorables condiciones para hacer frente a la creciente demanda del sector, tanto en productos y servicios como en calidad de atención, dentro de un marco de fuerte competencia.

Banca Corporativa

En el segmento corporativo, el ejercicio 2004 se caracterizó por la consolidación de la vuelta al crédito. A partir del segundo trimestre, la Banca lideró el mercado en las colocaciones en moneda local de mediano plazo, dando respuesta a la necesidad de las empresas de mejorar su estructura de pasivos. Asimismo, en el negocio de comercio exterior estuvo muy activa en operaciones de prefinanciación de exportaciones para los clientes generadores de divisas.

El énfasis en el negocio transaccional, que fuera el eje de la gestión en los últimos años, implicó la consolidación del objetivo estratégico de ser el banco de referencia de los clientes corporativos, bajo un modelo de plena relación. Esta misma política se mantuvo en el presente ejercicio, y continuará siendo uno de los pilares en el futuro. El éxito de su implementación se vio reflejado en el crecimiento exponencial de los volúmenes transaccionales, con el consecuente impacto en los ingresos por comisiones, destacándose el crecimiento de 28% en las comisiones por servicios transaccionales.

En lo que respecta a la reestructuración de la cartera en default, el proceso ha sido prácticamente terminado. El manejo profesional, altamente reconocido y valorado por las compañías, llevó a un excelente resultado.

El mercado continúa demostrando que estamos en el camino correcto, con un alto índice de penetración y valoración por parte de las compañías del segmento corporativo, sobre la base de un equipo de profesionales que gestiona la relación en el día a día.

Banca de Inversión

A partir de febrero de 2004, con la designación del BBVA Banco Francés, junto con Banco Galicia y Banco Nación Argentina, como banco organizador regional en el canje de deuda soberana para el mercado argentino, el Banco se involucró en los trabajos y tareas relacionadas, si bien el lanzamiento formal sufrió demoras que impidieron realizarlo antes de fin de año.

El Banco mostró una mayor actividad, especialmente en la colocación de instrumentos de deuda en pesos, a tasa fija o variable para plazos mayores al año. En tal sentido, se destacó su participación como colocador principal en la emisión de obligaciones negociables de Telefónica de Argentina S.A.,

en la que se logró generar el interés de inversores tanto institucionales como minoristas. Ello dio como resultado la exitosa colocación de dos series de títulos por un total de 200 millones de pesos.

En el negocio de renta variable o acciones, la incipiente recuperación de la actividad permitió el exitoso cierre de las ofertas de compra de las acciones remanentes en Bolsa de Siderca S.A.I.C., por parte de Tenaris S.A., así como la de Atanor S.A., por parte de su controlante D.A. International. En ambas transacciones, el Banco actuó como organizador y agente de la oferta de compra.

Por otro lado, durante el ejercicio 2004 Banca de Inversión continuó trabajando en proyectos de asesoramiento financiero, tanto en la evaluación de financiamiento a plazos mayores al año para empresas de primer nivel, como en el análisis de financiamiento de proyectos y negocios de fusiones y adquisiciones.

Gestión de Activos

BBVA Banco Francés continuó siendo un referente en el asesoramiento y la administración de inversiones, ya sea directamente, a través de carteras administradas, o indirectamente, a través de la oferta de los fondos comunes de inversión que integran la Familia FBA.

Carteras administradas

Durante el ejercicio, el Banco renovó su compromiso con la administración de carteras a medida, un servicio exclusivo para instituciones e individuos de alto patrimonio que buscan profesionalismo y eficiencia en el manejo de sus inversiones, conforme a las necesidades particulares y a su perfil inversor.

Negocio Fiduciario

Durante 2004 se siguió desarrollando la actividad fiduciaria, con un mayor nivel de actividad que en años anteriores, tanto en cantidad de contratos como en el valor de los bienes fideicomitidos. Esto se ha reflejado en un aumento sustancial de los ingresos generados por este área de negocios.

Las operaciones concretadas están relacionadas sustancialmente con la estructuración de compraventa de paquetes accionarios, planes de pensión adicionales, reestructuraciones de deuda y circuitos de pagos, aplicándose según el caso la figura de fideicomiso de garantía o fideicomiso de administración. Adicionalmente, pero en menor medida, se ha participado en negocios de fideicomisos financieros.

Cada vez más, especialmente por los acontecimientos ocurridos a partir de 2001, y dentro del contexto actual, la figura del fideicomiso aparece como una herramienta muy eficiente para el desarrollo de ciertos negocios. En este sentido, la posición de liderazgo del Banco, y el reconocimiento de los clientes con quienes ya se ha aplicado esta figura, permiten augurar un crecimiento sostenido para esta unidad de negocios, generando asimismo fuertes sinergias con otras áreas del Banco.

Riesgos

Durante el año 2004 las entidades financieras continuaron sufriendo los efectos sobre la calidad de activos que dejara como secuela la crisis de 2002. A pesar de ello, BBVA Banco Francés redujo las

altas a cartera irregular a sólo 22% del monto del ejercicio anterior, de un total de 186 millones de pesos en 2003 a 40 millones de pesos en el presente ejercicio fiscal. El saldo de la cartera irregular mostró la misma tendencia, reduciéndose fuertemente, de 812 millones de pesos al 31 de diciembre de 2003, a 117 millones de pesos al cierre de 2004, debido a una eficiente gestión de cobros y a la implementación de una política conservadora en materia de castigo de cartera irregular.

En esta misma línea, es importante destacar que el nivel de provisiones constituidas por el Banco y las subsidiarias en el ejercicio anterior, siguiendo también un criterio conservador, demostró ser acertado. El stock de provisiones por riesgo de incobrabilidad, que al 31 de diciembre de 2003 alcanzó 470 millones de pesos, con un nivel de cobertura de la cartera irregular de 57,45%, permitió en este período liberar provisiones por un total de 336 millones de pesos, dejando, al cierre de 2004, un stock de 134 millones de pesos y un nivel de cobertura de 114,31%, afectando así, sensible y favorablemente, los resultados del ejercicio.

La mayor estabilidad institucional, política y económica del país llevó a atenuar algunas de las estrategias y políticas de riesgo conservadoras establecidas por el Banco en el pasado como líneas de avance para el futuro. La mejora de la liquidez, la estabilidad cambiaria y la baja en el costo de fondos, se sumaron para posibilitar un resurgimiento gradual del crédito. Se otorgaron líneas de corto y mediano plazo y préstamos personales e hipotecarios en el segmento minorista, como así también créditos a empresas exportadoras, proveedoras de empresas corporativas y de sustitución de importaciones, mediante líneas orientadas a financiar aumentos de capital de trabajo para satisfacer tanto la demanda externa como algunos sectores de la demanda interna.

El Área de Seguimiento continuó trabajando intensamente, en conjunto con otras áreas del Banco, para lograr el cierre de importantes reestructuraciones financieras que, si bien constituyeron procesos de regularización lentos y complejos, sirvieron para comenzar a normalizar estos activos corporativos.

Recuperación Crediticia mantuvo un protagonismo destacado en la gestión eficiente de la cartera irregular, que redundó en un alto nivel de cobro de cartera ya castigada. En 2004, esa cifra trepó a 77 millones de pesos, ubicando a Banco Francés entre las entidades de primera línea con mejores resultados en este rubro.

La unidad de Riesgo Operacional continuó con la implementación de herramientas, de acuerdo con el plan de mediano plazo definido en el año 2003.

El año 2004 también sirvió para consolidar la unidad de Riesgo de Mercado, la que ha visto ampliadas sus funciones con la incorporación de responsabilidades en materia de riesgos de liquidez y estructurales.

La Dirección de Riesgos, en línea con su estrategia de mediano plazo, continuó trabajando en el desarrollo de procesos internos que permitan alcanzar el estándar del modelo avanzado del nuevo acuerdo de Basilea (BIS II). En este sentido, se avanzó en el desarrollo y aplicación de metodologías orientadas a satisfacer la obtención de la Rentabilidad Asociada al Riesgo (RAR), con el objetivo ambicioso de concretar, en el término de los próximos dos años, su aplicación masiva a las bancas y productos, e incluso a los clientes.

Medios

Luego de dos ejercicios en los que el énfasis de la gestión en el área de Medios estuvo puesto en la contención del gasto, la administración del riesgo y el manejo de las consecuencias de la crisis, el ejercicio 2004 significó el cambio de foco hacia los proyectos comerciales.

Se destacaron aquellos desarrollos relacionados con:

- Tarjetas de crédito, con nuevos productos como las tarjetas Mini, Estudio y Deportes, y el desarrollo del segmento agropecuario;
- Seguros, en los que se incorporaron nuevos productos y compañías aseguradoras alternativas para el rubro autos;
- Cuentas, donde se pusieron a disposición de los clientes las cuentas en dólares y euros, además de poder comprar reales y pesos uruguayos y realizar inversiones con nuevas líneas de plazo fijo.

En Banca Electrónica, se incrementó la funcionalidad para individuos y empresas, con el fin de mejorar la calidad de atención a los clientes.

Con el propósito de mejorar la planificación comercial, se desarrollaron e implementaron aplicaciones de inteligencia comercial y minería de datos, que permiten el armado de un perfil de consumidor de los clientes, el mejoramiento de las campañas de marketing, y dar soporte a la tarea del oficial de negocios y a la segmentación.

Asimismo, se mejoraron las aplicaciones de Comercio Exterior, acompañando el desarrollo que el sector viene experimentando últimamente. En este sentido, ya contamos con la primera isla de digitalización de documentos, con el objetivo de incrementar la productividad y la calidad.

También se lanzó un grupo de proyectos cuyo objetivo es el encuadramiento del Banco en las normas de Basilea II; entre ellos, el de mayor impacto es el que posibilitará determinar la Rentabilidad Ajustada al Riesgo.

Durante 2004 se inició, y se encuentra ya muy avanzado, el proyecto de adecuación a las normas Sarbanes Oxley, al tiempo que se prosiguió con las mejoras a los nuevos sistemas de auditoría (Aura/Audit), que incrementan sustancialmente la eficiencia del control.

Paralelamente, la Dirección de Medios continuó con el despliegue del Plan Director de Seguridad Lógica, proyecto tendiente a asegurar un nivel homogéneo de seguridad informática. Además, se implementaron los primeros proyectos del Plan de Continuidad del Negocio, un plan cuyo objetivo es dar una respuesta integral a las contingencias de alto impacto, complementando de esta manera los planes de contingencias informáticas existentes.

Siempre en un marco de extremo cuidado en las inversiones, se continuó con aquéllas necesarias para adecuar la infraestructura tecnológica, lanzándose importantes planes para fortalecer y actualizar la arquitectura de procesamiento distribuido.

El ajuste de los gastos de estructura y operación del Banco es otro campo en el que se ha seguido trabajando.

Por último, es importante destacar la implementación de mejoras en el control del riesgo comercial, informático y operativo.

Recursos Humanos

Durante 2004, desde el departamento de Recursos Humanos se trabajó en el desarrollo de habilidades y conocimientos a través de diversos planes de formación, que implicaron 17.300 participaciones en cursos, con una media de seis días de formación por persona por año, superando ampliamente los ratios de la competencia. Algunas de las actividades más importantes fueron: Avances del modelo de gestión, Seguros para banca individual, Admisión de créditos, Banca Vip para gerentes de sucursal, Taller de control interno, Prevención de lavado de activos, Programa de marketing y Técnicas de venta. Además, y por sexto año consecutivo, hubo programas de formación para 45 directivos del Banco en escuelas de negocios locales e internacionales.

Paralelamente, se continuó con el Plan de Eficiencia de estructuras iniciado en el año 2001, reduciendo 6,2% la dotación para finalizar el ejercicio con un total de 3.356 empleados. Se cubrieron 514 vacantes con personal del Banco, dando lugar a promociones. La proporción de personal activo en áreas de apoyo respecto de las áreas de negocios es actualmente de 25% y 75%, respectivamente.

Continuando con la implementación del modelo de competencias, en el año 2004 se avanzó en el proceso de definir las competencias y niveles requeridos de todos los puestos de las áreas de Operaciones, Diseño y Desarrollo de sistemas y Credilogros Cía. Financiera. Por otro lado, se comunicaron a cada empleado, a través de los supervisores, los resultados del mapa de competencias de las áreas en las que se había trabajado el año anterior (Banca Minorista Red, Banca Empresas y Riesgos), y se establecieron planes de acción sobre los gaps identificados en cada nivel de habilidad y conocimiento real versus el requerido por el puesto.

Durante el presente ejercicio, todas las áreas del Banco fueron visitadas y se entrevistó a sus integrantes, tanto en forma individual como en la instancia de análisis de competencia o de manera grupal, en reuniones estructuradas en temáticas de RRHH y focus groups de identificación de áreas de mejora en aspectos de comunicación y de equipo de trabajo.

Calidad

La premisa del “Cliente como Centro del Negocio” fue el paradigma que dominó 2004 en todo BBVA Banco Francés.

Dentro de este marco, se impulsaron nuevas acciones y se consolidaron las existentes:

- Se profundizaron los postulados enunciados en el Modelo de Atención de Sucursales Minoristas, mediante la realización de actividades de capacitación a los oficiales, gerentes y promotores de calidad de cada casa.
- Se definió el conjunto de quejas y/o reclamos de nuestros clientes, como una oportunidad para mejorar y conocer sus requerimientos, necesidades y valoración.

En tal sentido, el sistema de postventa fue una herramienta clave. Este sistema permite registrar y gestionar las sugerencias, reclamos, quejas y felicitaciones que los clientes, individuos o empresas, hacen llegar a través de las sucursales, Línea Francés o Francés Net.

Con la profunda convicción de que el adecuado tratamiento de estos trámites permite brindar un servicio de calidad a los clientes, incluso en el momento de tratar una insatisfacción, se elaboró y difundió el Manual de Autoaprendizaje del Módulo de Postventa, dirigido a los diferentes usuarios y áreas de resolución del sistema.

Asimismo, se formalizaron Acuerdos de Nivel de Servicio entre clientes y proveedores internos, que permiten asegurar que los procesos internos respeten los estándares de calidad definidos y sean consistentes a largo plazo.

Por otro lado, se mantuvieron diez Certificados Internacionales ISO 9001 con la aprobación de IRAM y se realizaron dos ediciones de la Encuesta de Satisfacción de Clientes Internos, reforzando el concepto de buscar la mejora continua. Un paso más en la misión de generar cadena de valor hacia el cliente de BBVA Banco Francés.

En cuanto al segmento Minorista y de Empresas, el monitoreo se llevó a cabo a través de las mediciones sobre el nivel de satisfacción de nuestros clientes, a fin de continuar optimizando nuestros servicios.

Auditoría Interna

La gestión de Auditoría Interna mantuvo especial énfasis en el monitoreo y funcionamiento del sistema de control interno del Banco. En el mes de mayo se creó el Comité Técnico Delegado, liderado por Auditoría Interna y Medios. Este comité, con la colaboración de la Dirección Financiera y de Riesgos, comenzó a documentar el Sistema de Control Interno bajo los lineamientos de la ley Sarbanes Oxley. Dicha tarea consiste básicamente en documentar cada uno de los macro procesos, procesos y subprocesos que conforman la estructura del Banco, asociarle los riesgos inherentes y revisar los controles definidos para su mitigación, para luego, en una segunda etapa, realizar pruebas que aseguren la efectividad de los mismos.

Paralelamente, se continuó ajustando el BBVA Audit, herramienta para auditoría de la red de sucursales, alcanzando un adecuado nivel de eficiencia en los distintos módulos, tanto de auditoría “in situ” como “a distancia”, y mejorando así el control en la red.

Como consecuencia de los distintos trabajos realizados por las áreas de Auditoría de Tecnología y Procesos y Auditoría Financiera, se logró una razonable cobertura de los riesgos operaciones, de crédito y de mercado.

Asesoría Jurídica

Asesoría Jurídica gestiona cinco gerencias (Negocio Bancario y Fideicomisos, Negocios Corporativos, Negocios de Mercado de Capitales, Institucional áreas centrales, banquero, oficios judiciales y sociedades y Judicial), a través de las cuales brinda asesoramiento jurídico integral al Banco y a empresas que constituyen el Grupo Financiero, como Credilogros, PSA, Rombo, etc. Asimismo, asume la defensa del Banco en temas como defensa del consumidor, mediaciones, habeas data o demandas contra la institución. Estas tareas, que se realizan en coordinación y como soporte de las distintas direcciones del Banco y su grupo financiero, consideran también los intereses de los clientes, accionistas y empleados mediante la adecuación permanente de las disposiciones legales en aras de la transparencia y la equidad.

La actitud proactiva de Asesoría Jurídica ha significado beneficios directos e indirectos para la empresa. Por ejemplo, ahorro concreto por el tratamiento responsable de los requerimientos de los clientes, modernización y adecuación de documentación legal, estructuración legal de modernos y complejos negocios del mercado de capitales, seguimiento de causas judiciales, etc. Además, porque

a través de la internalización de los servicios jurídicos, y el profesionalismo de su equipo de trabajo, se logró minimizar costos legales externos.

Cumplimiento Normativo

BBVA Banco Francés continúa con una clara política de lucha contra la delincuencia organizada, atendiendo las recomendaciones y normas internacionales y adecuando sus procedimientos a las exigencias impartidas por los organismos nacionales que entienden y regulan en materia de prevención de financiación a actividades terroristas y lavado de activos de origen ilícito.

Por otra parte, con los objetivos de preservar la confianza de clientes y accionistas y asegurar transparencia ante la sociedad, se encuentran vigentes y operativos un código de conducta específico para el ámbito del mercado de valores y el Código de Conducta del Banco, aprobado en diciembre de 2003. Este código define y desarrolla los fundamentos de comportamiento ético sistemático que han de aplicarse a todos los negocios y actividades del Banco y empresas del Grupo en Argentina. Durante el año 2004, el Banco solicitó a todo su personal, y al personal de las empresas del Grupo, que cumpliera con la lectura y firma de conocimiento/adhesión al mismo.

Relaciones con la comunidad

Fundación BBVA Banco Francés

En el ejercicio 2004 la Fundación BBVA Banco Francés continuó con su objetivo de colaborar con el desarrollo de la sociedad sobre la base de tres ejes: Actualización empresaria, Fortalecimiento del tercer sector y Promoción del arte.

Actualización empresaria

A favor de las empresas Pymes se organizaron diez encuentros de actualización en coordinación con el Departamento Agropecuario de Banca de Empresas del BBVA Banco Francés. Estos cursos para profesionales del agro profundizaron conocimientos dirigidos a identificar, prevenir y resolver problemas de impacto económico relacionados con la actividad lechera.

También a favor de las empresas Pymes, y coordinado con Banca de Empresas, se auspició una conferencia en Mendoza sobre análisis del contexto socio económico, a cargo del Lic. Juan Carlos de Pablo.

Finalmente, la Fundación Banco Francés también brindó el espacio físico para la realización de encuentros con empresarios pertenecientes a la Fundación Mediterránea y a la Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas.

Apoyo al tercer sector

La Fundación Banco Francés canalizó donaciones de muebles en desuso y recuperados a casi 90 establecimientos educativos e instituciones sin fines de lucro de la Ciudad Autónoma de Buenos

Aires y de localidades en las provincias de Buenos Aires, Córdoba, La Pampa, Mendoza, Misiones, Santa Fe y Tucumán.

Asimismo, la Fundación Banco Francés también apoyó la labor de terceras organizaciones dedicadas a la capacitación profesional en temas del cuidado del medio ambiente, la responsabilidad social empresaria y el ajedrez como herramienta para la educación.

Uno de esos apoyos se realizó en conjunto con el Centro de Servicios Las Tunas, de la Fundación Ibero América Europa. Con él se creó una biblioteca en el Centro de Apoyo Familiar Santa Clotilde, ubicado en el barrio Las Tunas, Tigre, provincia de Buenos Aires, para los niños y adolescentes de ese barrio.

Otra acción fue apoyar el Programa Jugarte, con sus talleres creativos de expresión artística dirigidos a niños y adolescentes internados en el Hospital de Clínicas General José de San Martín.

También es para destacar la contribución de la Fundación Banco Francés a la inauguración de la Casa Hogar San Agustín, de la Capital Federal. Esta obra de los padres agustinos y la Fundación COR es un hogar que alberga a niños cuyos padres tienen o tuvieron SIDA y se encuentran en situación de riesgo y pobreza.

En materia de promoción de valores para una sociedad sostenible, la Fundación auspició, junto con el BBVA Banco Francés, la investigación Hacia una mayor eficiencia de la inversión social del sector privado en la Argentina, realizada por iniciativa de la Fundación Banco Francés a través de la Universidad Torcuato Di Tella. Los resultados de este trabajo se presentaron en distintas entidades, con la participación de más de 200 empresarios y representantes de instituciones del ámbito académico, ONG's y periodistas.

Apoyo al arte

En cuanto a las acciones de apoyo al arte, se diseñó un plan de acción para el buen uso, conservación y preservación de las obras de arte del Museo de la Fundación que incluye la Colección Badií con nuevas medidas de seguridad, cambio de lugar del depósito de obras de arte, acondicionamiento para el cuidado de las obras en papel y restauración de las obras en papel más deterioradas.

Asimismo, se codificó y se confeccionó un inventario digital del total de la Colección Badií aproximadamente 1.000 obras con datos técnicos completos de cada obra y su correspondiente fotografía digital, facilitando así su búsqueda e identificación.

Se continuó también con el programa La escuela y el museo, con visitas guiadas y encuentros didácticos sobre la muestra permanente del maestro Badií, diseñadas y sistematizadas para cada uno de los diferentes niveles de enseñanza. Durante el ciclo lectivo 2004 se recibió a aproximadamente 1.385 alumnos pertenecientes a escuelas de gestión pública y privada de nivel inicial, EGB, secundario y polimodal.

Se auspició la muestra de los artistas Claudia Aranovich y Eduardo Gualdoni, realizada en el Museo Metropolitano de Buenos Aires.

Finalmente, la Fundación Banco Francés participó en las actividades organizadas por la Secretaría de Cultura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través de la Dirección General de Museos y de la Dirección General de Patrimonio, en los programas La noche de los museos y Los barrios porteños abren sus puertas. Durante estos eventos visitaron nuestra sede más de 900 personas.

Relaciones Institucionales

Durante el ejercicio 2004, BBVA Banco Francés continuó con su programa de relaciones con la comunidad, tanto a través de actividades propias como brindando apoyo a actividades de terceras organizaciones.

Premio a emprendedores

Se continuó con el programa de apoyo a emprendedores Pymes a través de la realización de la 15ª Edición del Premio al Emprendedor Agropecuario 2004.

El Premio continúa ubicándose como el más prestigioso certamen del sector agropecuario argentino, y como un foro de impulso al crecimiento de las Pymes que concursan.

Acciones conjuntas con la Fundación BBVA

La Fundación BBVA fue patrocinante principal y el BBVA Banco Francés fue el Banco auspiciante del VII Taller Internacional de Economía y Finanzas, organizado por la Universidad Torcuato Di Tella, con ponencias de referentes internacionales en temas de política monetaria y mercados financieros en América latina.

Apoyo a terceras organizaciones

Con el fin de integrar la actuación de BBVA Banco Francés con la comunidad donde actúa, en todo el territorio del país se realizaron donaciones a más de un centenar de ONG's. Entre ellas, Casa Cuna, EMA (Esclerosis Múltiple Argentina), FUNDALEU (Fundación de Lucha contra la Leucemia), Fundación Dr. Juan A Fernández, Fundación Hospital Materno Infantil Victorio Tetamanti, Fundación Cimientos y Fundación Compromiso.

En el ámbito educativo, se contribuyó con la Facultad de Agronomía de la Universidad de Buenos Aires, la Fundación Universidad de Morón, Universidad Austral IAE, Universidad Torcuato Di Tella, Fundación Universidad San Andrés, Universidad de Quilmes, Fundación Junior Achievement y Círculo de Ajedrez de Villa Martelli.

En lo que hace a estudios económicos, se contribuyó con Fundación FIEL, Fundación Mediterránea, Fundación Centro para la Estabilidad Financiera y Fundación Capital.

En la promoción de valores que hagan sostenible a la comunidad, se brindó apoyo al Foro Ecuménico Social. Allí se realizó la 3ª edición del Premio al Emprendedor Solidario (se presentaron 139 trabajos de acción social de todo el país, de los que fueron distinguidos 21), y la 2ª edición de la Cátedra Abierta de Responsabilidad Social y Ciudadana, avalada por la Universidad de Georgetown (Washington, Estados Unidos).

Principales subsidiarias

Credilogros Compañía Financiera S.A.

El año 2004 permitió profundizar las acciones comerciales iniciadas durante 2003, alcanzando una

mayor llegada a nuevos clientes y un fuerte recupero de la relación comercial con la base de clientes propios.

El importante aumento en las ventas llevó a la rentabilización de la compañía. Las acciones que permitieron este despegue se dividen entre servicios comisionables y financieros.

En el rubro comisionables, se trabajó sobre las siguientes líneas:

- Seguros de Vida: se continuó con la venta de este producto, intentando incorporar variantes para aumentar el espectro de ofertas, como por ejemplo la cobertura para robo en cajeros.
- Giro YA!!: mantuvo sus volúmenes, incorporando el servicio que se presta conjuntamente con Oca.
- Western Union: se formuló un fuerte cambio tecnológico para mejorar el servicio. Asimismo, WU escogió a la compañía para realizar el lanzamiento de su tarjeta propia, demostrando el alto grado de relación de ambas empresas.
- Cobramos "TODO": se reemplazó este servicio por el servicio de cobros a PSA S.A., dado que el primero insumía recursos en exceso y su rentabilidad no cubría los costos operativos.

Por otro lado, la mayor parte de los insumos de la compañía fueron aplicados a los servicios financieros, que mostraron un fuerte incremento. En tal sentido se destacan:

Préstamos: se ampliaron las líneas y se retomó fuertemente la colocación, con productos como:

- Descuento por haberes: el relanzamiento de esta línea provocó un aporte significativo a la colocación de activos.
- Consumo \$: una línea para nuevos clientes que creció de acuerdo con las expectativas.
- Renovación Consumo \$: una línea dirigida a clientes probados, que fue la de mayor colocación del año.
- Plan Sueldo CL\$ / Plan Sueldo BF: préstamos dirigidos a personas que cobran sus haberes a través del Banco Francés y de la compañía.
- Dealers: estas operaciones de financiación de consumo en el punto de venta registraron una importante suba en la colocación.
- Visa: con una elevada venta de tarjetas durante el año 2004, planes de acción agresivos para 2005, y un aumento en el índice de consumo y en los saldos financiados.

Los productos pasivos siguieron su evolución positiva, mejorando la situación de la estructura de fondos.

- Plazo Fijo: tuvo una buena participación, conservando clientes e incrementando cartera.
- Cuenta Electrón: se logró mantener un saldo promedio alto.

En materia de riesgos, se mantuvo una severa política de revisión de scoring y seguimiento de la mora temprana. Esto permitió un alto incremento en las ventas sin que la mora creciera sustancialmente.

Los gastos de administración y explotación del negocio continuaron reduciéndose, con una disminución en la estructura que implicó el cierre de tres sucursales y la desvinculación de personal sin reposición de vacantes.

Para el año 2005, Credilogros espera seguir creciendo en la colocación de préstamos, dándole un fuerte apoyo a la venta de tarjetas de crédito.

Banca Francés (Cayman) LDT.

En el marco del plan de regularización y saneamiento presentado por la entidad ante el BCRA, y la Resolución N° 52/04 del Superintendente de Entidades Financieras y Cambiarias de fecha 17 de marzo de 2004, con fecha 18 de marzo de 2004 BBVA Banco Francés S.A. ha procedido a vender a BBVA S.A. el 100% de su participación accionaria en Banco Francés (Cayman) Limited. El precio de venta ascendió a 238,5 millones de dólares, el cual fue cobrado mediante préstamos garantizados del Gobierno Nacional que previamente BBVA S.A. había adquirido a Banco Francés (Cayman).

Esta operación le permitió al Banco encuadrarse en la relación técnica de capitales mínimos sobre bases individuales y en aquellas basadas en la Responsabilidad Patrimonial Computable.

Francés Valores Sociedad de Bolsa S.A.

A lo largo del año, Francés Valores desarrolló su accionar acompañando la creciente evolución del mercado con un mayor volumen negociado, especialmente en títulos públicos, como consecuencia del dictado de una resolución por parte de la Comisión Nacional de Valores, obligando a que las operaciones que se realicen para los fondos de jubilaciones y pensiones y el encaje sean canalizadas a través de sistemas de interferencia de precios.

Por otro lado, a través de la Sociedad se realizaron varias operaciones de compraventa de préstamos garantizados por importantes montos, lo que generó significativos ingresos adicionales.

Asimismo, durante 2004 Francés Valores actuó como agente de la Oferta Pública de Adquisición de acciones de remanentes de Atanor S.A., por retiro voluntario del Régimen de Oferta Pública y Cotización realizada en los términos del capítulo 8 del Decreto 677 del PEN.

El año 2005 mantiene la tendencia positiva del año anterior frente a las expectativas despertadas por el canje de deuda pública en cesación de pagos ofrecido por el Gobierno Nacional. El éxito del canje daría lugar a un sinnúmero de posibilidades para el desarrollo tanto del mercado de acciones como de títulos de deuda.

Francés Administradora de Inversiones S.A.

Fondos Comunes de Inversión

Francés Administradora de Inversiones S.A., en su carácter de sociedad gerente, continuó durante el año la administración de los productos FBA, permitiendo el buen desempeño de las inversiones tanto de clientes individuales como institucionales, y posicionando a los FBA como líderes en rendimientos frente a la competencia, para las siguientes categorías: Renta Variable Pesos Argentina (FBA Calificado), Renta Variable Dólares Latinoamérica Global (FBA Acciones Globales), Renta Fija Dólares Latinoamérica Flexible (FBA Bonos) y Renta Mixta Dólares (FBA Total).

La Familia FBA pasó de una administración patrimonial de 496 millones de pesos a fines de 2003 a otra de 521 millones de pesos al cierre del ejercicio 2004, llegando a captar el 7,44% del mercado total de fondos comunes de inversión.

Respecto de fondos de plazo fijo, FBA Renta Pesos finalizó el año con un patrimonio de 172,4 millones de pesos, admitiendo posibilidad de suscripciones y rescates. Debe observarse que el resto de los fondos de plazo fijo (FBA Ahorro Pesos, FBA Renta Dólares, FBA Ahorro Dólares), admitieron únicamente posibilidades de ser rescatados durante todo el año.

En la administración patrimonial de los fondos comunes de inversión, se destacó el crecimiento que registraron los Fondos de Mercado de la Familia FBA: mientras que en diciembre de 2003 administraban 149 millones de pesos, finalizaron 2004 con 325 millones de pesos administrados, alcanzando una participación de mercado de 10,81% en su categoría. Es interesante observar que el total de los Fondos de Mercado tuvo un incremento del 72% en sus patrimonios, mientras que, en el mismo período, los Fondos de Mercado de la Familia FBA incrementaron sus patrimonios 117%. En el incremento de los Fondos de Mercado de la Familia FBA se destaca el aumento del FBA Calificado, que finalizó 2004 con un patrimonio de 195 millones de pesos administrados, cuando había culminado 2003 con un patrimonio de 28,9 millones de pesos.

Grupo Consolidar(1)

El Grupo Consolidar está integrado por Consolidar AFJP S.A. (Administradora de Fondos de Jubilaciones y Pensiones), Consolidar ART S.A. (Aseguradora de Riesgos de Trabajo), Consolidar Compañía de Seguros de Retiro S.A., Consolidar Compañía de Seguros Vida S.A., BBVA Consolidar Seguros S.A., Consolidar Salud S.A., Clínica y Maternidad Santa Isabel S.A. y Clínica Bazterrica S.A., Consolidar Comercializadora S.A., y Assurex S.A., ubicándose como el grupo previsional más importante de Argentina. Esta posición de liderazgo se ha logrado mediante la implementación de acciones eficientes en la administración de fondos y recursos y con la rápida respuesta brindada a las necesidades de empresas e individuos.

Cabe mencionar que, si bien el año 2004 continuó signado por las consecuencias de la profunda y larga crisis que afectó al país en todos los órdenes, durante el presente período se ordenaron las variables económico financieras y la actividad económica presentó una sostenida recuperación. En este contexto, el sistema de capitalización se consolidó como un instrumento único para motorizar las inversiones productivas.

Ante el debate instalado en el último año en la sociedad respecto del impacto de la crisis y la renegociación de la deuda soberana en los ahorros previsionales de los afiliados al régimen de capitalización, Consolidar AFJP informó a los afiliados la posición y estrategia de la compañía.

Consolidar AFJP, desde el inicio de sus operaciones, administra los fondos de sus afiliados cumpliendo con las leyes y normas que la regulan en materia de inversiones, bajo el control diario del Estado, ejercido a través de la Superintendencia de AFJP. Dichas normas establecen un límite de 90% en inversiones en el mercado argentino, lo que obstaculizó las inversiones en activos financieros del exterior que pudieran reducir el riesgo de los portafolios de inversiones. Debido a esta fuerte restricción, y al igual que en el resto de los países donde funcionan regímenes de capitalización, una porción importante de las inversiones fue colocada en títulos públicos nacionales (50% previo a la crisis), que en el ámbito internacional es considerado el mejor riesgo. Esta situación está implícita en la concepción misma del sistema, debido a la manifiesta necesidad de financiar la transición del Sistema de Reparto al Sistema de Capitalización.

Durante la crisis, Consolidar AFJP permaneció atenta y en defensa del ahorro de sus afiliados. Esto se reflejó en su accionar y en la certificación de los procesos de gestión de inversiones y de atención al cliente bajo los estándares internacionales de gestión de calidad que exige la ISO 9001 versión 2000. Lloyd's Register Quality Assurance, organismo de certificación internacional mundialmente

reconocido, fue quien otorgó las certificaciones mencionadas. Las certificaciones ISO obtenidas se suman a la calificación de riesgo AAA que Standard & Poor's volvió a dar a la administración de los fondos de nuestros afiliados.

Asimismo, en el período septiembre 2001 diciembre 2004, Consolidar AFJP lideró sistemáticamente el ranking en rentabilidad histórica anualizada de las compañías de mayor volumen, hecho que demuestra el nivel de eficiencia en la administración de los fondos de sus afiliados.

Los resultados de la gestión del ejercicio fiscal 2004 convalidan el principal objetivo y compromiso de Consolidar AFJP: resguardar con energía, seriedad y transparencia los ahorros que los afiliados han confiado a la compañía.

La estrategia futura de la compañía es seguir aumentando su participación en el mercado, defendiendo los derechos de los afiliados en cuanto a los efectos de la crisis, y brindar una atención cada vez más diferenciada, para seguir posicionándose como una de las administradoras líderes.

Asimismo, debe mencionarse que el Grupo Consolidar poseía títulos en cesación de pagos por 429 millones de pesos de valor contable que recientemente, en febrero de 2005, se presentaron en el proceso de reestructuración de deuda soberana. El remanente del riesgo público cumple normalmente con los pagos acordados, con un significativo aumento en su valuación de mercado.

En otro orden, Consolidar Compañía de Seguros de Retiro S.A. mantiene una posición de liderazgo que se ha fortalecido enormemente en este período, convirtiéndose en líder absoluto del mercado de Rentas Vitalicias, tanto en cantidad de asegurados como en reservas matemáticas. Este negocio ofrece actualmente un set de productos diferenciados que permite cubrir las distintas realidades y necesidades de los grupos familiares.

Durante 2004, en forma conjunta con la SAFJP, la Superintendencia de Seguros ha reglamentado el procedimiento para hacer efectivo el pago de los beneficios de retiro definitivo por invalidez. Asimismo, por resolución conjunta, se estableció el procedimiento para la liquidación de haberes retroactivos, mensuales e integración de capitales complementarios en virtud de lo dispuesto por la Ley 25.687 (recálculo de pensiones por fallecimiento) y sus reglamentaciones (extensión del derecho a acrecer si alguno de los derechohabientes perdiera el derecho a la percepción del beneficio, se recalculará el beneficio de los restantes derechohabientes con exclusión de éste). Ambas integraciones son operativas a partir del 1/7/2004, y si bien representan una responsabilidad íntegra de las administradoras de fondos, la reglamentación permite convenir la cobertura de los riesgos emergentes con las respectivas compañías de seguros de vida.

Consolidar ART, la compañía de seguros de trabajo, incorporó en estos ocho años dos empresas de seguros de riesgos de trabajo y centros médicos propios, inauguró un centro médico modelo en la Clínica Santa Isabel de la Ciudad de Buenos Aires, consolidó una red médica de excelencia en el ámbito nacional, y lanzó servicios de higiene y seguridad y exámenes en salud y medicina del trabajo como productos complementarios, posicionándose entre las primeras aseguradoras de riesgos del trabajo de Argentina. La sólida posición de Consolidar ART le ha permitido mantener las políticas de crecimiento, servicio y eficiencia asumidas desde su origen frente a empresas y trabajadores.

En ese sentido, durante 2004 se alcanzó la certificación bajo Norma ISO 9001 del proceso de facturación y recaudaciones, que sumado a suscripción y endosos, gestión de incapacidades permanentes y fallecimientos, gestión de prevención de riesgos laborales, y servicio de atención de denuncias y derivaciones, hace un total cinco procesos vigentes.

Consolidar Compañía de Seguros de Vida S.A. nació en 1994 con el objetivo de incorporarse al negocio de seguros de vida previsionales. Actualmente su contrato más importante es el de Consolidar AFJP. Durante el presente ejercicio, se percibió una prima de tarifa mensual de 1,27% promedio sobre el salario de cada afiliado. La empresa cuenta con una estrategia de reaseguro acorde con sus necesidades de corto plazo, pero con un esquema que redundará en mayores beneficios en el largo plazo.

(1) Participación accionaria de BBVA Banco Francés en el Grupo Consolidar:

Consolidar AFJP: 53,89%.

Consolidar Vida: 65,96%.

Consolidar Retiro: 66,67%.

Consolidar ART: 12,5%.

BBV Seguros (Consolidar Seguros): 12,22%.

Rombo Compañía Financiera S.A.(1)

Los esfuerzos aplicados en 2003, tendientes a mejorar la relación con los concesionarios de la marca, dieron sus frutos en el año 2004.

El total de operaciones creció 370%, de 953 en el año 2003 a 4.468 conformadas en el presente ejercicio.

El total de las financiaciones del año 2004 superó los 60 millones de pesos, incluyendo las operaciones de leasing (principalmente flotas).

Cabe destacar que del total de operaciones realizadas, 145 provinieron de la marca Nissan, 378 de automotores usados, y las restantes 3.945 fueron unidades Renault.

Se espera para el año 2005 un volumen de operaciones de financiación creciente.

(1) Participación accionaria de BBVA Banco Francés en Rombo Compañía Financiera: 40%.

PSA Finance Argentina S.A.(1)

PSA Finance, compañía de la que el Banco participa con un 50% del capital, inició la actividad crediticia en el mes de junio de 2003, con el objetivo de financiar la compra de autos nuevos de las marcas Peugeot y Citroën y usados de todas las marcas.

En el año 2004 se produjo una significativa evolución en la venta de autos, con una cifra global que superó los 260.000 patentamientos. Este crecimiento generó también una importante evolución del mercado de financiación minorista, que significó para la compañía la concreción de más de 2.200 préstamos por un monto superior a los 29 millones de pesos. Al mismo tiempo, los indicadores de mora se mantuvieron en un promedio anual inferior a 1,5%.

Se realizaron diferentes campañas especiales de financiación, a tasa 5% y 7% para el Peugeot 206 hasta el mes de abril, y desde mitad del año una acción muy intensiva que abarcó los modelos principales de Peugeot y algunos de Citroën. Todas las campañas tuvieron muy buena repercusión y

permitieron alcanzar en el año una penetración promedio superior al 12% en la financiación minorista.

Asimismo, desde el mes de abril se comenzó a operar con leasing, una herramienta de financiación muy apropiada como asistencia crediticia para la compra de flotas y vehículos asignables a empresas y sus funcionarios. El año se cerró con más de 40 operaciones concretadas y una cantidad similar en proceso de cierre. El trabajo conjunto con las marcas en los planes de desarrollo comerciales y de marketing permitió un crecimiento sostenido de la financiación, contribuyendo así al crecimiento de las ventas de ambas marcas.

(1) Participación accionaria de BBVA Banco Francés en PSA Finance Argentina S.A.: 50%.

Atuel Fideicomisos S.A.

Atuel Fideicomisos S.A., con un capital accionario 99,99% en manos de BBVA Banco Francés S.A., gestiona activos nominales por 463,2 millones de pesos, de las siguientes carteras:

- Fideicomiso Corp Banca
- Cartera del Fondo Solidario para Empleados, Consejeros y Síndicos del BUCI
- Cartera Seleccionada por el BCRA
- Fideicomiso Banco Francés
- Fideicomiso Diagonal
- Cartera Seleccionada por Bancos Beneficiarios del Fideicomiso Diagonal

Durante el mes de febrero de 2004, los accionistas hicieron una nueva apuesta por el futuro comercial de la empresa a través de una capitalización de 13 millones de pesos, a efectos de cumplir con los requisitos del Banco Central de la República Argentina y con la normativa de la Comisión Nacional de Valores para actuar como fiduciario financiero, situación que abre un abanico de nuevas oportunidades de negocios para la empresa.

Con parte de los fondos provenientes de la citada capitalización se formalizó, en dicho mes, un contrato de compraventa por el 95% del capital social de la firma Francés Administradora de Inversiones S.A. (Fadisa), por la suma de 11 millones de pesos.

En el marco de su gestión comercial, durante el presente ejercicio, Atuel Fideicomisos S.A. realizó cobranzas totales de las carteras fideicomitadas por 18 millones de pesos y refinanciaciones de deuda por otros 11 millones. Asimismo, las comisiones totales generadas por la administración de dichas carteras ascendieron a 5,1 millones de pesos, mientras que los gastos totales alcanzaron 2,4 millones. Por otro lado, el resultado generado por la participación en Fadisa fue de 1,9 millones de pesos.

Informe de gestión

BBVA Banco Francés es uno de los mayores bancos de Argentina, posicionado en tercer lugar en el total de depósitos y en quinto lugar en el total de activos, de acuerdo con la última información publicada por el Banco Central de la República Argentina. Al 31 de diciembre de 2004, el total de depósitos y de activos del Banco alcanzaba 9,2 miles de millones de pesos y 14,5 miles de millones

de pesos, respectivamente. A esa misma fecha, la capitalización bursátil del Banco ascendió a 3,3 miles de millones de pesos.

Con una estrategia de negocios de banca universal y vocación de liderazgo en todos los segmentos de mercado, BBVA Banco Francés impone una diferenciación en la imagen externa de la marca. Su fuerte cultura corporativa, sustentada en una amplia base de clientes y en un equipo directivo profesional, impulsa la gestión comercial. La orientación al cliente, con énfasis en la especialización y la segmentación de negocios, sigue siendo uno de los pilares de gestión de cada una de las áreas de negocio.

Durante el ejercicio 2004, el Banco retomó gradualmente los productos y servicios financieros tradicionales. A la actividad transaccional, que fuera el eje de la gestión en el ejercicio 2002 y 2003, se sumó el creciente negocio de intermediación financiera. Banco Francés supo capitalizar su imagen de solidez en el mercado local y tomar ventaja del continuo crecimiento de depósitos en el sistema financiero, para aumentar su participación de mercado a 10,6% en el total de depósitos privados al 31 de diciembre de 2004. El crecimiento fue liderado por cuenta corriente y caja de ahorro en los primeros seis meses del año, mientras que los fondos a plazo fijo, básicamente aquellos ajustables por el índice CER, fueron el motor durante el segundo semestre.

En cuanto a los activos, 2004 mostró un pujante crecimiento en los préstamos al sector privado, bajo la forma de préstamos personales y tarjetas de crédito en el segmento de consumo, y con fideicomisos financieros para financiar exportaciones y nuevas líneas a empresas, de hasta un año de plazo. La cartera al sector privado de BBVA Banco Francés totalizó 2.291 millones de pesos, 18% superior al saldo registrado a fin del ejercicio anterior.

La exposición al sector público, instrumentada a través de préstamos garantizados y de títulos públicos, alcanzó a 8.003 millones de pesos al 31 de diciembre de 2004. Cabe destacar que en el primer trimestre del presente ejercicio, el Banco vendió su participación accionaria en la subsidiaria Banco Francés Cayman por 238 millones de dólares y recibió préstamos garantizados en forma de pago, lo que incrementó el riesgo público asumido. A ello se sumó la capitalización del ajuste CER sobre los activos correspondientes. Por su parte, la reducción de la cartera de bonos garantizados (BOGAR), por su uso para la cancelación de aquellos redescuentos otorgados por el BCRA para la compra de títulos públicos a ser entregados a los depositantes que oportunamente aceptaran la opción del Gobierno para el canje de sus depósitos reprogramados, compensó parcialmente el crecimiento del riesgo público, anteriormente mencionado. Cabe mencionar, sin embargo, que la exposición al sector público sobre bases consolidadas, excluyendo el Grupo Consolidar, disminuyó 1.240 millones de pesos a lo largo del ejercicio 2004 y 1.670 millones de pesos sin tomar en cuenta el efecto de una mayor colocación de liquidez en Letras del Banco Central (Lebacs), registrado en el último trimestre del ejercicio 2004. Asimismo, debemos notar que la única parte de dicha exposición que se encontraba en cesación de pagos, con la que el Banco se presentó recientemente, en febrero de 2005, en el proceso de reestructuración de deuda soberana, era una cartera de 598 millones de pesos (7,2% del riesgo público asumido). El remanente del riesgo público cumple normalmente con los pagos acordados, con un significativo aumento en su valuación de mercado (31% de incremento en la valuación del BOGAR, 33% de incremento en la del BODEN 2012, y variación de 44% en la paridad estimada del PG Global 2008).

Durante el año 2004, sumado a la gestión de los negocios en los distintos segmentos, el Banco debió enfrentar, al igual que en los años 2002 y 2003, una fuerte carga operativa para gestionar una gran cantidad de causas judiciales con fallo favorable vinculadas con los "amparos". Esta fuerte carga operativa adicional y extraordinaria se mantuvo aún cuando el Banco continuó con el proceso de ajuste de su estructura operativa.

El resultado neto del ejercicio 2004 arrojó una pérdida de 84,7 millones de pesos, debido principalmente al efecto de la amortización de las diferencias de cambios abonadas por amparos judiciales de acuerdo con la normativa establecida por el BCRA, el provisionamiento del activo generado por la aplicación del método del impuesto diferido, y la constitución de provisiones generales.

Sin embargo, la recomposición del margen financiero, principalmente sobre la base de un bajo costo de fondos, a lo que se sumó un aumento de la variación del índice de ajuste CER y una mayor actividad crediticia, la mejora en eficiencia y la disminución en el cargo por incobrabilidad, conllevaron a un sustancial crecimiento en el resultado operativo, que alcanzó 243 millones de pesos en el presente ejercicio. Cabe recordar que Banco Francés, al igual que todos los grandes bancos del sistema financiero argentino, quedó expuesto a un descalce estructural de plazos y tasas, como consecuencia de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional durante 2002 y 2003. La posición larga en activos ajustables por el índice CER provocó una ganancia en el margen financiero, dado el comportamiento relativo de la tasa de interés vs. la inflación y la eficiente gestión del Banco en pos de una estructura de fondos de bajo costo.

El esfuerzo en la prestación de servicios transaccionales, incluyendo la administración de medios de pago (con énfasis en medios electrónicos), seguros, y la apertura de cuentas y operaciones de tarjetas de crédito y débito, permitió mantener el creciente flujo de ingresos por servicios. Asimismo, otro de los ejes de gestión del ejercicio 2004 fue el control de gastos en pos de una mayor eficiencia. El Banco continuó ajustando su estructura operativa, con cierre de sucursales y reducción de personal, para adecuarla al nuevo perfil de negocios. La dotación disminuyó 7%, en tanto que la red de sucursales se redujo 2%.

La calidad del riesgo asociada a los activos también fue un factor importante para la generación de resultados del Banco. Superados los efectos de la crisis, se redujo significativamente la necesidad de constituir provisión por incobrables, a la vez que la reestructuración de cartera irregular originó una reversión de provisiones. El nivel de riesgo, medido como la relación entre el total de financiaciones y garantías otorgadas en situación irregular y el total de financiaciones y garantías otorgadas, disminuyó de 11,45% a fin del ejercicio 2003 a 1,23% a fin del presente ejercicio. Asimismo, el nivel de cobertura aumentó de 57,18% a 115,4% (equivalente a 114,3% a nivel consolidado), en igual período.

La solvencia fue otro de los ejes de la gestión 2004. Banco Francés finalizó el ejercicio fiscal con un patrimonio neto de 1.618 millones de pesos y un exceso de capital de 1.093 millones de pesos sobre el mínimo requerido. A raíz de la entrada en vigencia de la Comunicación "A" 3959 del Banco Central de la República Argentina en enero 2004, estableciendo nuevos requisitos de capital, el Banco diseñó un plan de ampliación de capital, dado que, a pesar de presentar un exceso de capital al consolidar con sus subsidiarias, a nivel individual presentaba déficit. Cumplido el proceso de autorización correspondiente, el Banco llevó a cabo dicho plan. En marzo de 2004 se vendió la subsidiaria Banco Francés (Cayman) Limited a BBVA, y en el último trimestre del ejercicio se concretó un aumento de capital de 103.232.874 acciones. Esta oferta se llevó a cabo en Argentina, mediante la capitalización de deuda y efectivo. Concluido el aumento de capital, la participación accionaria del Grupo BBVA asciende a 75,97%. La conclusión exitosa del plan mejoró sustancialmente la Responsabilidad Patrimonial Computable (RPC) a nivel individual, y permitió al Banco cumplir holgadamente la exigencia de capitales mínimos y demás relaciones técnicas vinculadas con la RPC. Más recientemente, con fecha 25 de febrero de 2005, el Superintendente de Entidades Financieras y Cambiarias notificó a BBVA Banco Francés, mediante la Resolución N°

46/05 del 23 de febrero de 2005, haber dado por cumplido el Plan de Regularización y saneamiento presentado oportunamente por el Banco.

Ingresos y egresos financieros

El margen bruto de intermediación registró un resultado positivo de 488,8 millones de pesos, que se compara con una pérdida de 33,5 millones de pesos generados en el ejercicio anterior. El descalce en tasas y plazos de activos y pasivos del Banco, a raíz de las medidas tomadas por el Gobierno durante 2002 y 2003, provocó una fuerte dependencia del comportamiento relativo de la inflación minorista (IPC) respecto de la tasa de interés y de la evolución del tipo de cambio, dada la posición neta activa del Banco en ajustables por CER y en moneda extranjera. Una porción significativa de los activos de riesgo del Banco son variables, ajustables por el índice CER (básicamente IPC) más una tasa de interés anual, mientras que la mayor parte de los pasivos son a tasa fija, excepto por los redescuentos de liquidez del BCRA, el saldo remanente de depósitos reprogramados y CEDROS de 459 millones de pesos, que disminuye de acuerdo al cronograma de pago, y por los nuevos depósitos ajustables por el índice CER. Respecto de la posición remanente de activos ajustables por CER, el aumento del índice de ajuste CER, de 3,7% en el ejercicio 2003 a 5,5% en el presente ejercicio, en un entorno de tasas de interés reales negativas y con una estructura de fondos de bajo costo, tuvo un impacto positivo en el margen. En tal sentido, cabe destacar el efecto positivo de un costo de fondos sustancialmente menor, producto de una eficaz política de precios. El costo promedio de los recursos gestionados cayó de 6,3% en el ejercicio 2003 a 3,7% en el ejercicio 2004, provocando una fuerte reducción de los egresos financieros.

El resultado por operaciones de "trading" con moneda extranjera alcanzó 75 millones de pesos en el ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2004, mostrando un aumento de 13,3% respecto del ejercicio inmediato anterior.

Ingresos y egresos por servicios

El ingreso neto por servicios totalizó 278 millones de pesos, mostrando un crecimiento de 28,6% con respecto a los 216 millones de pesos registrados en el ejercicio anterior. Banco Francés consolidó su posición en el negocio transaccional, capitalizando la recuperación económica y la reactivación del consumo. Las comisiones vinculadas con servicios transaccionales, principalmente mantenimiento de cuentas, consumos con tarjetas, venta de seguros y asesoramiento y mercado de capitales, fueron los pivotes del crecimiento.

Gastos de administración

Los gastos de administración totalizaron 474,8 millones de pesos en el presente ejercicio, mostrando una reducción de 6,5% respecto del ejercicio 2003. La caída fue liderada por una disminución en las amortizaciones de gastos de organización y desarrollo, junto con menores depreciaciones de bienes de uso. El total de gastos en propaganda y publicidad mostró una leve suba, vinculada con una mayor actividad, en tanto que el total de gastos en personal creció 2,9%.

La cobertura de gastos con ingresos por comisiones (incluido el ingreso por compra venta de moneda extranjera) mejoró de 55,6% en el ejercicio 2003 a 74,4% en el ejercicio 2004.

Utilidades y pérdidas diversas

Utilidades y pérdidas diversas registró una pérdida de 232,9 millones de pesos durante el presente ejercicio, comparada con una ganancia de 301 millones de pesos en el ejercicio anterior. Cabe mencionar que una parte importante de la caída se explica por el recupero de créditos y desafectación de provisiones, que en 2003 mostró el efecto positivo de 819,8 millones de pesos, generados por el recupero de créditos de 146,9 millones de pesos y la desafectación de provisiones por un total de 672,9 millones de pesos. En el presente ejercicio fiscal, en tanto, la ganancia fue mucho menor: 311,8 millones de pesos.

El Banco determina el cargo contable por el Impuesto a las Ganancias aplicando la tasa vigente de 35% sobre la utilidad impositiva estimada de cada ejercicio, considerando el efecto de las diferencias temporarias entre el resultado contable y el impositivo. Se han considerado como diferencias temporarias aquéllas que tienen una posibilidad cierta de reversión en ejercicios posteriores. Asimismo, al 31 de diciembre de 2004 y 2003, Banco Francés ha estimado la existencia de quebranto impositivo en el Impuesto a las Ganancias.

Con fecha 19 de junio de 2003, el Banco recibió una nota del BCRA mediante la cual dicho organismo señala que no se encuentra admitida la activación de partidas provenientes de la aplicación del método del impuesto diferido.

Con fecha 26 de junio de 2003, el Directorio de Banco Francés, basado en la opinión de sus asesores legales, ha respondido a la mencionada nota manifestando que, en su opinión, las normas del BCRA no impiden la aplicación del método de impuesto diferido generado por el reconocimiento de diferencias temporarias entre el resultado contable y el impositivo. Posteriormente, la Resolución 118/03 del Superintendente de Entidades Financieras y Cambiarias, recibida el 7 de octubre de 2003, confirmó los términos de la nota de fecha 19 de junio de 2003. En consecuencia, a partir de dicha fecha el Banco procedió a provisionar el saldo neto existente entre el activo y pasivo impositivo diferido, con cargo a Cargo por incobrabilidad de créditos diversos y por otras provisiones.

Al 31 de diciembre de 2004 y 2003, Banco Francés mantiene registrado en el rubro Créditos diversos (en la cuenta Anticipo de Impuestos) un activo impositivo diferido neto de 118 millones de pesos y 185,5 millones de pesos, respectivamente. La disminución de 36,2% en el activo impositivo diferido originó la consecuente reversión de provisiones.

Por otro lado, Pérdidas diversas recibió un mayor efecto negativo debido a la amortización del activo proveniente de las diferencias de cambio abonadas por el pago de amparos a tipo de cambio libre. Según lo reglamentado por el BCRA, bajo Comunicación "A" 3916, con fecha 3 de abril de 2003, las diferencias de cambio abonadas relacionadas con el pago de amparos a tipo de cambio libre se contabilizaron como un activo, para amortizarse en 60 meses a partir de marzo de 2003. Durante el presente ejercicio fiscal se amortizó un total de 203,4 millones de pesos por este concepto, que se compara con 132,3 millones de pesos registrados en el ejercicio anterior.

Ajustes a ejercicios anteriores

Las entidades financieras sufrieron perjuicios debido a la sustitución del coeficiente CER por el coeficiente CVS para el ajuste de ciertos préstamos hipotecarios, personales y prendarios. La compensación relacionada con dichos perjuicios fue aprobada por el Congreso de la Nación, y el BCRA emitió la regulación correspondiente para el cálculo del monto a ser compensado. Las entidades financieras debían notificar su decisión de adherirse al régimen de compensación hasta el

18 de mayo de 2004. Mediante su adhesión a este régimen de compensación, cada entidad financiera renunciaba a su derecho de exigir una nueva compensación en relación con la aplicación de las leyes y regulaciones correspondientes. BBVA Banco Francés hizo reserva de sus derechos y no adhirió estrictamente al proceso de compensación en la forma establecida, por considerar que era perjudicial para sus resultados. Consecuentemente, en el segundo trimestre de 2004 contabilizó la pérdida en la cuenta Ajuste de resultados de ejercicios anteriores, en el Patrimonio Neto. Hasta el cierre del ejercicio anterior, BBVA Banco Francés había activado la diferencia nominal generada por la aplicación del índice CVS en lugar del CER. El 30 de junio de 2004, y siguiendo los lineamientos de la Comunicación "A" 4114 del BCRA y la Resolución 302/04 del Ministerio de Economía y Producción, el Banco dio de baja su activo y contabilizó un ajuste de resultados de ejercicios anteriores por 141,1 millones de pesos (pérdida). Dicha registración de ninguna manera significa renunciar a la compensación.

Por otro lado, al 31 de diciembre de 2004 el Banco procedió a contabilizar un ajuste de resultados de ejercicios anteriores por un monto total de 70,6 millones de pesos (pérdida), relacionado con la objeción por parte del BCRA a los importes activados en concepto de impuesto a la Ganancia Mínima Presunta correspondiente a los ejercicios 2001/2002.

Propuesta de distribución de utilidades

De acuerdo con la Comunicación "A" 4152 del BCRA, la distribución de utilidades deberá contar con autorización previa de dicho organismo. A tal efecto, se verificará que la entidad financiera:

- No se encuentre alcanzada por las disposiciones de los artículos 34, Regularización y saneamiento, y 35 bis, Reestructuración de la entidad en resguardo del crédito y los depósitos bancarios, de la Ley de Entidades Financieras.
- No registre asistencia financiera del BCRA.
- No vea afectada su liquidez y solvencia como consecuencia de la distribución de utilidades.

Asimismo, la Comunicación "A" 3785 del BCRA admitió la registración como tenencias en cuentas de inversión de los bonos del Gobierno Nacional recibidos en compensación a su valor técnico, limitando la distribución de dividendos en efectivo a los resultados que superen la diferencia entre el valor de libros y el de la cotización de estos bonos registrada durante el mes de cierre de ejercicio.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.

El accionista mayoritario, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., es un grupo internacional con una larga trayectoria y fuerte presencia en el mercado. BBVA cotiza sus acciones en las Bolsas de Valores de Bilbao, Madrid, Barcelona y Valencia, así como en las Bolsas de Valores de Nueva York (bajo la forma de American Depositary Shares ADS's, representadas por American Depositary Receipts ADR's), Londres, Milán, Frankfurt y Zurich.

Su compromiso con el proyecto BBVA Banco Francés quedó de manifiesto en varias oportunidades, más recientemente en la capitalización, en diciembre de 2004, de un préstamo otorgado al Banco durante la crisis. A fin del ejercicio 2004, el Grupo BBVA tiene una participación de 75,97% en el capital accionario de BBVA Banco Francés.

La información del estado de situación patrimonial de BBVA S.A. se encuentra disponible en su página de Internet.

