



Transparencia y Control

BBVA Argentina busca la excelencia operativa mediante una estrategia basada en los más altos estándares de cumplimiento, control interno, seguridad y gestión de riesgos. En este marco, la transparencia, la claridad y la responsabilidad (TCR) es la forma en que el Banco encara la comunicación con sus clientes.



Curso anticorrupción
5.769 participantes

Transparencia
Nueva guía de Transparencia,
Claridad y Responsabilidad
para las comunicaciones

Ciberseguridad
Campañas por redes
sociales a clientes y la
sociedad en general

Cumplimiento

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

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

La función de Cumplimiento de BBVA es una unidad global, integrada en la segunda línea de defensa, que tiene encomendada por el Consejo de Administración la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que BBVA actúe con integridad, particularmente en ámbitos como la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, la conducta con clientes, la conducta en el mercado de valores, la prevención de la corrupción, la protección de datos personales y otros aspectos de conducta corporativa.

La función de Cumplimiento cuenta con un estatuto propio, aprobado por el Consejo de Administración previo análisis de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento, cuya actualización más reciente ha sido aprobada en 2021 por los referidos Órganos Sociales, a los efectos de mantenerlo alineado en todo momento con el marco normativo externo e interno, así como con los cambios en la estructura organizativa del Grupo y con los cometidos y responsabilidades de los integrantes de la función, alineados con las expectativas de los distintos grupos de interés.

Misión y ámbito de actuación

La función de Cumplimiento tiene entre sus cometidos:



Promover una cultura de integridad y cumplimiento dentro de BBVA, así como el conocimiento por sus distintos grupos de interés, de las normas y regulaciones externas e internas aplicables a las anteriores materias, a través de la elaboración de regulación interna y programas de asesoramiento, difusión, formación y concienciación, fomentando una gestión proactiva del riesgo de Cumplimiento y Conducta; y,



Definir e impulsar la implantación y total adscripción de la Organización a los marcos y medidas de gestión del riesgo relacionado con estas cuestiones.

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

Para reforzar estos aspectos y, en concreto, la independencia de las áreas de control, BBVA cuenta con el área de *Regulation & Internal Control*, que reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Riesgos y Cumplimiento, y en la que se integra la unidad de Cumplimiento. Su actividad es objeto de supervisión periódica por la Comisión de Riesgos y Cumplimiento y está sujeta a los esquemas de supervisión de las autoridades competentes en la materia.

Organización, gobierno interno y modelo de gestión

En BBVA la función de Cumplimiento tiene carácter global, está compuesta por una unidad corporativa de alcance transversal para todo el Grupo y está dirigida por un responsable global y por unidades locales que, compartiendo la misión encomendada, llevan a cabo la función en los países en los que BBVA desarrolla sus actividades y están dirigidas por responsables locales de la función.

El desarrollo de la función llevada a cabo por el responsable de Cumplimiento en BBVA Argentina se apoya en un conjunto de departamentos especializados en distintas actividades que cuentan, a su vez, con responsables designados. Así, entre otros, la función cuenta con responsables para las disciplinas relacionadas con las cuestiones de Cumplimiento y Conducta, para la definición y articulación de la estrategia y el modelo de gestión de la función o para la ejecución y mejora continua de los procesos operativos internos del área.

Entre las funciones principales de las unidades de Cumplimiento en BBVA se encuentran las siguientes:

- Llevar a cabo una evaluación del riesgo de Cumplimiento y Conducta inherente a la actividad del Grupo.
- Elaborar e implementar regulación interna sobre sus materias.
- Establecer sistemas, herramientas de tecnología y datos para la gestión del riesgo.
- Asesorar a la organización sobre las materias de Cumplimiento y Conducta para la gestión de los riesgos que de ellas se derivan.

- Establecer mecanismos de monitorización y comprobación del cumplimiento de la regulación interna que permitan la medición de la gestión del riesgo de Cumplimiento y Conducta y su adecuado contraste.
- Gestionar el Canal de Denuncia en las distintas jurisdicciones.
- Reportar periódicamente información relacionada con las cuestiones de cumplimiento y conducta a los distintos niveles del Grupo.
- Representar a la función ante organismos reguladores y supervisores en las materias de Cumplimiento.

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

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

Dicho modelo parte de ciclos periódicos de identificación y evaluación del riesgo de Cumplimiento, tras los cuales se articula su estrategia de gestión. Lo anterior tiene como resultado la revisión y actualización de la estrategia plurianual y de sus correspondientes líneas anuales

de actuación, ambas dirigidas al refuerzo de las medidas aplicables de mitigación y control, así como a la mejora del propio modelo. Estas líneas se incorporan al plan anual de Cumplimiento, de cuyo contenido se informa a la Comisión de Riesgos y Cumplimiento.

El modelo tiene como pilares básicos los siguientes elementos:



Una estructura organizativa adecuada, con una clara asignación de roles y responsabilidades a lo largo de la Organización.



Un conjunto de políticas y procedimientos que marcan claramente los posicionamientos y requisitos a aplicar.



Procesos de mitigación y controles dirigidos a asegurar el cumplimiento de dichas políticas y procedimientos.



Una infraestructura tecnológica, centrada en la monitorización y dirigida a asegurar el objetivo anterior.



Mecanismos y programas de comunicación y formación dirigidos a sensibilizar a las personas del Grupo sobre los requisitos aplicables.



Indicadores de supervisión que permiten el seguimiento de la implantación del modelo a nivel global.



Revisión periódica independiente de la efectiva implantación del modelo.

Durante 2021, la labor de refuerzo de la documentación y la gestión de este modelo se ha mantenido. Destacan en este sentido la revisión y actualización de los aspectos de Cumplimiento en el marco de apetito al riesgo (RAF por sus siglas en inglés) del Grupo, y la revisión y actualización de las tipologías globales de riesgos de Cumplimiento y Conducta tanto a nivel general como en las distintas áreas geográficas. Asimismo, se ha continuado con el refuerzo del marco de indicadores de Cumplimiento y Conducta, integrado en la gestión de las unidades operativas y de negocio, con la finalidad de mejorar la detección temprana de esta tipología de riesgo.

La eficacia del modelo y de la gestión del riesgo de Cumplimiento está sometida de manera continua a amplios y distintos procesos de verificación anual, formando parte de estos procesos, la actividad de testing realizada por las unidades de Cumplimiento, las actividades de auditoría interna de BBVA, las revisiones realizadas por empresas auditoras de reconocido prestigio y los procesos regulares o específicos de inspección realizados por los organismos supervisores en cada una de las áreas geográficas.

Por otro lado, en los últimos años, uno de los ejes más relevantes de aplicación del modelo de Cumplimiento se centra en la transformación digital de BBVA. Por este motivo, la unidad de Cumplimiento ha continuado en 2021 manteniendo mecanismos de gobierno, supervisión y asesoramiento en las actividades de las áreas que impulsan y desarrollan iniciativas innovadoras de negocio y proyectos en el Grupo.

Conducta con los clientes

BBVA cuenta con un Código de Conducta, que establece las pautas de comportamiento con clientes que se ajustan a los valores del Grupo. Igualmente, ha establecido políticas y procedimientos de gobierno que establecen los principios que deben observarse al evaluar las características y riesgos de los productos y servicios, así como al definir sus condiciones de distribución y su seguimiento. De tal manera que, a partir del conocimiento del cliente, se deben tener en cuenta en todo momento sus intereses y se le deben ofrecer productos y servicios acordes con sus necesidades financieras. Además, se debe cumplir siempre con la regulación aplicable en materia de protección del cliente.

Asimismo, BBVA tiene implantados procesos encaminados a la prevención o, en su defecto, a la gestión de los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en la comercialización de los productos.

Durante 2021, BBVA ha continuado evolucionando y reforzando la regulación interna, así como los marcos de mitigación, control y monitorización en el ámbito de protección del cliente, considerando también las prioridades del regulador y del supervisor. A este respecto, como principales líneas de actuación, cabe destacar:

- La actualización de los estándares a nivel Grupo en materia de protección del cliente, abarcando también aspectos relacionados con la creación y distribución de productos sostenibles, el marco de protección del cliente vulnerable y los procesos de concesión de préstamos y créditos de manera responsable.
- La evolución de los indicadores de conducta con el cliente, para identificar de manera temprana posibles indicios de prácticas de venta inadecuadas, aplicando a estos efectos técnicas de analítica avanzada de datos.
- El seguimiento de las medidas promovidas por los reguladores y los gobiernos con ocasión de la crisis derivada de la pandemia, así como para salir de la misma, asesorando a las unidades de negocio en su implementación y realizando el correspondiente seguimiento.

Asimismo, BBVA ha continuado trabajando para incorporar la visión de protección del cliente en el desarrollo de nuevos productos y negocios, tanto minoristas como mayoristas, desde el mismo momento de su diseño o creación.

Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo (en adelante AML: *Anti Money Laundering*, por sus siglas en inglés) constituye un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que BBVA se relaciona (fundamentalmente clientes, empleados, accionistas y proveedores) en las diferentes jurisdicciones donde está presente.

Además, el Grupo presta especial atención al cumplimiento de la regulación de AML y la relativa a las restricciones impuestas por organismos nacionales o internacionales para operar con determinadas jurisdicciones y personas físicas o jurídicas, con el objetivo de evitar sanciones y multas económicas relevantes impuestas por las autoridades competentes de los diferentes países en los que el Grupo opera.

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

El Grupo evoluciona permanentemente su modelo de gestión. Así, los análisis de riesgo que se llevan a cabo anualmente permiten reforzar los controles y establecer, en su caso, medidas mitigadoras adicionales para fortalecerlo.

En 2021, los sujetos obligados del Grupo han llevado a cabo este ejercicio de evaluación de los riesgos de AML, bajo la supervisión de la función de AML corporativa.

El Código de Conducta de BBVA determina las directrices básicas de actuación en este ámbito. En línea con estas directrices, BBVA dispone de una serie de procedimientos aprobados corporativamente que se aplican en cada zona geográfica, entre los que destacan el Procedimiento Corporativo de Actuación para el Establecimiento de Relaciones de Negocio con Personas Políticamente Expuestas (PEPs), el Procedimiento Corporativo de Actuación para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación de Actividades Terroristas en la Prestación de Servicios de Corresponsalía Transfronteriza o la Norma que establece las Restricciones Operativas con Países, Jurisdicciones y Entidades designadas por Organismos Nacionales o Internacionales. Las normas aplicables están disponibles para ser consultadas por los empleados en cada área geográfica.

Durante 2021, BBVA ha continuado con el despliegue de la nueva herramienta de monitorización implantada en 2020 en España y Turquía, que permite funcionalidades más avanzadas, completando la implantación en México, Portugal, Italia, Malta y Chipre e iniciando dicha implantación en Perú, Colombia y Argentina. De igual manera, el Grupo ha incorporado nuevas tecnologías (*machine learning*, inteligencia artificial, etc.) a los procesos de AML con la finalidad de (I) potenciar las capacidades de detección de elementos de riesgo, (II) incrementar la eficiencia de dichos procesos y (III) reforzar las capacidades de análisis e investigación.



La prevención del lavado de dinero y de la financiación del terrorismo busca preservar la integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que BBVA se relaciona.

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

El modelo de gestión del riesgo de AML está sometido a una continua revisión independiente. Esta revisión se complementa con las auditorías internas, externas y las que llevan a cabo los organismos supervisores locales, tanto en España como en el resto de las jurisdicciones. De acuerdo con la regulación española, un experto externo realiza anualmente una revisión de la matriz del Grupo. En 2021, dicho experto externo concluyó que BBVA dispone de un modelo de AML para mitigar el riesgo de ser utilizado como vehículo para el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Por su parte, el órgano de control interno, con el que BBVA cuenta a nivel holding, se reúne periódicamente y supervisa la implantación y la eficacia del modelo de gestión del riesgo de AML en el Grupo. Este esquema de supervisión se replica igualmente a nivel local a través de los comités correspondientes en cada geografía.

Cabe destacar el trabajo de colaboración de BBVA con los distintos organismos gubernamentales y organizaciones internacionales en este ámbito: asistencia a las reuniones del Executive Committee Financial Crime Strategy Group de AML & Financial Crime Committee y del Financial Sanctions Expert Group de la Federación Bancaria Europea, miembro de los grupos de trabajo sobre KYC/RBA (*Know Your Customer / Risk-based Approach*) e *Information Sharing* de la Federación Bancaria Europea, miembro del AML Working Group del IIF, participación en iniciativas y foros destinados a incrementar y mejorar los intercambios de información con fines de AML, como el *Europol Financial Intelligence Public Private Partnership* (EFIPPP), así como aportaciones a consultas públicas emitidas por organismos nacionales e internacionales (Comisión Europea, GAFI-FATF, European Supervisory Authorities, entre otros).

Conducta en los mercados de valores

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

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

Tanto la Política como el RIC de BBVA se encuentran extendidos por todo el Grupo. Para llevar a cabo la gestión de esta normativa, BBVA cuenta con herramientas, en continua evolución, implantadas en la práctica totalidad del Grupo desde hace más de una década. La gestión realizada en torno al RIC permite que el grado de adhesión se acerque al 100% de las personas sujetas.



Asimismo, durante 2021 se mejoró el programa de formación en materia de abuso de mercado con el lanzamiento de un curso específico, que completa las diversas acciones de formación que desarrolla el Grupo en materia de conducta en los mercados.

Otros estándares de conducta

Un mecanismo fundamental para la gestión del riesgo de cumplimiento y conducta del Grupo es el Canal de Denuncia, donde los integrantes de BBVA así como otros terceros no pertenecientes a BBVA pueden comunicar de forma confidencial y, si lo desean, de forma anónima aquellos comportamientos que se separen del Código o que violen la legislación que resulte aplicable, incluyendo las denuncias relativas a derechos humanos. La función de Cumplimiento tiene como objetivo que las denuncias se tramiten con diligencia y prontitud, garantizando la confidencialidad de los procesos de investigación y la ausencia de represalias o cualquier otra consecuencia adversa ante comunicaciones de buena fe. El Canal de Denuncia se encuentra disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Durante el ejercicio 2021, se ha implementado una herramienta global de Canal de Denuncia proporcionada por un proveedor externo. Esta plataforma *online* es accesible a todos los empleados a través de la intranet corporativa y terceros ajenos a BBVA pueden acceder a través de un *link* público disponible en la [web del Grupo BBVA](#). Esta nueva herramienta global eleva los estándares de seguridad, confidencialidad y anonimato del denunciante y, por tanto, su protección.

En 2021 se recibieron 1.748 denuncias en el Grupo, cuyas principales casuísticas se refieren a las categorías de conducta con nuestros compañeros (56,6%), y conducta con la empresa (32,6%). Aproximadamente un 47% de las denuncias tramitadas en el ejercicio finalizaron con la imposición de sanciones disciplinarias.

Entre las labores desarrolladas en 2021 por el área de Cumplimiento, ha destacado el asesoramiento continuo en la aplicación del Código de Conducta. Concretamente, en el Grupo se atendieron formalmente 615 consultas individuales de distinta naturaleza, relativas por ejemplo a la resolución de posibles conflictos de interés, la gestión del patrimonio personal o el desarrollo de otras actividades profesionales. Durante el año 2021, BBVA Argentina ha continuado con la labor de comunicación y difusión del Código de Conducta, así como con la formación sobre sus contenidos. A la fecha la práctica totalidad de los colaboradores han completado esta formación.

En cuanto al ámbito de defensa de la competencia, en julio de 2019 se aprobó la Política de Competencia de BBVA que, extendida a todo el Grupo, supuso un avance en el desarrollo de estándares de conducta en esta materia. La política profundiza en el principio 3.14 del Código de Conducta de BBVA de libre competencia y cubre las áreas



El Canal de Denuncia habilita a los integrantes de BBVA y terceros externos comunicar de forma confidencial y, si lo desean, de forma anónima, aquellos comportamientos que se separen del Código o que violen la legislación.



Canales de denuncia en Argentina

cconducta-arg@bbva.com

(11) 4346-4466 o al Interno 14466



Canales de denuncia corporativos

canaldenuncia@bbva.com

(34)915377222



Para los colaboradores, está disponible la opción de denunciar a través del Supervisor inmediato o su interlocutor de Talento y Cultura.

de riesgo más sensible identificadas por los organismos nacionales e internacionales; acuerdos horizontales con competidores, acuerdos verticales con empresas no competidoras, así como posibles prácticas abusivas. Diversas acciones de formación en esta materia han sido ejecutadas durante 2020 y 2021.

Otro elemento clave en la gestión del riesgo de Conducta en BBVA es la Política General de Anticorrupción del Grupo (aprobada en el Consejo de BBVA en septiembre 2018), que desarrolla los principios y directrices recogidos, principalmente, en el apartado 4.3 del Código de Conducta de 2015 y se ajusta al espíritu de los estándares nacionales e internacionales sobre la materia, tomando en consideración las recomendaciones de organismos internacionales para la prevención de la corrupción y los establecidos por

la Organización Internacional de Normalización (ISO). En mayo de 2020 esta Política fue revisada y su actualización aprobada en el Consejo de BBVA S.A. y comunicada de nuevo al 100% de los empleados y a todos los miembros de los órganos de gobierno de las principales filiales del Grupo BBVA. En cuanto a la comunicación de la Política Anticorrupción a terceros, el Grupo ha difundido a través de la web de accionistas e inversores una declaración pública que resume el contenido de la misma.

Además, BBVA dispone de un clausulado recogido en todos los contratos en el que los socios de negocio se comprometen a cumplir la legislación anticorrupción aplicable.

Adicionalmente, BBVA dispone de un cuerpo normativo interno que complementa a la Política General Anticorrupción en la materia que regula.

Asimismo, en cuanto a otros desarrollos internos, a continuación, se destacan los siguientes:

- Modelo de gestión de gastos de representación y desplazamiento del personal,
- Modelo de gestión de gastos e inversiones,
- Código Ético de Proveedores,
- Norma relativa a la Adquisición de Bienes y Contratación de Servicios,
- Norma relativa a Regalos a Empleados de personas/entidades ajenas al BBVA,
- Norma de entrega de regalos y organización de eventos promocionales,
- Norma de autorización para contratación de consultorías,
- Norma de riesgo de crédito mayorista y norma de riesgo de crédito minorista
- Norma corporativa para la gestión de donaciones y aportaciones a entidades sin ánimo de lucro,
- Norma corporativa para la gestión de patrocinios comerciales,
- Requisitos para el establecimiento y mantenimiento de relaciones de negocio con personas de responsabilidad pública (PRP),
- Procedimiento de tratamiento y registro de comunicaciones del Canal de denuncia,
- Norma corporativa para la gestión del ciclo de vida de las externalizaciones, y
- Régimen disciplinario.



Entre las políticas más destacadas se encuentran las siguientes:

- Política General de Conflictos de Intereses,
- Política para la Prevención y Gestión de los Conflictos de Intereses en BBVA (ámbito clientes),
- Política Corporativa de Viajes.
- Política de Eventos y Aceptación de Regalos Vinculados con Eventos deportivos de relevancia, y
- Política Corporativa de Gestión de Eventos.

El marco de anticorrupción de BBVA no sólo se compone del citado cuerpo normativo, sino que, conforme al modelo de prevención de delitos, cuenta con un programa que incluye los siguientes elementos: (I) un mapa de riesgos; (II) un modelo de gobierno específico; (III) un conjunto de medidas de mitigación dirigidas a reducir estos riesgos; (IV) procedimientos de actuación ante la aparición de situaciones de riesgo; (V) programas y planes de formación y comunicación; (VI) indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control; (VII) un canal de denuncia; y (VIII), un régimen disciplinario.

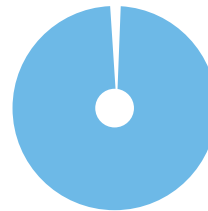
Adicionalmente, en los últimos ejercicios se han llevado a cabo risk assessments en materia de anticorrupción en los bancos de las principales áreas geográficas en los que el Grupo BBVA tiene presencia. De acuerdo al resultado global de este análisis se ha concluido que el marco de control del riesgo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

En relación al programa de formación en materia de prevención de la corrupción, durante el ejercicio 2021 se impulsó globalmente la formación de los directivos y de los empleados del Grupo BBVA en la Política Anticorrupción a través de diferentes iniciativas basadas principalmente en casos prácticos. Destaca en este sentido, el lanzamiento de un curso online corporativo en la mayor parte de las jurisdicciones en las que está presente BBVA.

Participantes del curso de anticorrupción 2021

Argentina

97%
5.769 realizados

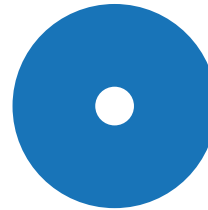


5.906 inscriptos

Consejeros que han recibido formación en materia de anticorrupción 2021

Argentina

100%



10 Consejeros

Adicionalmente, en línea con los estándares internacionales en materia de prevención de la corrupción, se ha implementado en España, durante el ejercicio 2021, una herramienta de registro de regalos y eventos (Registra tus Regalos y Eventos) cuyo principal objetivo es transparentar e informar de la recepción de este tipo de beneficios personales por parte de los empleados de BBVA. Durante el ejercicio 2022 está previsto que el uso de esta herramienta se amplíe a la mayor parte de las áreas geográficas en las que el Grupo BBVA está presente.

Por otra parte, en julio de 2020 se reforzó el marco de prevención de conflictos de intereses, complementando la regulación interna ya existente en esta materia a través de la emisión de una nueva política general, aplicable a todo el Grupo, que refuerza los principios y principales medidas que todos los integrantes de BBVA deben asumir y seguir para identificar, prevenir y gestionar los conflictos de intereses. La política se establece en el contexto de los principios bajo los que el Grupo BBVA desarrolla su actividad, entre los que se encuentran la integridad, la prudencia en la gestión de riesgos, la transparencia, la consecución de un negocio sostenible a largo plazo o el cumplimiento de la legislación aplicable. Además, aborda distintos aspectos, tales como medidas concretas que contribuyen a prevenir la aparición de conflictos, pautas generales de actuación ante la aparición de los mismos o mecanismos de gobierno y supervisión en distintos niveles de la organización. Durante el ejercicio 2021 se han llevado a cabo distintas acciones de sensibilización en materia de conflictos de intereses en BBVA.

Transparencia, Claridad y Responsabilidad (TCR)

BBVA Argentina desarrolló una Guía de estilo y redacción para aplicar la Comunicación TCR en todas sus comunicaciones.



Entendiendo que cada palabra suma a la percepción que los usuarios tienen del Banco, la estrategia de comunicación está basada en los siguientes principios:

- Transparencia de la información brindada.
- Claridad en el lenguaje, la estructura y el diseño.
- Responsabilidad con los intereses del cliente en todas las etapas de su vida financiera.

Desde enero de 2021 BBVA Argentina con una “Guía de estilo”, una herramienta interna de consulta para que cualquiera de los colaboradores utilice en el caso de escribir piezas de contenido para los usuarios del Banco. Esta guía se realizó con los siguientes objetivos:

- Que la voz de BBVA sea única en todas las comunicaciones que realiza.
- Establecer estándares de comunicación para lograr una uniformidad y coherencia en los tonos, estilos, usos de palabras y frases en todas las plataformas de BBVA.
- Sentar las bases de una comunicación inclusiva ayudando en la redacción de contenidos con empatía, enfocados en las necesidades de las personas.



Al mismo tiempo, cada producto del Banco cuenta con su ficha TCR donde se describen de forma amigable y por medio de preguntas, las características y especificaciones del mismo.

Por otra parte, se realizó una campaña de concientización TCR en sucursales y se presentó un check list TCR líneas rojas a equipos de Publicidad y Marketing.

De forma complementaria, se realizaron las siguientes capacitaciones de manera virtual en el campus:

- Código de Comunicación Publicitaria. 2 participantes.
- Aplica TCR. Transparencia, Claridad y Responsabilidad. Participaron 25 personas.
- Lenguaje Claro. Participaron 24 personas.
- Lenguaje Claro con tutor. Participación de 14 colaboradores.

Además, el Banco cuenta con un indicador para medir su desempeño en TCR: el *Net TCR Score* (NTRCS), que se calcula siguiendo la misma metodología del *Net Promoter Score* (NPS)²⁴ y permite medir el grado en el que los clientes perciben a BBVA como un banco transparente y claro, en comparación con su competencia, en los principales países en los que el Grupo está presente.

El Net TCR evolucionó positivamente a partir del segundo semestre de 2021. El Banco sigue trabajando en mejorar las líneas de acción vinculadas a la comunicación con los clientes y a la formación de los colaboradores que están en contacto directo con ellos.

24. Para más información ver el capítulo “Negocios y actividades” en este Reporte.

Proyectos digitales TCR

Acciones 2021



GLOMO

GLOMO es la nueva app para el segmento individuos que cuenta con un diseño renovado y moderno. Los clientes podrán operar todos sus productos de una manera más amigable y ágil y encontrar nuevas funcionalidades y herramientas para un mayor control de sus finanzas



Openpay

Se inició el desarrollo de la plataforma de soluciones de cobro para comercios.



MODO

MODO es la billetera de los bancos que le permite a los usuarios del sistema financiero realizar compras escaneando todos los QRs del país y enviar dinero de cuenta en cuenta solamente usando el número de celular, sin alias ni número de cuenta. Los clientes pueden encontrar todas estas funcionalidades en los canales del Banco, tanto la app BBVA, Banca Online y la app Go.



Puntos BBVA

Nuevo programa de fidelización, en donde los clientes desde banca online pueden acceder a un sitio exclusivo operado por Despegar, la agencia de turismo más grande de América Latina y canjear sus puntos por diferentes experiencias

Proyectos digitales TCR

Acciones 2021



Rediseño App Go

Relanzamiento con features nuevas



PFM (Mi día a día)

"Mi día a día" es una de las nuevas funcionalidades de BBVA móvil (GLOMO) que le permite a los clientes tener un mayor control de sus finanzas y , así, poder seguir mejorando su salud financiera.



Chequeo lenguaje no sexista

Relacionado a ocupaciones y empleos en tablas internas desde las cuales se alimentan los motores online.



Tarjetas Límite Pesos 1,00

Solución para aquellas personas que no pueden acceder a una tarjeta de crédito. De esta manera se inicia su tracking de riesgos y, luego de 3 meses de cumplimiento, pueden acceder a una tarjeta de crédito.



Modelo de morosidad

Implementación del modelo en campañas *Search Engine Marketing* (SEM) de Google. SEM es un conjunto de estrategias que permite aumentar la autoridad de los canales digitales de una empresa en los buscadores, integrando anuncios de publicidad online a las acciones de posicionamiento orgánico.

Auditoría Interna

BBVA Argentina cuenta con un área de auditoría interna responsable de:

- Proporcionar una garantía objetiva sobre la calidad y eficacia de los procesos y sistemas de gestión de riesgos.
- Ser uno de los proveedores de aseguramiento en el modelo de *Corporate Assurance* del Grupo BBVA.
- Proporcionar verificación y aseguramiento independiente de que todas las unidades y actividades del Banco, incluidas las actividades externalizadas, cumplen las políticas, normas y procedimientos internos definidos y la normativa externa aplicable.
- Realizar trabajos de asistencia y asesoramiento cuando ello no implique un menoscabo de la independencia y objetividad requerida del área.

Durante el año se presentaron modificaciones al Plan de Auditoría 2021, las cuales fueron oportunamente justificadas

y aprobadas por el Comité de Auditoría. Este Plan presenta un cumplimiento del 100% al cierre del año. Se finalizaron 46 auditorías de procesos y se revisaron 22 sucursales.

La flexibilidad del Plan de Auditoría permitió atender correctamente no solo a los requerimientos del Comité de Auditoría, sino también a los de los reguladores y peticiones de la Dirección. Estos incluyeron análisis de ventas digitales y clientes target, devoluciones de intereses por reclamos de clientes, gestión de servicio al cliente, circuito de outsourcing, entre otros.

El Comité de Auditoría se reúne en forma mensual, donde se les pone en conocimiento de los informes emitidos en el mes anterior con sus conclusiones y la situación de las recomendaciones pendientes. Adicionalmente, en forma cuatrimestral se presenta un detalle de situación y evolución de las recomendaciones de auditoría interna, del B.C.R.A. y del auditor externo.

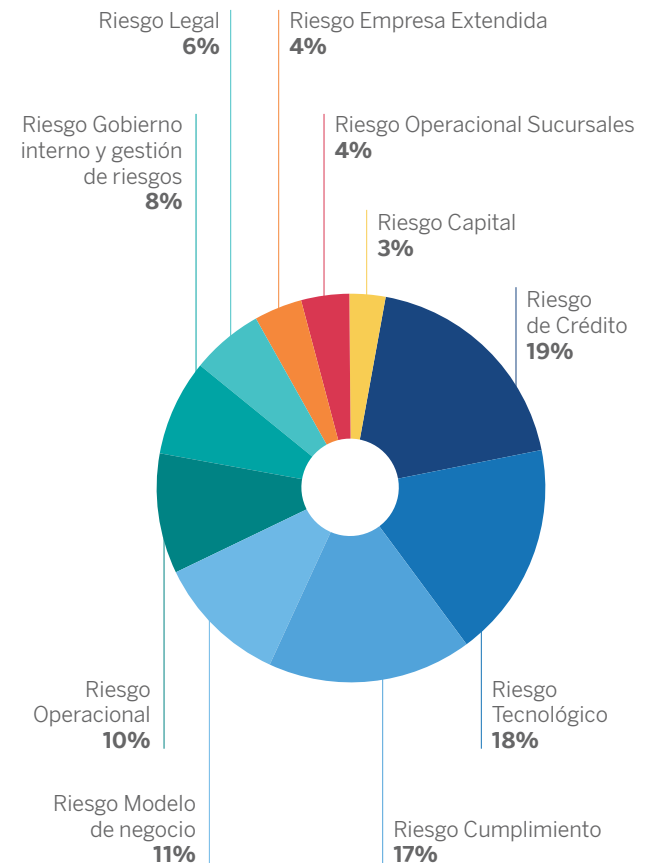


En 2021 la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias calificó con la nota "Adecuada" a la función de Auditoría Interna y Comité de Auditoría de BBVA Argentina por el ejercicio 2020.



La gestión de Auditoría Interna migró a una nueva herramienta en la nube "WorkIA" que permite integrar todo el ciclo de auditoría: Risk Assessment, revisión, seguimiento de recomendaciones y gestión de recursos.

Informes año 2021



Plan Trienal

El Risk Assessment (RA) es un proceso continuo que permite identificar y priorizar todos los riesgos a los que está expuesto el Banco y así elaborar el Plan Trienal de Auditoría Interna. La evaluación se realizó sobre todas las compañías de BBVA Argentina y con base en 11 riesgos, asignándoles una valoración que sirve para la determinación de las prioridades. Asimismo, se tienen en consideración los trabajos que exige la regulación vigente, las peticiones que realiza el B.C.R.A., y los pedidos de las distintas áreas de la Entidad.

Durante el cuarto trimestre del 2021, el Banco actualizó el Risk Assessment para definir el Plan Trienal 2022-2024. En el mismo se verifica que la visión de planificación a mediano plazo se mantiene en el 82% de los trabajos con respecto a lo planificado en noviembre 2020 para el trienio 2021-2023. Se estima, además, abordar un total de 140 trabajos y 66 sucursales.

Este Plan se ha estructurado tomando como base la definición de ciclos contenida en la Comunicación A 6552 del B.C.R.A., se ha realizado en base a riesgos y cumple las regulaciones dispuestas por dicha entidad. Particularmente, incluye una adecuada cobertura de ciclos en el plan trienal; abarca trabajos de tecnología informática y sistemas; incluye revisión frecuente del riesgo / ciclo de crédito así como una revisión anual de los procedimientos de prevención de lavado de activos y protección de usuarios de servicios financieros.

Riesgos

La metodología corporativa de BBVA Argentina ha definido 11 riesgos a los que está expuesta la actividad de la Entidad y que constituyen la base del análisis del proceso de *Risk Assessment*:



Durante 2021 se ha evaluado el alcance y la suficiencia de la Gestión de Control Interno de Riesgos y de las actividades desarrolladas por la unidad de Validación Interna. La calificación fue "Necesita algunas mejoras", relacionadas principalmente con la gestión de riesgos no financieros y la validación de algunos modelos.

Adicionalmente, a partir de abril de 2021, se incluyó en las revisiones una opinión sobre el grado de formalización del nuevo modelo de control en los procesos auditados. De enero a septiembre 2021 esta evaluación se ha aplicado en 20 revisiones del plan 2021. Como resultado, el modelo de control del Grupo BBVA en el Banco se ha ido desarrollando en las diferentes áreas, con diferentes grados de avance, pero bajo una metodología homogénea que brinda un mayor grado de control.

Gestión del Riesgo

BBVA Argentina cuenta con un Modelo General de Gestión de Riesgos que expresa los niveles y tipos de riesgos que la Entidad está dispuesta a asumir para poder llevar a cabo el plan estratégico sin desviaciones relevantes en cuanto a los límites establecidos, incluso en situaciones de tensión, siempre dentro del marco normativo establecido por el B.C.R.A.

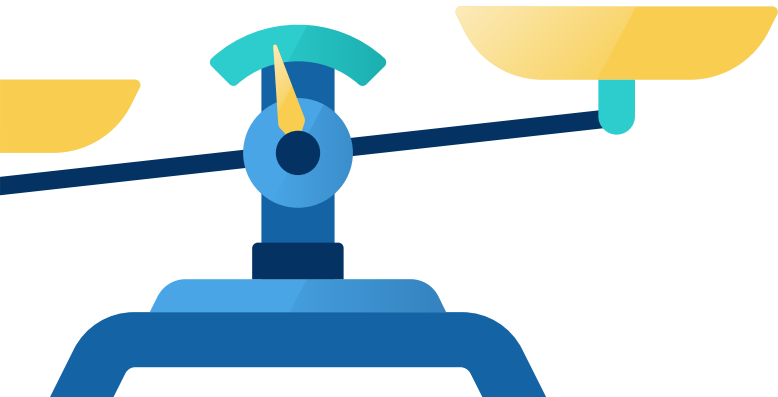
Así, se monitorean tanto los riesgos de crédito, financiero, operacional y de concentración, como el riesgo reputacional, estratégico y políticas medio ambientales susceptibles de afectar el éxito de las actividades de BBVA Argentina. El Banco continúa adecuando su modelo de gestión integral de riesgos con el objetivo de facilitar una solución óptima a los requerimientos de sus clientes y a los cambios del entorno macroeconómico. Asimismo, se encuentra orientado a la mejora constante de herramientas y procesos, poniendo foco en la detección, monitoreo y mitigación de cada uno de los riesgos en los que incurra la Entidad.

Con aprobación del Directorio, el Apetito al Riesgo²⁵ permite determinar los riesgos y el nivel que se está dispuesto a asumir para alcanzar los objetivos de negocio, considerando solvencia, rentabilidad, liquidez, financiación y otras métricas.

25. La Declaración de Apetito al Riesgo de BBVA Argentina se encuentra publicada en el Reporte Integrado 2020: www.bancaresponsable.bbva.com.ar/reporte-integrado-bbva-2020/descargas/memoria-anual-reporte-integrado-2020.pdf



A pesar del complejo entorno macroeconómico, se ha podido sostener la buena calidad crediticia que caracteriza a BBVA Argentina. El segmento mayorista tuvo un excelente comportamiento. Y el minorista un muy buen cumplimiento con la flexibilidad establecida por el regulador en materia de COVID-19.



Riesgo de Crédito

Es la posibilidad de que una contraparte no cumpla sus obligaciones contractuales relacionadas con una operación concreta. Para evitar esto, las distintas unidades de riesgos dan soporte a la gestión de las bancas comerciales, tanto en la admisión como en el seguimiento y recuperación de los créditos.

BBVA Argentina es uno de los bancos con la mejor calidad crediticia en el sistema financiero argentino. También cuenta, entre sus principales competidores, con el mejor ratio de cobertura.

A diciembre 2021 el ratio de mora alcanzó un 1,87% mientras que el ratio de cobertura era de 181,89%. La evolución del ratio de NPL respecto del período anterior se origina en la desafectación de medidas de contingencia COVID-19 instruidas por el regulador local.

Mora	Cobertura
(Ratio por período)	
1,72% Primer trimestre	275,22% Primer trimestre
2,49% Segundo trimestre	187,88% Segundo trimestre
2,54% Tercer trimestre	181,76% Tercer trimestre
1,87% Cuarto trimestre	181,89% Cuarto trimestre

Riesgo Crédito Minorista

Este segmento se encarga de la gestión de los clientes minoristas, incluyendo la admisión por medio de herramientas predictivas/estadísticas, tanto reactivas como comportamentales, la admisión de casos especiales, la administración de herramientas y políticas, el seguimiento de cartera y el proceso recuperatorio.

Se continuó el desarrollo de métodos y herramientas que facilitan la gestión del riesgo en forma automatizada. Se mejoró la disponibilidad dentro de canales web, suponiendo un cambio cualitativo en la oferta proactiva, logrando mayor descentralización en la toma de decisiones crediticias y permitiendo a los equipos de admisión mejorar su aporte de valor.

En materia de seguimiento se mantiene el estudio detallado de la cartera, estrategia de riesgo y su control, y acciones de forma automática sobre los cambios de mercado.

Por último, la actividad de recuperación se enmarca en un circuito integral de gestión que abarca tanto las acciones encaminadas a prevenir el impago, como las llevadas a cabo desde que éste se produce hasta su recuperación parcial o total. Dentro de este proceso continuo existen diferentes equipos, herramientas y estrategias según el tipo y/o situación del cliente o activo. Para garantizar la continuidad de este proceso, se establecen mecanismos de retroalimentación de la información, conectividad de herramientas y comités conjuntos.

Riesgo Crédito Empresas, PyMEs y Corporativa

Con el objetivo de solventar las necesidades del negocio, se logró una estructura dinámica, con un proceso integral *end to end* conformado por Admisión, Seguimiento y Recuperaciones. Así, se logró cercanía a los requerimientos del entorno, siempre teniendo presente los principios de prudencia, anticipación y diversificación necesarios para mantener la excelencia en calidad de riesgos.

El Banco mantuvo el uso de la herramienta Risk Analyst para las grandes empresas y corporaciones, la cual brinda un análisis específico para los diferentes sectores de actividad, y también el uso del modelo de rating para el segmento de medianas y pequeñas empresas. El uso de herramientas estadísticas ha permitido completar el análisis experto para responder con anticipación a las necesidades crediticias de los clientes.

Adicionalmente, se continuó priorizando la coordinación de los equipos comerciales y de riesgos, mejorando los tiempos de respuesta en todos sus ejes y teniendo como objetivo satisfacer las exigencias del negocio. Esta coordinación permitió unos excepcionales resultados al momento de anticipar dificultades en las cobranzas.

Por último, con respecto a la actividad de recuperación, se implementó un sistema enfocado en el recupero de los créditos a través de nuevos gestores externos, focalizados en un proceso extrajudicial tendiente a lograr resultados en el menor tiempo posible. Para lograrlo se han desarrollado nuevas políticas y estrategias con el objetivo de lograr una gestión más efectiva.

Riesgo Estructural

Riesgo de Liquidez y Financiación

BBVA Argentina entiende por riesgo de liquidez y financiación a la posibilidad de que la Entidad no pueda cumplir de manera eficiente con sus obligaciones de pago sin incurrir para ello en pérdidas significativas que pudieran afectar sus operaciones diarias o su condición financiera.

Dentro de las métricas fundamentales empleadas para la medición, seguimiento y control de este riesgo se destacan:

- **Loan to Stable Customers Deposits (LtSCD):** mide la relación entre la inversión crediticia neta y los recursos estables de clientes. El objetivo es preservar una estructura de financiación estable en el mediano y largo plazo.
- **Liquidity Coverage Ratio (LCR):** mide la relación entre activos líquidos de alta calidad y las salidas de efectivo netas totales durante un periodo de 30 días. El objetivo es preservar un colchón de activos o buffer de gestión que permita absorber shocks de liquidez en el corto plazo.
- **Gestión del riesgo de liquidez intradía:** se cuenta con un procedimiento basado en un esquema de monitoreo y control de la posición intradiaria de liquidez.

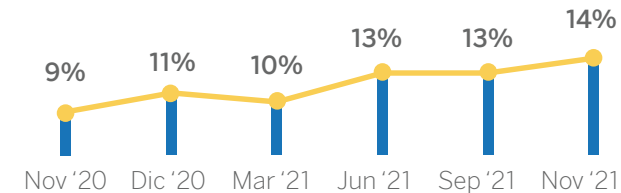
Durante 2021, tanto el LtSCD como el LCR estuvieron dentro de los límites de gestión.

Riesgo por Tipo de Interés

Es la posibilidad de que se produzcan alteraciones en el margen de intereses y/o en el valor económico del patrimonio de la Entidad debido a la variación de las tasas de interés de mercado. Dentro de las principales métricas de medición, seguimiento y control de este riesgo se destacan:

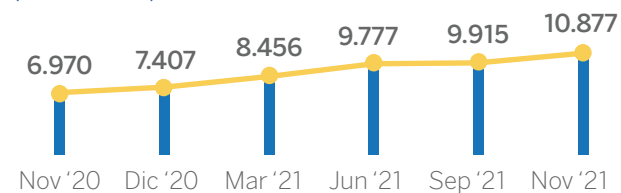
Margen en Riesgo (MeR): cuantifica la máxima pérdida que podría registrarse en el margen financiero proyectado a 12 meses bajo el peor escenario de curvas de tasa para un nivel de confianza determinado.

(% Margen financiero)



Capital Económico (CE): cuantifica la máxima pérdida que podría generarse en el valor económico de la Entidad bajo el peor escenario de curvas de tasa para un nivel de confianza determinado.

(millones ARS)



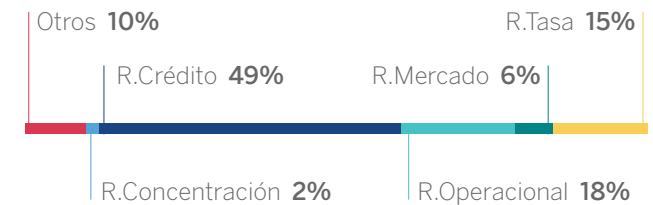
Durante el año 2021, tanto el CE como el MeR se mantuvieron dentro de los límites de gestión.

Adicionalmente la Entidad se encuentra alineada a los principios, estándares y controles en términos de capital y margen financiero para la gestión de este riesgo estableci-

do por el B.C.R.A. en la comunicación "A" 6397 y continúa avanzando en la aplicación de la misma.

Conforme a las disposiciones sobre "lineamientos para la gestión de riesgos en entidades financieras" establecidas por el B.C.R.A., BBVA Argentina ha desarrollado un proceso interno, integrado y global, para evaluar la suficiencia de su CE en función de su perfil de riesgo y elabora, con una periodicidad anual, el Informe de Autoevaluación de Capital (IAC).

La distribución de consumo de capital económico por tipo de riesgo a noviembre 2021 es el siguiente:



Pruebas de estrés

En cumplimiento con las disposiciones sobre "lineamientos para la gestión de riesgos en Entidades Financieras" establecidas por el B.C.R.A., BBVA Argentina ha desarrollado un programa de prueba de estrés que se encuentra enmarcado dentro de la gestión integral de riesgos. Las pruebas se realizan de forma anual en el marco de un ejercicio de estrés integral. Los resultados del ejercicio de estrés de mayo 2021 correspondientes al período de proyección 2021/2022, dan cuenta de la solvencia y posición de liquidez incluso ante escenarios adversos.

Riesgo de Mercado

Este riesgo consiste en la posibilidad de que se produzcan pérdidas en el valor de la cartera de negociación como consecuencia de movimientos adversos en las variables de mercado que inciden en la valoración de los productos e instrumentos financieros.

El VaR (Value at Risk) es la principal medida que recoge las exposiciones a riesgo de mercado, estimando la pérdida máxima que se puede producir con un nivel de confianza de 99% y un horizonte temporal de un día. Durante el año 2021, el VaR promedio fue de Pesos 222,66 millones siendo el riesgo de tasa de interés el principal factor al que está expuesta la cartera de negociación.

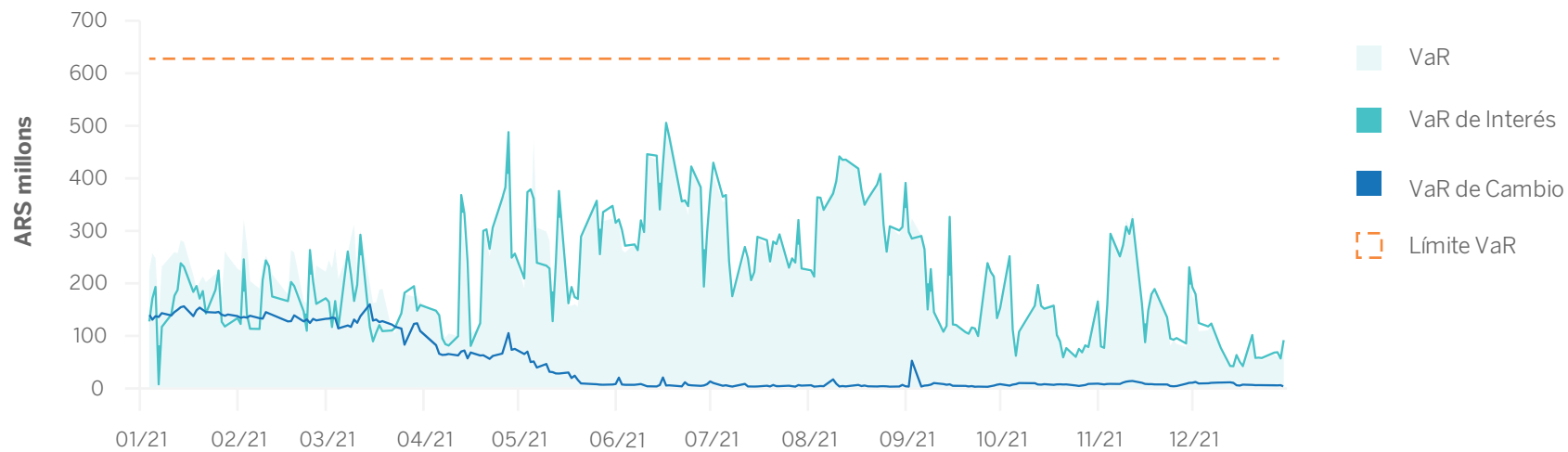
Riesgo Contrapartida

Consiste en la probabilidad de que una de las partes del contrato incumpla sus obligaciones por insolvencia o incapacidad de pago y produzca a la otra parte una pérdida financiera. Tanto la cartera de Negociación como el *Banking Book* (cuya estrategia es mantener los activos como inversión hasta la fecha de vencimiento) pueden realizar operaciones contra clientes por lo que ambas son susceptibles de riesgo de contrapartida, para lo cual existe una medición y gestión conjunta.

Valoración

La valoración prudente forma parte del proceso de identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación del riesgo de mercado. La función consiste en proveer precios de mercado y generar las variables necesarias como insumos para valorar las posiciones de instrumentos financieros de la cartera de negociación, del *Banking Book*, y de las tenencias de clientes en custodia.

VAR Total diario de BBVA Argentina y VAR por factor de riesgo (Millones de ARS)



Riesgo de Mercado

Riesgo Reputacional

BBVA Argentina define a la reputación corporativa como la percepción que tienen los diferentes grupos de interés en función de su comportamiento. El Banco realiza ejercicios de identificación y priorización de riesgos reputacionales a diferentes niveles, siendo para el Directorio de la entidad de suma importancia y de permanente seguimiento.

Asimismo, cuenta con una política de riesgo reputacional, la cual hace referencia a la identificación de Factores de Riesgo (FR). Esta metodología de trabajo tiene como objetivo realizar un mapa priorizado de riesgos reputacionales atendiendo dos variables como límites: el impacto en las percepciones de los grupos de interés y fortaleza de BBVA Argentina frente al riesgo, realizando los Planes de Acción correspondientes para su mitigación.

BBVA Argentina cuenta con una estructura organizativa, que define las funciones y responsabilidades de cada área, La coordinación del ejercicio de análisis de Riesgo Reputacional está a cargo del área de Relaciones Institucionales. La información obtenida de todas las áreas del Banco, se somete a un comité operativo de Riesgo Reputacional que es el órgano que se ocupa del análisis final, diagnóstico, monitoreo y evolución de los factores o atributos Reputacionales. De esta manera se logra dar un enfoque relevante a la Responsabilidad y Reputación Corporativa, siendo su rol la aplicación del modelo de Riesgo Reputacional.

Riesgos No Financieros

La gestión de los riesgos no financieros en BBVA Argentina se enmarca en el Modelo de Control del Grupo BBVA, cuyo objetivo es la Gestión integral del Ciclo de vida del riesgo. Se trata de un modelo acorde a los estándares internacionales, que permite adecuarse al entorno y a los requerimientos internos necesarios.

Particularmente, el Modelo de Control cuenta con tres Líneas de Defensa, que permiten su gestión en los distintos ámbitos:

1º

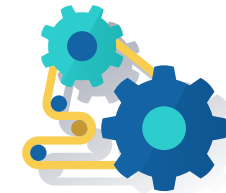
Compuesta por las Áreas de Negocio y Soporte, y cuenta con un Risk Control Assurance.

2º

Compuesta, por un lado, por Riesgos No Financieros, y por el otro, los Especialistas de Control.

3º

Desempeñada por Auditoría Interna.



El modelo de control establecido por el Grupo BBVA le ha permitido al Banco mejorar el entorno de control de sus procesos a nivel local.

Gestión de Riesgos Sociales, Ambientales y Climáticos

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

Para ello, ha segmentado la cartera de clientes considerando aquellos sectores económicos que poseen un alto o muy alto riesgo de transición hacia un entorno sostenible. Por riesgo de transición se entiende a aquel riesgo financiero que se vincula con la capacidad de adaptación de los clientes a un modelo económico sostenible, con bajas emisiones de carbono. En el proceso del análisis crediticio, también se incluye la ponderación de los riesgos físicos, que son aquellos que se asocian a posibles pérdidas como consecuencia de eventos meteorológicos adversos.

Por último, resulta de vital importancia considerar los aspectos ESG (económicos, sociales y de gobernanza, por sus siglas en inglés) como análisis integral, para evaluar la capacidad financiera de los clientes, por lo que no solo resulta indispensable su inclusión en el momento de la evaluación crediticia, sino también su seguimiento, a los efectos de monitorear el cumplimiento de acciones sostenibles.

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



Proyectos con posibles impactos sociales o ambientales adversos significativos, que son diversos, irreversibles o sin precedentes.



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



Proyectos con impactos sociales o ambientales mínimos o inexistentes.

Desde Banca Mayorista se analiza el impacto de los cambios climáticos favorables, para potenciar el negocio crediticio del Banco, o en el caso de ser desfavorable para mitigar posibles pérdidas. El análisis se hace desde el punto de vista de negocio y del activo o riesgo asumido sujeto a ese impacto, realizando un mapeo por actividad afectada, en comparativa con el resto del mercado.



BBVA Argentina utiliza la metodología PACTA para analizar la cartera mayorista respecto de escenarios de descarbonización.

Ciberseguridad y Uso Responsable de los Datos

En un contexto donde los clientes realizan cada vez más operaciones por canales digitales, el Banco impulsa una serie de iniciativas orientadas a la prevención de ciberdelitos y fraudes electrónicos, con tres ejes principales:



Ciberseguridad

Protección de los activos e infraestructura tecnológica del Banco.



Prevención del fraude

Para evitar y/o reducir al mínimo su eventual impacto.



Seguridad y protección de datos

Garantizar la protección de la privacidad digital.

Además, se continuó con el plan de concientización a colaboradores, clientes y terceros, a través de acciones informativas y educativas para prevenir estafas y ciberdelitos. Para llevar esto a cabo, durante 2021 se realizaron las siguientes iniciativas:

- Se incorporaron consejos de seguridad en Glomo y en la Banca Online. Asimismo, se publicaron notas con recomendaciones en la sección de Educación Financiera.
- Se desarrolló una campaña activa en redes sociales y en el sitio institucional.
- Se incorporaron consejos de seguridad dentro de las comunicaciones del ciclo de vida del cliente.
- Se realizaron charlas y talleres virtuales y se enviaron comunicaciones internas a colaboradores relacionadas con seguridad.
- Se desarrollaron periódicamente ejercicios de *phishing* simulado a todos los colaboradores del Banco; y se dictaron charlas de concientización a los colectivos más afectados.
- Se continuó con los ciber ejercicios para los equipos de Operaciones de Seguridad, que también se implementaron para la Alta Dirección.

Ciberseguridad

Durante este año el Banco continuó con el plan de protección de la infraestructura, profundizando el plan de gestión de vulnerabilidades, el control y la monitorización de los activos, y la securización de plataformas. Se pueden destacar los avances en las siguientes iniciativas:

- *Assessment* externo del *Customer Security Programme* (CSP) de SWIFT y cumplimiento de controles mandatarios de acuerdo con los requerimientos establecidos por SWIFT.
- Definición de un plan e implementación de medidas de seguridad en infraestructura de terminales de autoservicio (ATS).
- Despliegue de herramienta de prevención de intrusión en el perímetro de la infraestructura y en los límites de acceso a zonas críticas.
- El desarrollo de un plan de protección y cifrado de laptops y dispositivos móviles de los colaboradores.

La concientización es un eje clave para el fortalecimiento de la ciberseguridad, por lo cual también se implementaron las siguientes acciones:

- Durante octubre y noviembre se volvió a realizar la campaña de seguridad en redes sociales, celebrando el mes de la Ciberseguridad y el Día Internacional de la Seguridad de la Información. En esta campaña se publicaron consejos, trivias, y cajas de preguntas destinadas a clientes y la sociedad en general.
- Se dio inicio al curso obligatorio "Cybersecurity Essentials", con nuevos contenidos de ciberseguridad, realizando un seguimiento mensual de su evolución a través de un indicador de riesgo.
- Se realizó un concurso de seguridad para medir la incorporación de los contenidos en los colaboradores.

Prevención del Fraude

BBVA Argentina mantiene análisis mensuales e interanuales constantes de la evolución de los distintos tipos de fraude, trabajando en medidas estratégicas y tácticas, así como preventivas y reactivas. Gran parte del desafío ha sido implementar nuevos controles según la evolución que han tenido los tipos de fraudes más relevantes, como las estafas telefónicas y la concreción de estos fraudes en los canales digitales.

Durante 2021 se realizaron las siguientes acciones para la prevención del fraude:

- Implementación herramienta Feature Space - contratación de un servicio de software en la nube para la prevención y control del fraude: realización de POC (Prueba de Concepto) y firma de contrato para el inicio de la implementación en producción.
- Implementación de topes en monto y cantidad, para transferencias a cuentas destino CVU.
- Nuevos controles para la acreditación de los préstamos pre-aprobados.
- Redefinición y mejora de los controles de biometría para procesos existentes como nuevos.
- Implementación de la consulta a la base negativa de fraudes, en procesos paperless y clientes paperless, para la venta de tarjetas y paquetes Open Market en la WEB pública, para detectar y rechazar solicitudes fraudulentas a partir de usurpación de identidad.
- Campaña de concientización en seguridad a empleados de empresas vinculadas con el Banco.

Además de las acciones generales de concientización para colaboradores, clientes y sociedad en general, en 2021 se implementó la medición bajo la metodología IReNe (Índice de Recomendación Neta), en relación al atributo de seguridad digital en las operaciones dentro de los canales Glomo y Banca Online.

Protección del Cliente

Seguridad de los datos de los clientes

Durante el 2021 se trabajó en un conjunto de iniciativas dentro del portfolio de seguridad y protección de datos, dentro de las cuales se destacan:

- Desarrollo de tareas de Fase I del Modelo de Seguridad y Privacidad de Datos para implementar el tokenizado de datos habilitadores de Fraude.
- *Assessment* y plan de acción para la protección de los datos en plataformas SAS y Teradata.
- Análisis y definición de planes de remediación de aplicaciones Shadow de riesgo alto.
- *Assessment* de aplicaciones que manejan información críticamente confidencial.
- *Assessment* de transmisiones hacia terceros, y los mecanismos y herramientas a través de las cuales se gestionan.
- Medidas de protección de datos en archivos de logs.

Asimismo, se continuó participando en la evaluación de riesgos en múltiples iniciativas del Banco que requerían dictamen de la disciplina, para lograr una adecuada protección de los datos. En 2021 no se identificaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

Seguridad física de los clientes en las instalaciones del Banco

Durante 2021 se llevaron adelante distintas iniciativas que permiten securizar las instalaciones de las sucursales, dentro de las cuales se pueden mencionar:

- El recambio de circuito cerrado de televisión (CCTV) por nuevas tecnologías.
- La instalación de sistema de apagado remoto de medios automáticos, recambio y altas de equipos de cajeros automáticos y terminales de autoservicio en las sucursales de la red.
- Implementación de pasillo seguro para la recarga de medios automáticos de manera protegida.
- Instalación de cerraduras telegestionadas SPIDER para la implementación de Full Time Lobby.
- Implementación del sistema de control de acceso a las áreas sensibles de la sucursal a través de CEM.