

Modelo de Banca Responsable
Guía la gestión



CAPITALES

RECURSOS Y ACTIVIDADES

VALOR CREADO



Patrimonio.
Solvencia y liquidez.
Gestión del riesgo.
Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.
Política anti-corrupción.
Compras responsables.

Distribución de dividendos a accionistas.
Valor de la acción en el mercado de capitales.
Presencia en el mercado financiero local.
Relaciones de confianza y respeto mutuo con proveedores.



Torre BBVA
3 líneas de negocio: Minorista; Empresas e instituciones; y Corporate & Investment Banking (CIB)
Red física en todo el país con sucursales, cajeros automáticos y terminales de autoservicio.

Clientes con acceso a productos y servicios financieros.
Cercanía.
Liderazgo en depósitos y préstamos privados entre bancos privados.
Autogestión del cliente.



Red de distribución digital
Transformación digital.
Mejora de la experiencia del cliente.
Atención al cliente.
Comunicación transparente, clara y responsable.
Ciberseguridad y uso responsable de los datos.

Satisfacción en la experiencia del cliente.
Accesibilidad desde la banca digital.
Claridad en la contratación de productos y servicios.
Protección del cliente.



Gestión de la cultura BBVA.
Atracción, desarrollo y retención del talento.
Modelo de desarrollo profesional.
Gestión de la diversidad, conciliación y entorno laboral.
Salud y seguridad laboral.

Crecimiento y desarrollo del personal.
Remuneraciones y beneficios.
Diversidad e inclusión.
Conciliación entre la vida laboral y personal.
Buen clima laboral.
Cuidado de la salud y seguridad de colaboradores.



Programas de inversión social privada.
Voluntarios BBVA.
Gestión de comunicación externa y redes sociales.

Inclusión y educación financiera.
Contribución a organizaciones de la sociedad civil.
Implementación de proyectos solidarios.
Impacto social de los programas con la comunidad.



Sistema de Gestión Ambiental certificado.
Certificación LEED Gold.
Plan Global de Ecoeficiencia.

Lucha contra el cambio climático.
Consumo optimizado de energía, agua y papel.
Reducción de impactos ambientales directos e indirectos.



Aplicación de los Principios de Banca Responsable (PBR)

- | | |
|-----------------------|--|
| 1: Alineamiento | 5: Gobierno corporativo y establecimiento de objetivos |
| 2: Impacto | 6: Transparencia y responsabilidad |
| 3: Clientes | |
| 4: Partes interesadas | |



Propósito

Poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era



CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Indicadores clave de desempeño

2020

	Capital financiero	Resultado neto (millones de pesos)	12.032,1
		ROE	11,8%
		ROA	1,8%
		Financiamiento a PyMEs (millones de pesos)	88,06
	Capital industrial	Clientes de banca minorista activa (millones)	2,8
		Clientes activos PyME	62.919
		Clientes activos de banca corporativa	813
		Sucursales	247
		Cajeros automáticos	888
		Terminales de autoservicio	857
	Capital intelectual	Clientes digitales activos (millones) ¹	1,9
		Clientes mobile (millones) ²	1,5
	Capital humano	Colaboradores	6.019 ³
		Horas de capacitación a colaboradores	233.765
		Empleadas mujeres (%)	47,1%
		Personal capacitado en seguridad	5.249
	Capital social	Inversión en programas sociales (millones de pesos)	33,93
		Beneficiarios directos totales	43.415
		Beneficiarios directos COVID-19	115.600
		Ingresos a plataforma financiera digital	3.300
		Alianzas estratégicas con organizaciones	25
		Puesto en Ranking Merco de empresas con mejor reputación corporativa del país	11
	Capital natural	Inversión en gestión ambiental (millones de pesos)	25,0
		Consumo anual per cápita de electricidad (kWh/ocupante)	5.107,7
		Energía procedente de fuentes renovables (%)	5%
		Emissiones anuales de CO2 por persona (tCO2eq/ocupante)	1,66
		Personas trabajando en edificios certificados (%)	70%

1 Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso durante los últimos tres meses del año.

2 Incluye clientes que tuvieron al menos un ingreso por mes durante los últimos tres meses del año.

3 Alcanza a: Banco BBVA Argentina, BBVA Asset Management S.A. SOC. GTE. Fondos Comunes de Inversión, Volkswagen Financial Services Compañía Financiera S.A. y PSA Finance Argentina Compañía Financiera S.A.