

RS 2024

Reporte de Sustentabilidad ASG



Banco de la
Nación Argentina



Contenido

Carta del Presidente	4
Mensaje Gerente General	5
Autoridades	6

CAPÍTULO 1 El Banco de los argentinos

1.1. Sobre el Banco	8
1.2. Presencia nacional e internacional	10
1.3. Grupo Banco Nación	12
1.4. Estructura de Gobierno	12
1.5. Integridad y Transparencia	15
1.6. Anticorrupción	17
1.7. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	17
1.8. Auditoría General	18
1.9. Gestión Integral de Riesgos	19
1.10. Alianzas	20

CAPÍTULO 2 Compromiso con la Sustentabilidad

2.1. Nuestro compromiso	22
2.2. Política y Estrategia de Sustentabilidad	22
2.3. Principios de Banca Responsable	24
2.4. Interacción con nuestros grupos de interés	25
2.5. Análisis de Materialidad	27
2.6. Finanzas Sostenibles	28
2.7. Gestión de la cadena de valor	30

CAPÍTULO 3 Herramientas financieras para el desarrollo

3.1. Nuestros clientes	32
3.2. Banca Personas	33
3.3. Banca Empresas	37
3.4. Comercio exterior	42

CAPÍTULO 4 Capital Humano

4.1. Nuestro equipo	44
4.2. Integración entre las personas	45
4.3. Beneficios a nuestros colaboradores	48
4.4. Políticas para la Igualdad y Prevención de Violencias	50
4.5. Caja de Previsión Social "Carlos Pellegrini"	51
4.6. Salud, Seguridad e Higiene en el trabajo	52

CAPÍTULO 5 Cerca de nuestros clientes

5.1. Infraestructura Física y Digital	55
5.2. Uso	55
5.3. Transformación Digital	57
5.4. Atención y seguridad del cliente	60

CAPÍTULO 6 Capital Social

6.1. Programa BNA te suma	65
6.2. Educación financiera	67
6.3. Fundación BNA	69
6.4. Fundación Empretec	72
6.5. Cultura	73
6.6. Un Banco cercano, más beneficios	74
6.7. Acompañando deportes competitivos	75

CAPÍTULO 7 Capital Natural

7.1. Conciencia ambiental	78
7.2. Asistencia técnica para la implementación de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) - Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	79
7.3. Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía PROUREE	79
7.4. Programa de Edificios Públicos Sostenibles	80
7.5. Prueba piloto en la sucursal Lomas de Zamora	80
7.6. Medición de la Huella de Carbono	81
7.7. Gestión de los materiales	83
7.8. Gestión de los residuos	84

CAPÍTULO 8 Sobre este informe

8.1. Acerca de este reporte	87
8.2. Índice de contenidos SASB	88
8.3. Índice de contenidos GRI	89

Carta del Presidente

2-22

Por **Daniel Tillard**
Presidente del Banco de la Nación Argentina

Desde su fundación, el BNA ha ocupado un lugar central en el desarrollo económico y social del país. En 2024, fortalecimos aquel mandato fundacional, renovando el compromiso con los principios de eficiencia, sostenibilidad y transparencia.

Este equipo de trabajo tiene como misión revalorizar el legado de Carlos Pellegrini y auspiciar un nuevo mandato. El objetivo es categórico: fortalecer el rol del crédito productivo y promover el acceso a la vivienda mediante la reactivación del crédito hipotecario.

Así, nuestra vocación consiste en optimizar el liderazgo del BNA en puestos de vanguardia dentro del sistema financiero nacional, poniendo en valor la encomiable tarea de ser el Banco que debe, según su Carta Orgánica, atender las necesidades financieras de las pequeñas y medianas empresas argentinas. Por eso, durante 2024 reactivamos el crédito, lanzamos el Programa +Hogares con BNA y abrimos las Cuentas Especiales de Regularización de Activos (CERA) para facilitar la normalización patrimonial y financiera de los clientes. Asimismo, nuestra institución actúa como instrumento catalizador para incentivar el consumo, la inversión y las exportaciones, con el propósito de impulsar la expansión de la producción nacional.

Tales avances se enmarcan en un proceso de transformación institucional y cultural profundo, que incluye el desarrollo tecnológico, la dotación de una plantilla de recursos humanos con niveles de capacitación profesional y hegemonía académica. Esto implica un compromiso ineludible y creciente con los estándares de mayor transparencia en la ejecución de procesos que hacen a la rueda operativa de un banco de raigambre federal. Todo lo expuesto es llevado a cabo junto al desafío de recapitalizar y maximizar la rentabilidad de la institución en un entorno de creciente productividad en lo que refiere a la aplicación de recursos.

Durante el año, estuvimos presentes en espacios estratégicos como Expoagro, donde refrendamos nuestro compromiso con el desarrollo del sector agroindustrial. Abonamos con férrea convicción la tesis de que el futuro de la Nación está vinculado al crecimiento del posicionamiento estratégico de nuestro banco en el sistema financiero. En aras de ello es que hemos elaborado un Plan Estratégico Plurianual (2024/2027) que abarca todos los segmentos comerciales y que apunta a vigorizar el valor de mercado del Banco de la Nación Argentina y, en particular, el desempeño de la marca BNA en una industria sumamente competitiva, donde los márgenes de utilidad se tornan muy estrechos.

El BNA obtuvo la calificación “ESG2 (arg) – Muy Altos Estándares” asignada por la agencia FIX SCR S.A., por la evaluación de su desempeño en los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG), lo que resulta cada vez más relevante y requerido en el proceso de toma de decisiones financieras y de negocios. De esta manera, la Institución se convierte en la primera entidad financiera local en obtener dicha distinción que representa una opinión externa e independiente respecto a su fortaleza relativa, teniendo en cuenta sus antecedentes, situación actual y perspectivas futuras.

Los invito a recorrer las páginas del Reporte de Sustentabilidad ASG correspondiente al período 2024, el cual refleja nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG), y a ser parte de esta nueva etapa del BNA y de la Argentina.

Mensaje Gerente General

2-22

Por **Norberto Gastón Álvarez**
Gerente General

Asumí la Gerencia General con el compromiso de consolidar un Banco moderno, cercano y sustentable, capaz de responder con agilidad a las necesidades de nuestros clientes y de acompañar el desarrollo del país.

Estos objetivos orientan nuestras decisiones estratégicas, con especial énfasis en los clientes, la innovación constante y la mejora de la eficiencia operativa, en base a la integridad, transparencia y buen gobierno corporativo.

En esa dirección, impulsamos la modernización del Banco mediante un proceso de transformación digital: fortalecimos las plataformas digitales y revalorizamos la red de sucursales para brindar servicios omnicanal con altos estándares de seguridad y accesibilidad, disponibles 24x7x24 (las 24 horas, los 7 días de la semana, en las 24 provincias).

En esta línea, la billetera digital BNA+ se ha consolidado como una herramienta clave para acercar todos nuestros servicios de manera simple, segura y accesible. En paralelo, lanzamos BNA+ Empresas, que optimiza la gestión de los clientes corporativos, agilizando operaciones cotidianas y reduciendo tiempos de procesamiento.

Impulsamos, asimismo, el crédito hipotecario mediante el programa +Hogares con BNA, destinado a la adquisición, construcción, ampliación o refacción de viviendas, con el objetivo de facilitar el acceso a la vivienda propia.

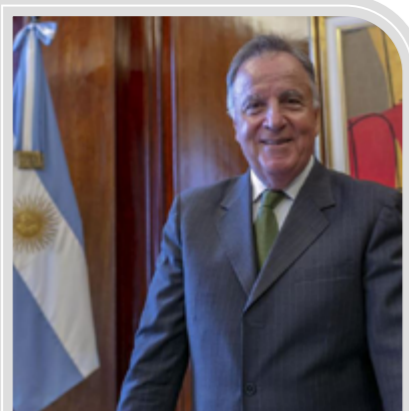
De cara a los próximos desafíos, nos proponemos liderar el Ecosistema de Pagos del País y consolidarnos como el principal Banco de Pagos, ofreciendo soluciones seguras e interoperables en todo el territorio. Para alcanzar este objetivo, estamos potenciando a nuestro equipo,

transformando nuestra cultura organizacional y promoviendo el compromiso y la capacitación en los distintos niveles. Mi reconocimiento a todos los colaboradores por sostener, con su profesionalismo y trabajo diario, los valores y responsabilidades institucionales.

Los invito a recorrer este Reporte de Sustentabilidad ASG 2024, que se presenta con acciones, resultados y próximos desafíos de una gestión orientada a crear valor económico y social hacia el desarrollo sostenible.

Autoridades

Autoridades del Directorio del BNA a la fecha de publicación del presente informe:



PRESIDENTE
Daniel Tillard



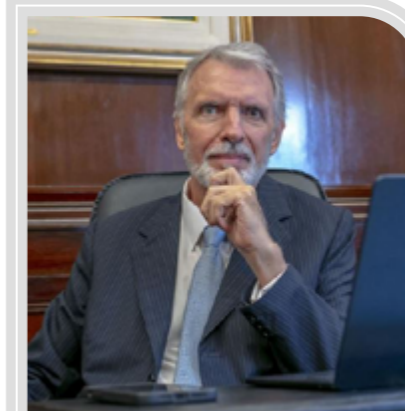
VICEPRESIDENTE
Darío Wasserman



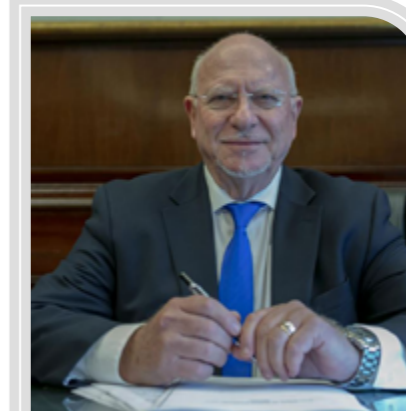
VICEPRESIDENTE 2°
Carlos Mario Balter



DIRECTORA
Solana Agustina Pelayo



DIRECTOR
Alejandro Guillermo Henke



DIRECTOR
Armando Daniel Guibert



DIRECTOR
Rodolfo Nicolás Carvajal



DIRECTOR
Miguel José White



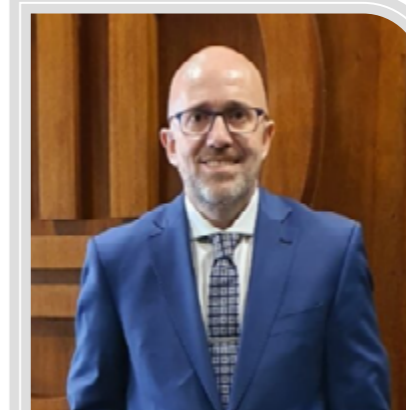
DIRECTOR
Gonzalo Pascual



DIRECTORA
Delfina Hempe



SÍNDICO
Marcelo Alberto Bastante



GERENTE GENERAL
Norberto Gastón Álvarez

CAPÍTULO 1

El Banco de los argentinos

- Nuestra misión, visión y pilares estratégicos reflejan el compromiso del BNA con un desarrollo económico inclusivo y sostenible, fortaleciendo su rol financiero e impulsando la innovación.
- Impulsamos activamente el crecimiento de los sectores productivos y facilitamos el acceso al crédito para las personas.
- 798 canales de atención en todo el país y una Casa Central, además de 4 sucursales, 3 agencias, 3 subagencias, 1 centro de atención al cliente y 1 oficina de representación en el exterior.



1.1. Sobre el Banco

2-1, 2-6

El Banco de la Nación Argentina (BNA) es una entidad autárquica del Estado, con autonomía presupuestaria y administrativa, cuya gestión se rige por la Ley de Entidades Financieras 21.526/77, su Carta Orgánica y el marco normativo vigente. En línea con las políticas económico-financieras definidas por el Gobierno Nacional, desempeña un rol estratégico en la promoción del desarrollo sostenible del país.

Desde su fundación en 1891, el BNA ha impulsado activamente el crecimiento de los sectores productivos, facilitando el acceso al crédito y a servicios financieros especializados para micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) de diversos sectores económicos. Su enfoque integral busca fortalecer la competitividad y sostenibilidad de las empresas, promoviendo la inversión productiva, la innovación y la generación de empleo.

Asimismo, la Institución desempeña un papel clave en la promoción del comercio internacional y las exportaciones de bienes, servicios y tecnología de origen argentino. A través de soluciones financieras adaptadas a las necesidades del sector, ofrece líneas de crédito para inversión y capital de trabajo, así como instrumentos de financiamiento y garantías diseñadas para fortalecer la inserción de las empresas en los mercados globales.

En el ámbito de la inclusión financiera, el BNA facilita el acceso al crédito a personas humanas, con productos específicos destinados al financiamiento de vivienda única y de ocupación permanente, además de líneas de crédito orientadas al consumo y al desarrollo personal.

Como entidad de referencia en la banca pública, el BNA mantiene su compromiso con el desarrollo económico y social del país, adoptando prácticas responsables y sostenibles que contribuyan a la estabilidad financiera, el crecimiento equitativo y la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

1.1.1. Nuestra identidad, nuestro futuro

Nuestra misión y visión son mucho más que palabras, son el norte que guía nuestras decisiones y acciones. Son el reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, orientado al bienestar de todos los argentinos.



Misión
Contribuir al progreso y desarrollo sostenible de todos los argentinos.



Visión
Ser el banco nacional elegido por los argentinos por su solidez, eficiencia, competitividad, transparencia y calidad de servicio brindando experiencias digitales satisfactorias a todos los clientes y colaboradores.

+Cultura Nación: Construyendo el futuro, juntos

La cultura de una organización es su ADN, es lo que la hace única y especial. En el BNA, la cultura se construye día a día y se manifiesta a través de los valores, los comportamientos, las creencias, los principios, los símbolos y las normas. Estos seis pilares crean la identidad de la organización, representada en cada colaborador.

¿Qué nos inspira?

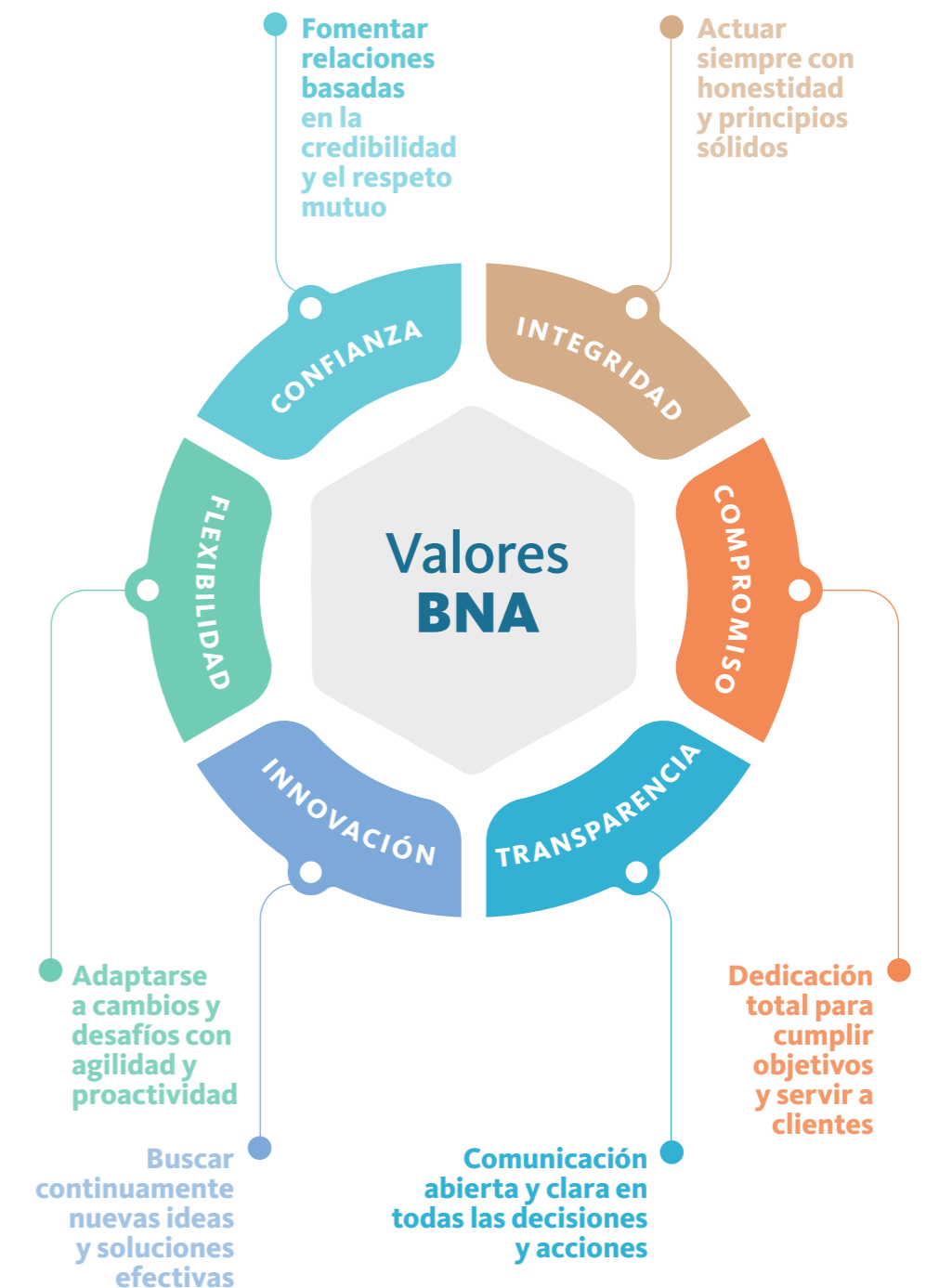
Pasión y compromiso

Somos una comunidad de miles de personas trabajando en todo el país, generando un cambio positivo y transformador.

Construir un futuro juntos

Acompañamos a personas, pequeñas empresas, grandes corporaciones e instituciones públicas para construir el futuro que merecemos.

Nuestros Valores



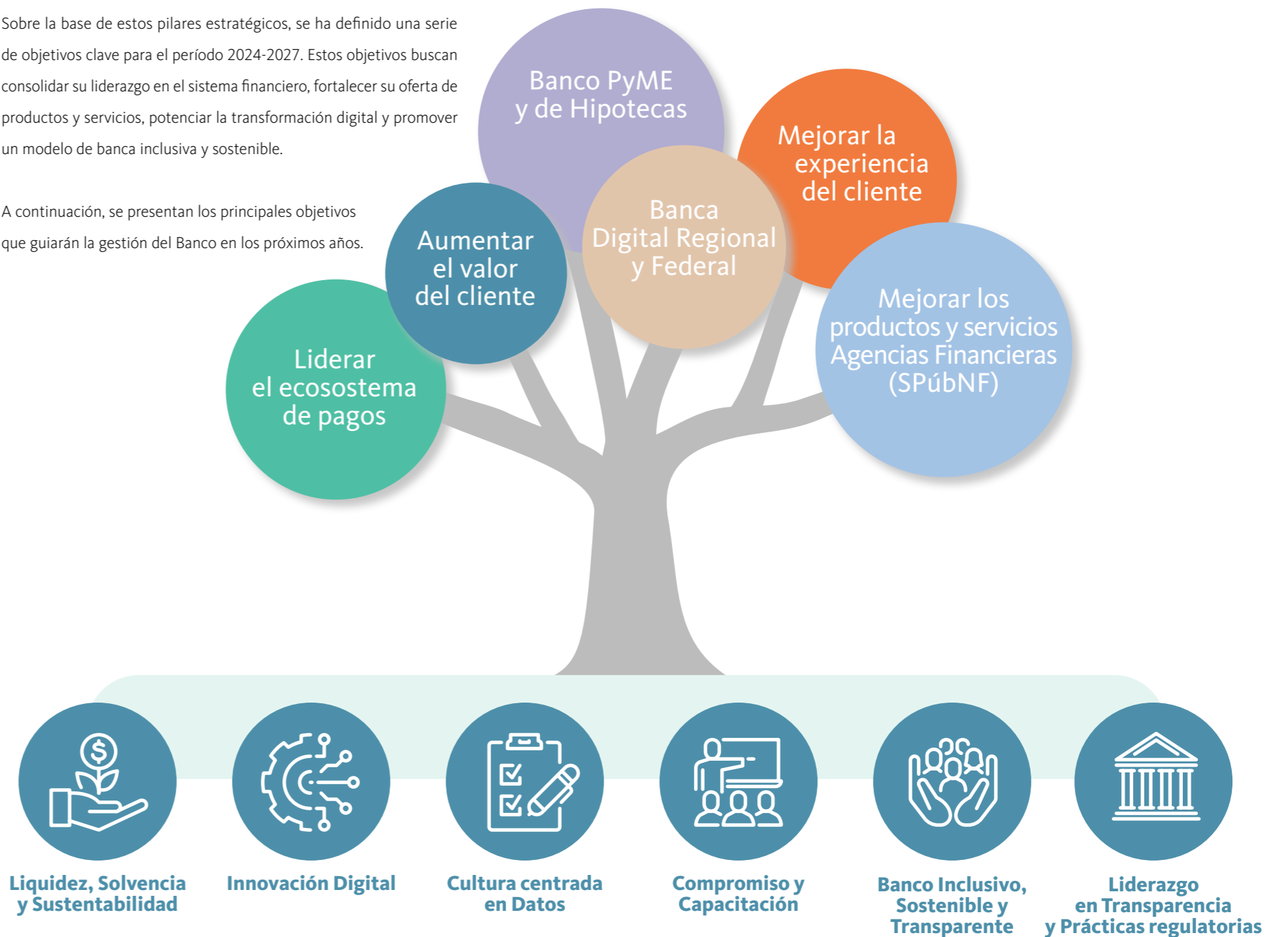
1.1.2. Visión estratégica

En su compromiso con el desarrollo económico y social del país, el BNA ha definido una serie de pilares estratégicos que guían su visión de crecimiento y transformación. Estos ejes clave reflejan la misión del Banco de fortalecer su rol en el sistema financiero, impulsar la inclusión y el desarrollo productivo, y consolidar su liderazgo en innovación y sostenibilidad.

- **Liderazgo estratégico en el sistema financiero.** Seguiremos reafirmando nuestra posición como el Banco dominante en términos de activos, depósitos y préstamos. Buscaremos mejorar continuamente nuestros procesos y servicios, ofreciendo experiencias cada vez más satisfactorias para nuestros clientes manteniendo nuestra competitividad y relevancia en el mercado.
- **Más apoyo para PyMEs y familias argentinas.** Buscamos contribuir en la recuperación económica del país. Para eso, nos enfocaremos en: financiar hipotecas para que más familias puedan cumplir su sueño de la casa propia e impulsar inversiones productivas que fortalezcan a las pequeñas y medianas empresas.
- **Consolidación del ecosistema digital.** La digitalización es clave para modernizar y optimizar el Banco. Apostamos por: integrar nuevas tecnologías digitales que potencien y optimicen nuestro negocio e impulsar la modernización y eficiencia del Banco.
- **Revalorización de la Red de Sucursales.** Buscamos adaptar íntegramente la red para las demandas actuales del cliente. Mejoraremos la tecnología y los procesos del perfil de los colaboradores y capacitaremos a nuestros equipos en servicio al cliente, ventas y asesoramiento financiero.
- **Los datos como nuestro activo estratégico.** Mejorar la toma de decisiones, la personalización de productos y servicios y aumentar la eficiencia operativa al tratar a los datos como un activo clave.
- **Compromiso con la sostenibilidad, la responsabilidad social y gobierno corporativo.** Trabajaremos para consolidar nuestra posición como una Institución comprometida con el medioambiente, la responsabilidad social y las mejores prácticas de gobernanza.
- **Liderazgo en el ecosistema de medios de pago.** Queremos ampliar nuestra influencia y presencia en el ámbito de los medios de pago, convirtiéndonos en un referente indiscutido.

Sobre la base de estos pilares estratégicos, se ha definido una serie de objetivos clave para el período 2024-2027. Estos objetivos buscan consolidar su liderazgo en el sistema financiero, fortalecer su oferta de productos y servicios, potenciar la transformación digital y promover un modelo de banca inclusiva y sostenible.

A continuación, se presentan los principales objetivos que guiarán la gestión del Banco en los próximos años.



1.2. Presencia nacional e internacional

2-1, 2-6

Contamos con una amplia cobertura geográfica que abarca todo el territorio argentino, lo que nos permite garantizar un acceso eficiente a nuestros servicios financieros. Nuestra red está compuesta por 798 puntos de atención estratégicamente distribuidos, entre los que se destacan 717 sucursales tradicionales, 11 sucursales electrónicas, 13 puestos permanentes de promoción y 57 anexos operativos.

Nuestra presencia internacional abarca tanto la actividad comercial como financiera, apoyándonos en una red de 4 sucursales en el exterior (Nueva York, Madrid, Montevideo y Santa Cruz de la Sierra), 3 agencias (Miami, San Pablo y Asunción), 3 subagencias (Concepción, Encarnación y Villarrica) en Paraguay, 1 Centro de Atención al Cliente (Villa Morra) en Paraguay y 1 oficina de representación (Pekín) en China. Las representaciones no realizan registraciones, siendo sus operaciones contabilizadas en las sucursales en el exterior.

2024

Canales de atención en el país	
Sucursales	717
Sucursales electrónicas	11
Puestos permanentes de promoción	13
Anexos operativos	57
Canales alternativos	
Cajeros automáticos	3.136
Cajeros automáticos habilitados para no videntes	744
Cantidad de cajeros automáticos con lector biométrico	2.401
Transacciones	
Individuos	
BNA+	19.009.526.357
Home Banking	596.602.913
HB mobile	48.359.968
ATM	461.657.572
Empresas	
Nación Empresas	237.415.050



1.2.1. Desempeño económico

3-3, 201-1

2024	
Indicadores de rentabilidad y liquidez	
Rendimiento anual del patrimonio (ROE)	24,1%
Retorno sobre activos (ROA)	7,2%
Activo (en miles de pesos)	
Efectivo y depósitos en bancos	4.482.572.079
Efectivo	761.578.928
Entidades financieras y corresponsales	3.720.570.975
BCRA	2.962.124.342
Otras del país y del exterior	758.446.633
Otros	422.176
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	615.764.022
Instrumentos derivados	-
Operaciones de pase	-
Otros activos financieros	4.818.221.989
Préstamos y otras financiaciones	15.890.457.293
Al sector público no financiero	1.026.520.597
BCRA	44
Otras entidades financieras	66.916.407
Al sector privado no financiero y residentes del exterior	14.797.020.245
Otros títulos de deuda	19.855.177.044
Activos financieros entregados en garantía	1.220.296.494
Activos por impuestos a las ganancias corrientes	485.371.524
Inversiones en instrumentos de patrimonio	83.959.076
Inversiones en asociadas	247.203.911
Propiedad y equipo	1.215.764.819
Activos intangibles	2.460.307
Activos por impuestos a las ganancias diferido	2.586.284
Otros activos no financieros	561.135.116
Activos no corrientes mantenidos para la venta	16.935.708
TOTAL DEL ACTIVO	49.497.905.666

2024	
Pasivo (en miles de pesos)	
Depósitos	31.596.170.629
Sector público no financiero	12.130.802.716
Sector financiero	128.624.894
Sector privado no financiero y residentes del exterior	19.336.743.019
Pasivos al valor razonable con cambio en resultado	1.420.666
Otros pasivos financieros	324.611.872
Financiamientos recibidos del BCRA y otras instituciones financieras	104.340
Pasivo por impuestos a las ganancias corriente	410.640.190
Provisiones	131.624.504
Pasivos por impuestos a las ganancias diferido	264.470.272
Otros pasivos no financieros	1.598.400.320
TOTAL DEL PASIVO	34.327.442.793
Patrimonio neto (en miles de pesos)	
Capital social	1.602.274.965
Aportes no capitalizados	200.000
Ajustes al capital	5.540.745.413
Ganancias reservadas	4.147.433.338
Resultados no asignados	19.509.583
Otros resultados integrales acumulados	-756.012.356
Resultado del ejercicio - ganancia	4.595.502.193
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	15.149.653.136
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	20.809.737
PATRIMONIO NETO (SEGÚN ESTADO RESPECTIVO)	15.170.462.873
TOTAL DEL PASIVO + PATRIMONIO NETO	49.497.905.666

2024	
Valor económico generado y distribuido (en miles de pesos)	
Valor económico generado	
Ingresos financieros	27.710.521.404
Valor económico distribuido (VED)	
Gastos de operaciones	444.586.303
Salarios y beneficios de los empleados	1.393.580.134
Pagos al gobierno	2.686.196.462
Inversiones en la comunidad	1.307.026
TOTAL VED	4.525.669.925
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	23.184.851.479

1.3. Grupo Banco Nación

2-6

El BNA posee una participación mayoritaria en el capital social de las siguientes sociedades, constituyendo de este modo el Grupo Banco Nación:

 Nación Bursátil	<p>Es una empresa dedicada a actividades en el mercado de capitales, la cual brinda servicios de asesoramiento y actúa como intermediaria entre los comitentes y el mercado, tanto en colocaciones primarias como en la negociación secundaria.</p>
 PELLEGRINI Fondos Comunes de Inversión	<p>Dispone como función principal administrar productos de inversión colectiva e implementar políticas de inversión que permitan la participación de inversores minoristas en la adquisición y tenencia de instrumentos financieros.</p>
 Nación Reaseguros	<p>Opera en el mercado argentino a través de contratos de reaseguro proporcionales y no proporcionales, brindando una alternativa de capacidad local de calidad mediante soluciones técnicas concretas, adaptadas a las necesidades reales de sus clientes.</p>
 Nación Retiro	<p>Con presencia en todo el país, brinda soluciones para satisfacer las necesidades de previsión y ahorro de personas y organizaciones mediante planes de seguros de retiro individual y colectivo.</p>
 Nación Seguros	<p>Ofrece seguros patrimoniales y de vida, con presencia en todo el país. Acompaña a personas, pymes, grandes empresas y organizaciones gubernamentales, proporcionando un servicio de protección diferencial mediante una amplia variedad de coberturas.</p>
 Nación Servicios	<p>Brinda servicios tecnológicos, administrativos y comerciales, cumpliendo las exigencias del mercado bancario y financiero, ofreciendo soluciones innovadoras y de calidad.</p>

El BNA participa activamente en los Directorios de otras compañías relacionadas a la actividad financiera, tales como:

- Fundación Empretec.
- Garantizar Sociedad de Garantía Recíproca.
- Mercado Abierto Electrónico.
- Compensadora Electrónica S.A.
- Banco de Inversión y Comercio Exterior (BICE).
- Link, Visa Argentina, entre otras.

1.4. Estructura de Gobierno

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

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

Las funciones del Directorio se encuentran definidas en su Carta Orgánica, siendo las principales: establecer las normas para la gestión económica y financiera del Banco, decidir sobre las operaciones con la clientela y resolver los casos que no estén previstos en las normas internas, entre otras. Además, el Directorio designará anualmente entre sus directores a la Vicepresidencia Segunda, quien reemplazará a la Presidencia o a la Vicepresidencia, según el caso.

En la Institución, la Presidencia es el más alto ejecutivo, y es quien ejerce su representación legal y dirige su administración. Al mismo tiempo, hará cumplir las disposiciones de la Carta Orgánica y demás normas legales y reglamentarias cuya ejecución corresponda al Banco, estando autorizada para actuar y resolver en aquellos asuntos que no estén expresamente reservados a la decisión del Directorio.

Modificaciones de autoridades del Directorio

Se detalla a continuación la nómina de autoridades del Directorio al 31 de diciembre del 2024:

Cargo	Nombre	Designación
PRESIDENTE	Daniel Tillard	Decreto N°110/2023 del 29/12/2023
VICEPRESIDENTE	Darío Wasserman	Decreto N°110/2023 del 29/12/2023
VICEPRESIDENTE SEGUNDO	Carlos Mario Balter	Decreto N°123/2024 del 06/02/2024
DIRECTOR	Rodolfo Nicolás Carvajal	Decreto N°85/2024 del 26/01/2024
DIRECTORA	Solana Agustina Pelayo	Decreto N°85/2024 del 26/01/2024
DIRECTOR	Miguel José White	Decreto N°85/2024 del 26/01/2024
DIRECTOR	Alejandro Guillermo Henke	Decreto N°85/2024 del 26/01/2024
DIRECTOR	Gonzalo Pascual	Decreto N°123/2024 del 06/02/2024
DIRECTOR	Armando Daniel Guibert	Decreto N°146/2024 del 16/02/2024
DIRECTORA	Delfina Hempe	Decreto N°1082/2024 del 09/12/2024
SÍNDICO	Marcelo Alberto Bastante	Decreto N°338/2024 del 22/04/2024

> Renuncias:

Manuel Ignacio Calderón - (Se aceptó su renuncia a partir del 14/11/2024 por Decreto N°1082/2024 de fecha 09/12/2024).

Fiscalización

Conforme con lo dispuesto por la Ley 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional, el BNA se encuentra auditado por la Auditoría General de la Nación dependiente del Congreso Nacional, que actúa como el ente de control externo del sector público nacional. La observancia de las normas incluidas en la Carta Orgánica, leyes, decretos, resoluciones y disposiciones que le son aplicables al Banco, son fiscalizadas por un Síndico designado por el Poder Ejecutivo Nacional.

Las funciones del Síndico están establecidas en la Carta Orgánica, entre ellas la de informar al Directorio y al Poder Ejecutivo Nacional por intermedio del Ministerio de Economía, sobre la gestión operativa de la Institución.

1.4.1. Comisiones y Comités

2-9, 2-12, 2-16, 2-17, 2-18, 2-23

Para desarrollar sus actividades y cumplir con sus obligaciones, el Directorio del BNA se organiza en diversas comisiones, en las que también participan los responsables jerárquicos y administrativos de las distintas áreas que conforman la estructura funcional del Banco. Junto con los Comités, forman parte del conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de Gobierno informados en el **Código de Gobierno Corporativo** del Banco.

Por medio de las comisiones, se toma conocimiento de los asuntos y situaciones que deben ser tratados y resueltos por el Directorio. Estos asuntos, son presentados con todos los antecedentes necesarios para su evaluación. Todas las decisiones del Directorio deben ser adoptadas por el cuerpo en las sesiones plenarios.



Durante 2024 estuvieron activas las siguientes Comisiones:

- Administración
- Asuntos del Directorio
- Asuntos Legales
- Auditoría General
- Banca Empresas
- Banca Internacional
- Banca Personas
- Canales y Experiencia del Cliente
- Estrategia, Planeamiento y Control
- Finanzas
- Gestión de las Personas
- Gestión Integral de Riesgos y Control Crediticio
- Integridad y Cumplimiento
- Marketing y Comunicación Institucional
- Operaciones
- Política de Crédito
- Red de Sucursales
- Sistemas, Tecnología y Servicios de TI

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

Comités de Directorio

- Comité de Gobierno de Tecnología Informática, Sistemas y Servicios de TI
- Comité de Auditoría
- Comité de Protección de Usuarios de Servicios Financieros
- Comité de Sustentabilidad Ambiental, Social y de Gobernanza
- Comité de Ética
- Comité de Prevención de Fraudes y Protección de Activos de la Información
- Comité de Control y Prevención del lavado de activos, del financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas
- Comité de Seguridad
- Comité de Coordinación Institucional de las sociedades controladas por el BNA
- Comité de activos y pasivos
- Comité de Gestión Integral de Riesgos

Comités de Gerencia General

- Comité Ampliado de Gerencia General
- Comité de Incentivos del Personal

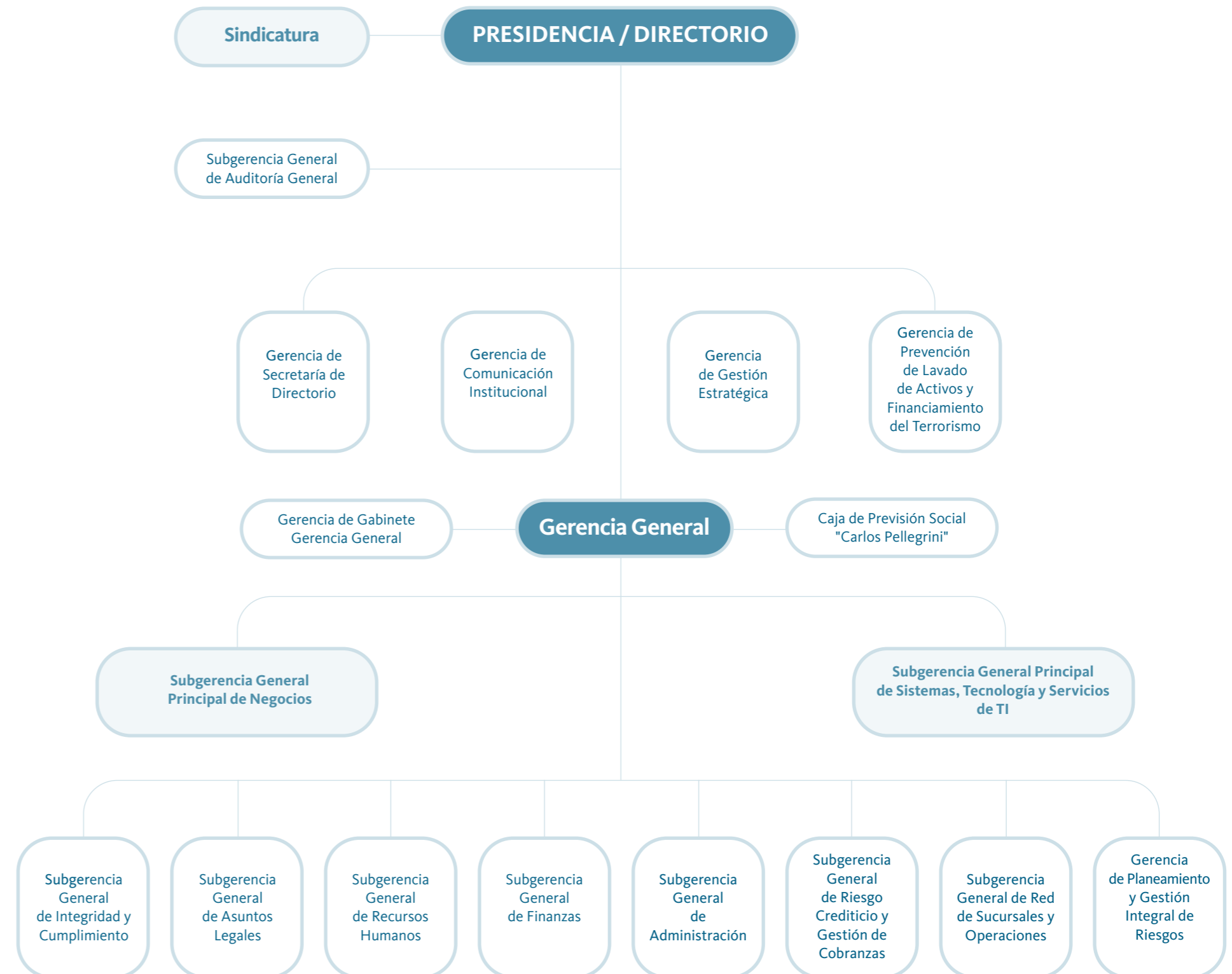
1.4.2. Alta Gerencia

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

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

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

A continuación, se detalla la estructura organizativa general:



1.5. Integridad y transparencia

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

El BNA reafirma su compromiso con la ética, la transparencia y la integridad en toda la cadena de valor mediante la aplicación de herramientas, el cumplimiento de la normativa vigente y la implementación de mecanismos orientados a jerarquizar esta materia.

A los fines de fortalecer estos principios, la Institución ha llevado a cabo una capacitación en integridad y ética pública, organizando una jornada especial para el Directorio del Banco en colaboración con la Oficina Anticorrupción. Además, fomenta la formación continua del personal a través de cursos acreditados por el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) y otros organismos especializados.

El BNA destaca su participación en el Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades (RITE), avanzando en su categorización como "Gran Empresa con Participación Estatal". Este proceso incluyó la incorporación del módulo de integridad, consolidando su liderazgo institucional en ética corporativa.

El Banco sigue fortaleciendo un entorno más transparente y ético, reafirmando su compromiso con las mejores prácticas en integridad y cumplimiento.

Asimismo, se cumplió con lo establecido en el Decreto 202/2017, que exige la implementación de una declaración jurada por parte de quienes deseen ser proveedores de la Institución, a fin de informar posibles vínculos con funcionarios del Poder Ejecutivo Nacional.



Código de Gobierno Corporativo

Se llevó a cabo la actualización y publicación del Código de Gobierno Corporativo, reafirmando el compromiso de la Entidad con las mejores prácticas de gobernanza.

En tal sentido, durante 2024 se implementaron importantes mejoras y adecuaciones, transformando el nuevo Código en un documento más sintético, visualmente accesible y alineado con los reportes publicados por el BNA. Se incorporaron gráficos e imágenes ilustrativas para facilitar su lectura, manteniendo la precisión en la definición de responsabilidades del Banco y sus integrantes, la descripción de políticas y lineamientos, y la implementación de herramientas que garantizan la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento del objeto social.

Implementación de buenas prácticas en las Empresas Controladas por BNA

En pos de fortalecer el Gobierno Corporativo del Banco y sus Empresas Controladas, se está avanzando en la implementación de las recomendaciones efectuadas por el Banco Mundial en el marco del Proyecto PNUD "Modernización del Banco de la Nación Argentina: Integridad y eficiencia al servicio del Desarrollo Humano".

El BNA cuenta con un área de Transparencia, a la cual el Directorio le otorgó la facultad de coordinar y controlar la implementación de buenas prácticas de gobernanza en estas entidades, fomentando y fortaleciendo la gobernanza a nivel institucional.

Durante 2024, se brindó la primera capacitación a las Empresas Controladas sobre buenas prácticas en Gobierno Corporativo, donde se realizó una presentación sobre los siguientes tópicos:

- Código de Gobierno Corporativo
- Autodiagnóstico de Gestión de Directorio
- Autoevaluación de Código de Gobierno Corporativo
- Capacitación a Directorio y Alta Gerencia



Código de Ética y Conducta

El Código de Ética y Conducta es un documento que describe los comportamientos esperados y las normas de conducta de todas las personas que forman parte del BNA. Establece una guía de normas y principios éticos que se deben cumplir con el objetivo de fortalecer la cultura de Integridad en toda la Institución, promoviendo una gestión transparente, ética y responsable.

Asimismo, los empleados del BNA suscriben un Compromiso de Adhesión mediante el cual asumen la responsabilidad de conocer y promover el cumplimiento del Código de Ética y Conducta.

Durante 2024 se institucionalizó el Código de Ética y Conducta para Proveedores del BNA. Este documento se presenta como una herramienta de fortalecimiento institucional y ofrece una guía clara sobre los principios y valores que se esperan en el accionar de toda la cadena de suministro, fomentando relaciones comerciales éticas y sostenibles.



Línea Ética BNA

El personal del BNA tiene el derecho, el deber y el compromiso de reportar cualquier irregularidad, ya sea real o potencial, que pueda constituir una violación al Código de Ética y Conducta de la Entidad o a cualquier otra normativa aplicable.

Para ello, el Banco dispone de diversos canales de denuncia, entre los cuales se destacan:

- **Vía jerárquica:** Permite la comunicación de irregularidades a través de la cadena de mando correspondiente, facilitando el tratamiento interno de cada caso.

- **Protocolo contra la Violencia Laboral, Violencia de Género y Violencia Laboral sobre la base de los Géneros y Diversidades:** Un mecanismo dirigido a atender de forma especializada situaciones de violencia en el entorno laboral.
- **Línea Ética BNA:** Canal formal de comunicación independiente y estrictamente confidencial, que permite la opción de realizar reportes de manera anónima. A través de este medio, se reciben denuncias sobre actuaciones o comportamientos que puedan contravenir el Código de Ética y Conducta, el Estatuto del Personal, los Valores Institucionales y/o la normativa interna.

Adicionalmente, todo el personal cuenta con acceso a un portal informativo de la Línea Ética BNA en la Intranet del Banco desde el cual se pueden consultar los distintos medios de comunicación habilitados (página web, correo electrónico, línea telefónica gratuita, e-chat y WhatsApp), así como el Código de Ética y Conducta, el marco normativo y otras disposiciones de interés.

En el caso de la Línea Ética BNA, los reportes son recepcionados por un tercero independiente, quien garantiza la confidencialidad de la información y la deriva, a través de la plataforma de administración, a la Unidad Administradora. Adicionalmente, el Banco ha implementado un **Compromiso de Protección a Personas Usuarias de la Línea Ética BNA** con el propósito de establecer medidas destinadas a garantizar los derechos de quienes realicen denuncias y prevenir represalias como consecuencia de la información proporcionada.



Políticas relativas a conflictos de intereses

Toda persona vinculada al BNA debe actuar con rectitud y honradez, evitando cualquier situación que pueda generar un conflicto de intereses. Se entiende que existe un conflicto cuando los intereses privados o personales pueden interferir, o parecer interferir, con los negocios o intereses de la Institución.

Para garantizar el cumplimiento de este principio, se destacan las siguientes medidas:

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



Acceso a la información

El BNA promueve la transparencia en todas las áreas de su gestión, divulgando de manera accesible en su sitio web institucional información relevante para depositantes, inversores, clientes, usuarios de servicios financieros y el público en general.

En calidad de sujeto obligado por la Ley 27.275 de Derecho de Acceso a la Información Pública, el BNA pone a disposición, a través de su portal de Acceso a la Información, contenido relevante de interés conforme a lo dispuesto en el Art. 32 de la mencionada Ley. Asimismo, desde la Unidad Transparencia se gestiona la recepción, atención, respuesta y registro de las solicitudes de acceso a la información (transparencia pasiva).

El BNA publica en su sitio web los requisitos y comisiones correspondientes a los productos de los segmentos Banca Empresas y Banca Personas, así como también la Memoria y Balance, el Código de Ética y Conducta, el Código de Gobierno Corporativo y el Reporte de Sustentabilidad ASG, donde se detalla el impacto económico, social y de gobernanza de la Entidad.

En el marco de su compromiso con la transparencia en la gestión de contrataciones, el sitio web del BNA cuenta con un apartado de compras y contrataciones, donde se publican las aperturas previstas, identificadas por rubros, con un resumen de los pliegos de condiciones y los informes de las últimas adquisiciones, incluyendo detalles sobre cantidades y precios

abonados. Asimismo, se encuentra disponible el Régimen de Compras y Contrataciones, junto con los Pliegos de Bases y Condiciones Generales para Contratación de Bienes y Servicios y para Contratación de Obras, así como información relativa al Registro de Proveedores del Banco.

Adicionalmente, el BNA difunde información relevante a través de sus redes sociales y ofrece canales de atención para consultas e inquietudes de clientes y usuarios. A su vez, los canales electrónicos de pago, accesibles desde la página corporativa de la Entidad, cumplen con todas las regulaciones de seguridad de la información, garantizando la confidencialidad e integridad de los datos.

Mejora del Índice de Transparencia del BNA

El Índice de Transparencia, desarrollado por la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP), evalúa el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia Activa y Proactiva establecidas en la Ley 27.275. El BNA, como Entidad alcanzada por esta normativa, supervisa la publicación, actualización y completitud de la información requerida en su sitio web institucional.

Resultados del Índice de Transparencia por sujeto obligado

Gracias a las gestiones e iniciativas implementadas en 2024, el Índice del BNA mostró una mejora significativa, aumentando del 35,9 % en el segundo trimestre al 65,8 % en el tercer trimestre del año.



BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA

65,8

1.6. Anticorrupción

2-23, 2-24, 205-1

El BNA mantiene un firme compromiso en la lucha contra la corrupción. En este marco, sigue los lineamientos de la Ley 27.401 de Responsabilidad Penal y adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas, cuyo principio número diez promueve la erradicación de la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno. Se rechaza categóricamente cualquier abuso de poder orientado a obtener beneficios personales o de terceros, ya sea mediante ofertas, entregas o recepciones de valor, así como cualquier intento de influir en decisiones para obtener ganancias ilícitas.

Como parte de esta política, se incorporó la evaluación del accionista mayoritario en las Declaraciones de Integridad y Estándares Mínimos de Cumplimiento para clientes de grandes empresas, permitiendo un análisis más detallado de riesgos vinculados a posibles casos de corrupción. Alineado con los Principios de Integridad en el ámbito empresarial y en estricto cumplimiento de la normativa vigente, el Banco exige a sus colaboradores el respeto irrestricto a las normas de ética y conducta.

Estas directrices están consagradas en el Estatuto del Personal del Banco, que detalla deberes, derechos y lineamientos esenciales para la aplicación de medidas disciplinarias y la determinación de responsabilidades patrimoniales. Todas las operaciones del BNA están sujetas a una evaluación exhaustiva en relación con los riesgos asociados a posibles hechos de corrupción.

1.7. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

2-23, 2-24

El BNA ha establecido un firme compromiso con la prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FP). Para ello, ha implementado un Sistema de Prevención que contempla políticas, procedimientos y controles orientados a la gestión de riesgos a los que se encuentra expuesta la actividad bancaria y los elementos de cumplimiento exigidos por la normativa vigente, identificados en el marco de su autoevaluación.

La Autoevaluación de Riesgos constituye el ejercicio de evaluación interna de los riesgos asociados a LA/FT/FP, que la Entidad debe llevar a cabo en su calidad de Sujeto Obligado ante la Unidad de Información Financiera (UIF) para cada una de sus líneas de negocio. Este diagnóstico tiene como propósito la identificación y determinación del riesgo inherente, así como la evaluación de la efectividad de las políticas, procedimientos y controles implementados para la administración y mitigación de los riesgos detectados, considerando, como mínimo, los factores relativos a sus clientes, productos y/o servicios, canales de distribución y zonas geográficas de operación.

En cumplimiento de las exigencias regulatorias, el BNA cuenta con un Comité de Control de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otras Actividades Ilícitas, y ha designado un Oficial de Cumplimiento, quien es responsable de la observancia e implementación de los procedimientos y obligaciones establecidas por el marco normativo vigente en materia de control y prevención de LA/FT/FP, así como de velar por el cumplimiento de las políticas aprobadas por la máxima autoridad de la Institución.



De esta manera, el alcance del Sistema de Prevención implementado abarca la totalidad de las sucursales del BNA, tanto en el territorio nacional como en el exterior, así como la supervisión de las empresas pertenecientes al Grupo Banco Nación.

Durante 2024, se destacaron, entre otras, el tratamiento de las siguientes temáticas:

- Plan Anual del Oficial de Cumplimiento.
- Presentación de la Autoevaluación de Riesgos anual ante la UIF.
- Puesta a consideración del Comité de los informes de operaciones inusuales.
- Plan Anual de Capacitación en materia de PLA/FT/FP.
- Resultados del monitoreo de alertas de terroristas y controles reforzados conforme los procedimientos vigentes.
- Cronogramas de Actualización de legajos de clientes de riesgo alto.
- Plan operativo de debida diligencia en sucursales y Gerencias Zonales.
- Actualización del Manual de Normas y Procedimientos sobre PLA/FT/FP.
- Gestión de Requerimientos de reguladores y la Justicia.

Gestión Centralizada de alertas

Se implementó la Gestión Centralizada de Alertas en la UPLA/FT, reduciendo la carga operativa en las Sucursales y Gerencias Zonales en promedio un 60%. A su vez, permitió continuar cumpliendo en tiempo y forma con los plazos de análisis de operaciones inusuales y reporte de operaciones sospechosas establecidos por la UIF.

Capacitación anual

El BNA implementa el Plan Anual de Capacitación en PLA/FT/FP, aprobado por su Directorio, con el objetivo de fortalecer la formación del personal mediante programas específicos y fomentar su participación en actividades diseñadas bajo un Enfoque Basado en Riesgos (EBR). Esto permite alinear los contenidos formativos con las funciones desempeñadas en cada nivel organizativo y su impacto en la gestión del riesgo.

En línea con esta estrategia, se llevó a cabo el Programa de capacitación, dirigido a la totalidad del personal, con el propósito de consolidar conocimientos fundamentales. Durante 2024, se abordaron temáticas clave, como la Evaluación Mutua del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), la Actualización Normativa 2024 y el Régimen de Regularización de Activos.

“El 92% del personal de la Institución ha sido alcanzado por la capacitación anual a través de la modalidad e-learning, con acceso a la totalidad de los contenidos en formato digital”.

Funcionarios de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (UPLA/FT) fueron entrevistados -en representación del sector de banca pública- por el equipo del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), durante el proceso de evaluación mutua de la que fue objeto nuestro país.

1.8. Auditoría General

2-18

La actividad de la Auditoría Interna se ejecuta conforme lo establecido por el Plan Anual de Auditoría. Este Plan Anual fue elaborado de acuerdo con lo previsto en las “Normas Mínimas sobre Controles Internos” del Banco Central de la República Argentina (BCRA) y conforme a las “Normas Generales de Control Interno” de la Sindicatura General de la Nación (Resol. 172/14-SGN), el “Manual de Control Interno Gubernamental” (Resol. 03/2011 SGN) y los “Lineamientos para el Planeamiento UAI 2024” emitidos por el mismo Organismo.

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



Desde el 2011, el proceso de la Auditoría General del Banco se encuentra certificada bajo Normas Internacionales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, otorgada por el Instituto de Auditores Internos de Argentina (recertificada en 2016 y 2023) y conforme las Normas Internacionales para la Práctica de la Profesión de Auditoría Interna, dictadas por el Institute of Internal Auditors (IIA).

Asimismo, desde el 2014 se encuentra certificada en Calidad, conforme al Referencial Normativo IRAM N° 13 "Requisitos de Gestión de la Calidad para Unidades de Auditoría Interna del Sector Público Nacional", emitido en forma conjunta por IRAM / SIGEN. Esta certificación, renovada en 2017, 2021 y 2024, proporciona un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna, estableciendo las bases para evaluar su desempeño y fomentar la mejora continua de los procesos y operaciones de la organización.

Para el Plan Anual de Auditoría 2024, se continuó profundizando en la ejecución de tareas previas, ajustando los diferentes aspectos que conforman los ciclos sujetos a revisión. La meta principal es la integración de diversas revisiones de auditoría en un proceso específico, con objetivos particulares y alcance correspondiente. Se llevó a cabo una evaluación independiente con alcance variable, abarcando sistemas y controles críticos de gestión.

Durante 2024, se realizaron 218 proyectos planificados y 108 proyectos adicionales en el marco de las Auditorías de Procesos Centrales. En cuanto a las Auditorías de Procesos en Sucursales, se ejecutaron 315 proyectos planificados y 189 proyectos adicionales.

Se realizaron auditorías planificadas de Responsabilidad Ambiental y de Responsabilidad Social tanto en Casa Central como evaluaciones en la red de Sucursales con inclusión de pruebas relativas a temas ambientales y sociales, la auditoría de Gobierno Corporativo, Ética y cumplimiento de los Lineamientos de Gobierno Societario.

1.9. Gestión Integral de Riesgos

3-3

El Directorio del BNA impulsa la gestión de riesgos a través del Comité de Gestión Integral de Riesgos (GIR), encargado de evaluar el perfil de riesgos de la Entidad además de garantizar el cumplimiento normativo. Dicho Comité toma decisiones sobre los riesgos significativos y asegura que las políticas, prácticas y procedimientos adoptados sean adecuados y coherentes con el apetito de riesgo definido y sus estrategias de negocio.

En el plano ejecutivo, las acciones de identificación y seguimiento de indicadores y métricas de riesgos se llevan a cabo a través de la Unidad Planeamiento y Gestión Integral de Riesgos, mientras que las relativas a los procesos de decisión corresponden a la Alta Gerencia del BNA.

Informe de Autoevaluación del Capital y Pruebas de Estrés

Anualmente, el BNA elabora el Informe de Autoevaluación del Capital (IAC), una evaluación integral de la suficiencia del capital económico de la Entidad. Este informe, fundamentado en procesos internos, se alinea con su perfil de riesgo y cumple con las directrices del Banco Central de la República Argentina (BCRA). Además, se realizan pruebas de sensibilidad y estrés para simular diversos escenarios y evaluar su impacto en la solvencia, liquidez y rentabilidad de la Entidad, considerando los principales factores de riesgo.

En materia de Gestión Integral de Riesgos, el BNA se alinea con lo dispuesto en la normativa del BCRA, “Lineamientos para la gestión de riesgos en Entidades Financieras”, y las mejores prácticas internacionales para la gestión de riesgos específicos emanadas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. En este contexto el Banco cuenta con un Marco para la Gestión de Riesgos con políticas y procedimientos para la Gestión de los Riesgos Financieros y No Financieros, como así también se asignan recursos y responsabilidades que involucran a las distintas unidades y niveles jerárquicos del Banco con el objetivo de identificar tempranamente situaciones que incrementen el nivel de riesgo.

Dada la importancia relativa que presenta el BNA dentro del sistema financiero local, la Institución es designada como Entidad de Importancia Sistémica Local, por lo que se encuentra bajo monitoreo especial en base a una perspectiva de riesgo sistémico, además

de encontrarse bajo tratamiento diferencial para el cumplimiento de ciertas regulaciones financieras. Asimismo, el Banco opera con niveles de capitalización por encima de los límites mínimos regulatorios y de su propio cálculo de capital económico basado en modelos internos, cuestión que es monitoreada con informes periódicos, analizando si el capital reservado es adecuado en función a los riesgos evaluados.

Durante 2024 se continuaron implementando acciones inherentes al desarrollo de la gestión integral de riesgos a nivel corporativo, participando además en proyectos claves para optimizar los sistemas y datos relacionados a dicha gestión. Además, se facilitaron capacitaciones con alcance a toda la Institución a fin de reforzar la cultura corporativa de riesgos.

Monitoreo de indicadores y niveles de alertas

Se desarrollaron nuevos indicadores de seguimiento y niveles de alerta para los principales riesgos del Banco, incluido el riesgo estratégico y operacional, estableciendo planes de acción por parte de las Unidades que administran los riesgos.

Adicionalmente, con base en modelos internos, se realiza el cálculo de capital económico por cada riesgo y el análisis de suficiencia del capital de la Entidad. A través de los parámetros definidos, se determina el nivel de riesgo deseado y se evalúan regularmente posibles desvíos entre el apetito de riesgo y el perfil de riesgo de la entidad, lo que permite implementar acciones correctivas cuando corresponda.

1.10. Alianzas

2-23, 2-28

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

A continuación, se enumeran las asociaciones a las que el BNA está adherido, con el objetivo de fomentar el intercambio cultural, comercial e institucional:

- Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPRA)
- Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE)
- Comisión Nacional de Emergencias y Desastres Agropecuarios (CNEyDA)
- Fundación Argentina para la Promoción de Inversiones y Comercio Internacional
- Banco Latinoamericano de Comercio Exterior (BLADEX)
- Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICYP)
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)
- Red Pacto Global Argentina
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE)
- Protocolo de Finanzas Sostenibles de Argentina
- Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés)

CAPÍTULO 2

Compromiso con la Sustentabilidad

- Recibimos la calificación “ESG2 (arg) – Muy Altos Estándares”, otorgada por la calificadora FIX SCR S.A., en reconocimiento a nuestro desempeño en factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG).
- Participamos en el 2º Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva organizado por ABAPPRA y FELABAN.
- Firmamos un convenio con la Secretaría de Energía para ofrecer líneas de crédito destinadas a promover la eficiencia energética y la movilidad sustentable, con condiciones especiales para personas y empresas.



2.1. Nuestro compromiso

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

Estamos comprometidos con la construcción de un sistema financiero sustentable, convencidos de que la sostenibilidad no es un destino, sino un proceso continuo que requiere la colaboración de todos los actores involucrados. Este camino hacia un futuro más responsable y equilibrado demanda un esfuerzo colectivo, donde el trabajo conjunto de los equipos internos y la colaboración con socios externos son fundamentales.

Nuestra Política y Estrategia de Sustentabilidad son la columna vertebral de este compromiso. Ambas comparten una visión integral y transversal, diseñada para crear un marco sólido que guíe el desarrollo de procesos, programas y acciones sustentables en todas las áreas del Banco. Este enfoque nos permite asegurar que nuestras operaciones no solo generen valor económico, sino también impacto positivo para la sociedad y el medio ambiente, alineándonos con los más altos estándares internacionales.

Nos enorgullece destacar el rol de nuestro Comité de Sustentabilidad ASG, cuyo propósito es acompañar al Directorio en la implementación y monitoreo de nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Este Comité tiene la misión de integrar los criterios ambientales, sociales y de gobernanza en todos los aspectos de la gestión, buscando mejorar continuamente nuestras prácticas fortaleciendo el impacto positivo en la comunidad.

El BNA es la primera Entidad financiera local en obtener la Calificación ESG “ESG2 (arg) – Muy Altos Estándares” (FIX SCR)



El BNA recibió la calificación **“ESG2 (arg) – Muy Altos Estándares”**, otorgada por la calificadora FIX SCR S.A., en reconocimiento a su desempeño en factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo, aspectos cada vez más relevantes en la toma de decisiones tanto financieras como empresariales.

Con esta distinción, el Banco es la primera entidad financiera local en obtener dicha evaluación, la cual representa una opinión externa e independiente sobre su solidez, considerando antecedentes, situación actual y perspectivas futuras.

Asimismo, esta calificación proporciona un diagnóstico integral del estado de situación del Banco, permitiendo fortalecer su plan de acción y definir objetivos estratégicos en materia de factores ASG.

2.2. Política y Estrategia de Sustentabilidad

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

Reafirmamos nuestro compromiso con la comunidad y el ambiente a través de nuestra Política y Estrategia de Sustentabilidad. Como entidad líder en el sistema financiero argentino, integramos la sustentabilidad como un eje central de nuestra gestión, orientando nuestras acciones hacia un desarrollo responsable y sostenible.

Nuestra Política de Sustentabilidad establece un marco de referencia integral y transversal al Banco que sirve como base para la implementación de programas, iniciativas y procesos con impacto positivo en los ámbitos ético, económico, social y ambiental. Su alcance abarca todas las áreas de la Institución y fortalece nuestra relación con los grupos de interés, en línea con un Modelo de Gestión de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

Este modelo establece compromisos concretos y se estructura en siete pilares fundamentales: Integridad, Inclusión Financiera, Desarrollo Regional, Derechos Humanos, Cadena de Valor, Finanzas Sustentables y Gestión Ambiental.



El BNA complementa su Política de Sustentabilidad con la Estrategia que reafirma su compromiso con las generaciones presentes y futuras, integrando buenas prácticas nacionales e internacionales para preservar el capital social, económico y ambiental.

Para ello, establece las siguientes líneas de acción:

- › **Construir una cultura institucional sostenible:** Fortalecer una identidad sostenible en el Banco y las comunidades donde opera, promoviendo la sensibilización y capacitación de sus colaboradores, para fortalecer el compromiso con el desarrollo sostenible.
- › **Desarrollar un sistema financiero sustentable:** Ofrecer productos alineados al Marco de Financiamiento Sostenible, gestionar riesgos con enfoque ASG y facilitar el acceso financiero a grupos vulnerables.
- › **Implementar un Sistema de Gestión Ambiental Integral:** Establecer una estructura organizativa para planificar y regular acciones de preservación ambiental.
- › **Impulsar el desarrollo de las personas:** Promover la igualdad, inclusión y diversidad, garantizando el respeto y la visibilización de derechos en el entorno laboral y comunitario.

Buenas prácticas

Nuestras acciones y la elaboración de este Reporte se alinean con la norma ISO 26.000, que establece los principios fundamentales para una actuación socialmente responsable y con enfoque ambiental. Consideramos esta guía como un referente clave para orientar nuestras decisiones y fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad. A través del análisis de sus siete áreas centrales, identificamos los principales avances de nuestra gestión y los desafíos que marcarán nuestro camino a futuro.

Asimismo, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia, la integridad y la rendición de cuentas, hemos adoptado los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) en nuestro Reporte de Sustentabilidad ASG. Este marco proporciona lineamientos claros para la divulgación de nuestro desempeño en aspectos clave como el impacto ambiental, los derechos humanos, las condiciones laborales, la ética corporativa y el vínculo con la comunidad.

En 2024, incorporamos además los Estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), lo que nos permite fortalecer la comparabilidad y la relevancia de la información divulgada, especialmente en relación con aspectos financieros materiales vinculados a nuestra industria.



Alianzas estratégicas y compromisos

Fomentar la sustentabilidad y la mejora continua en el mercado requiere colaboración y trabajo en equipo con múltiples actores. Por ello, desde 2017 asumimos el compromiso de adherir a los diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, que abarcan derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Este compromiso no solo implica su aplicación dentro de nuestra organización, sino también la difusión y promoción de estas prácticas en las comunidades donde operamos.

En sintonía con nuestra visión de integrar la sustentabilidad en la estrategia corporativa, participamos activamente en iniciativas clave. Formamos parte de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) para la implementación de los Principios de Banca Responsable (PBR), un marco global que guía al sector financiero en la incorporación de la sostenibilidad en su gestión. Asimismo, somos miembros del Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE), con quienes trabajamos en la construcción de una cultura organizacional basada en la responsabilidad social y la sustentabilidad, a través de instancias de formación y redes de intercambio.

Desde 2019, además, adherimos al Protocolo de Finanzas Sostenibles, el primer acuerdo voluntario entre bancos argentinos orientado a la promoción de mejores prácticas y estándares internacionales en la integración de factores económicos, sociales y ambientales.

Para el BNA, avanzar hacia un futuro más sostenible y equitativo es una prioridad. Por ello, reafirmamos nuestro compromiso de generar un impacto positivo a través de nuestras operaciones, iniciativas y alianzas estratégicas, contribuyendo al bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente.



2.3. Principios de Banca Responsable

2-24, 3-3

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

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



Principio 1: ALINEACIÓN

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

Principio 2: IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

Principio 3: CLIENTES Y USUARIOS

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

Principio 4: PARTES INTERESADAS

Consultaremos, participaremos y colaboraremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

Principio 5: GOBERNANZA Y CULTURA

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

Principio 6: TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

2.3.1. Definición de los Objetivos SMART¹

Durante 2023 realizamos un análisis de impactos a fin de establecer objetivos SMART, es decir, que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y de duración limitada. El trabajo implicó el uso de tres herramientas proporcionadas por UNEP-FI: "Context module", "Institutional banking (identification)" y "Consumer banking (identification)"

En este sentido, definimos aquellas dos áreas de impacto donde posteriormente debemos establecer nuestros objetivos SMART. Esto implicó un análisis de los indicadores existentes con los que cuenta el BNA, un benchmarking de objetivos SMART de la industria, una propuesta inicial de indicadores y una definición en conjunto con unidades clave del Banco.

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

Una vez identificados los impactos positivos y negativos más significativos del Banco a través de la herramienta "Portfolio Impact Identification Tool", se deben definir al menos 2 objetivos SMART. En 2024, el BNA ha comenzado a trabajar en la definición de estos objetivos, que deberán estar orientados a la reducción de los impactos negativos y aumentar los impactos positivos.

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

2.4. Interacción con nuestros grupos de interés

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

Fomentamos una comunicación fluida con todos aquellos grupos que, de manera directa o indirecta, se vinculan con nuestras operaciones, productos y servicios. Aspiramos a generar un entorno de confianza basado en la transparencia y la cooperación mutua.

Para fortalecer este compromiso, realizamos un análisis periódico que nos permite identificar a nuestros grupos de interés estratégicos y evaluar la efectividad de los canales de comunicación que utilizamos. A través de este proceso, buscamos comprender sus expectativas, responder a sus inquietudes y gestionar de manera proactiva los impactos, riesgos y oportunidades que surgen en nuestra interacción con ellos.



GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES LO INTEGRAN	CANALES DE COMUNICACIÓN
COLABORADORES BNA	Todo el personal en relación de dependencia laboral, según cargo, categoría y funciones, así como las organizaciones sindicales que representan a las personas trabajadoras.	<ul style="list-style-type: none"> › Revista mensual Vía Directa › Intranet › Correo electrónico: novedades sociales y comerciales › Reuniones de intercambio por evaluación de desempeño › Plataforma e-learning › Encuestas de satisfacción de capacitaciones › Encuentro anual de gerentes › Clipping de noticias
DIRECTORIO	Autoridades de Directorio.	<ul style="list-style-type: none"> › Reuniones de comisiones y comités
CLIENTES	Todas las personas clientes de nuestros servicios financieros, incluyendo banca personas y banca empresas (grandes empresas, PyMEs, y otras organizaciones).	<ul style="list-style-type: none"> › Asistencia y protección de los usuarios › Centro de atención al cliente › Participación en ferias, exposiciones y congresos › Charlas y encuentros de capacitación para pymes › Desayunos empresariales › Revista PymeNación. Negocios y novedades › Resumen de tarjetas › Encuesta de satisfacción › Website: chat online y tutoriales › Redes sociales: Facebook/Instagram/YouTube/X › Mailing trimestral › Resumen de tarjetas › Email marketing
PROVEEDORES	Las empresas que integran nuestra cadena de suministros y nos proveen insumos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> › Reuniones periódicas › Registro de proveedores
COMUNIDAD	Las organizaciones y personas que se relacionan e interactúan con nuestras operaciones diarias, en forma indirecta.	<p>Comunidad en general, ONGs, instituciones académicas y universidades, otras entidades financieras (locales e internacionales), familiares de las personas empleadas del BNA</p> <ul style="list-style-type: none"> › Participación en ferias, exposiciones y congresos › Reuniones y alianzas con organizaciones › Voluntariado corporativo › Talleres de educación financiera
CÁMARAS Y ASOCIACIONES	Organizaciones con las cuales articulamos para potenciar nuestro desempeño, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> › Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas › Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA) › Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (ALIDE) 	<ul style="list-style-type: none"> › Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) › Instituto Argentino de Responsabilidad Social y Sustentabilidad (IARSE) › Protocolo de Finanzas Sostenibles › Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) › Desayunos empresariales › Reuniones periódicas › Participación en comisiones técnicas
GOBIERNO Y ENTES DE CONTRALOR	Las autoridades estatales, a nivel nacional, provincial y municipal, así como las autoridades que regulan la operación de nuestra actividad, incluyendo las actividades de los grupos sindicales: <ul style="list-style-type: none"> › Gobierno Nacional › Gobiernos Provinciales › Gobiernos Municipales › Unidad de Información Financiera (UIF). 	<ul style="list-style-type: none"> › Banco Central de la República Argentina (BCRA) › Sindicatura General de la Nación (SIGEN) › Comisión Nacional de Valores (CNV) › Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) › Auditoría General de la Nación (AGN) › Reuniones periódicas › Participación en foros

2.5. Análisis de materialidad

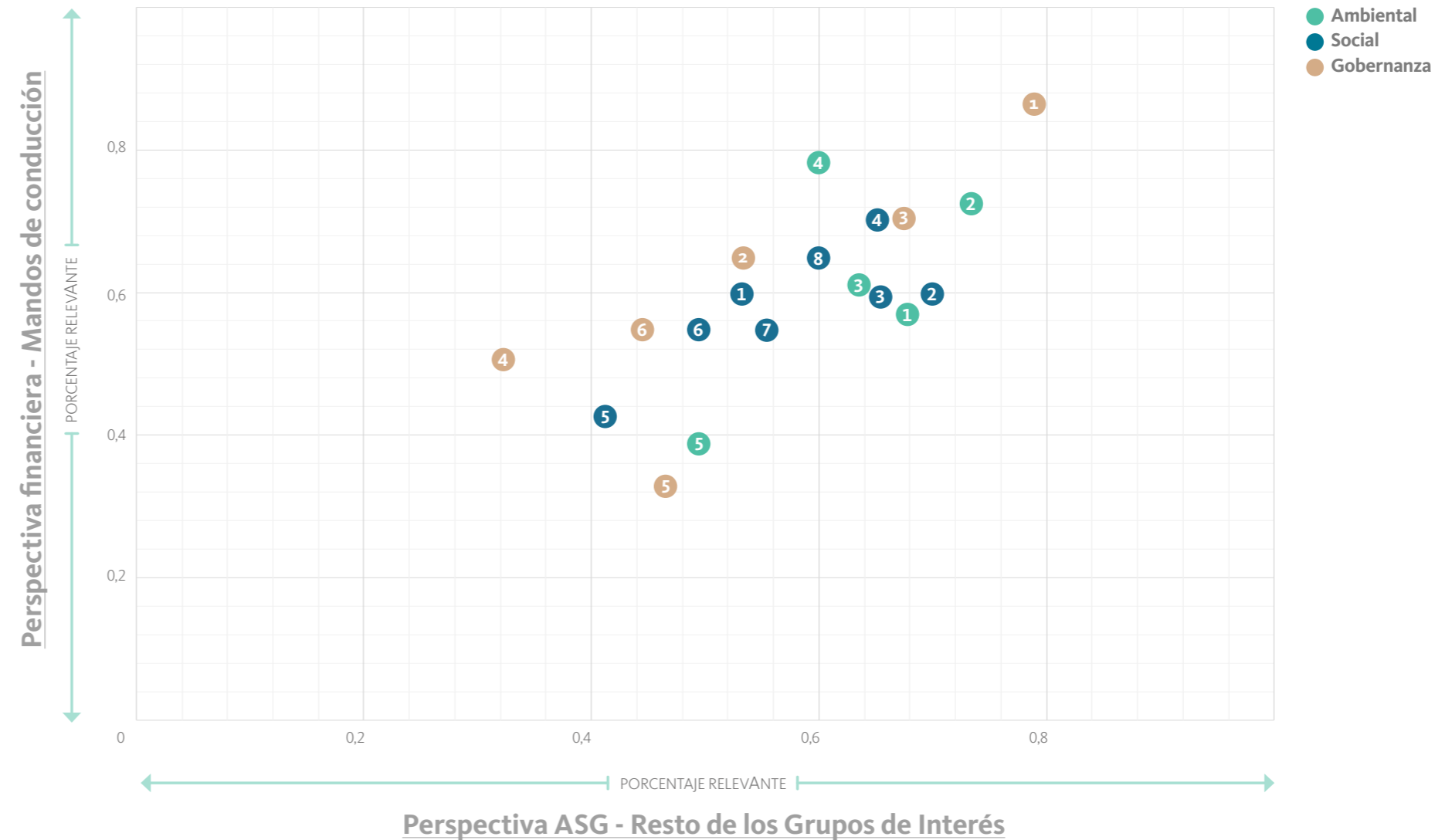
2-29, 3-1, 3-2, 3-3

A través de un proceso estructurado, identificamos y priorizamos los temas materiales que impactan en nuestra estrategia y grupos de interés. Para ello, aplicamos la metodología de Análisis de Materialidad conforme a los Estándares GRI, alineándonos con las mejores prácticas internacionales en materia de reporte ASG.

Durante el proceso, relevamos y analizamos un conjunto de aspectos económicos, sociales y ambientales que son clave para la gestión del Banco y su contribución al desarrollo sostenible. A través de consultas a nuestros principales grupos de interés evaluamos la importancia de cada tema desde la perspectiva externa e interna.

El resultado de este análisis se refleja en la Matriz de Materialidad, que clasifica los temas en función de su impacto en el negocio y su relevancia para nuestros grupos de interés. Los temas priorizados guían nuestra Estrategia de Sustentabilidad, permitiendo una gestión más efectiva de los riesgos y oportunidades, así como una toma de decisiones alineada con nuestra misión.

Matriz de materialidad



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

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

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

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

2.6. Finanzas Sostenibles

2-24, 3-3, 201-2

Protocolo de Finanzas Sostenibles



El Protocolo de Finanzas Sostenibles es un acuerdo voluntario entre entidades del sistema financiero argentino, firmado en 2019. En ese marco, las entidades adheridas trabajan para identificar y profundizar temas específicos. Luego de cinco años de trabajo, en 2024 se reafirmó el compromiso a través de la renovación del Protocolo por parte de 37 entidades financieras.

Desde el Banco participamos activamente en las comisiones y grupos de trabajo del Protocolo de Finanzas Sostenibles. Allí se abordaron diversos temas, desde la implementación de un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) hasta el desarrollo de una herramienta de monitoreo satelital, entre otros.

Dada la creciente necesidad de conocer las emisiones del sector financiero, especialmente las provenientes del Alcance 3, que corresponden a las emisiones financiadas de las carteras activas de los bancos, resulta fundamental contar con una metodología común y con el apoyo de toda la industria financiera para su implementación. En este contexto, surgió la iniciativa de tratar el tema en el marco del Protocolo de Finanzas Sostenibles, participando en el Grupo de Trabajo que elaboró la 'Guía de Emisiones GEI Financiadas por la Industria Bancaria', la cual será publicada próximamente.

Participación en el 2° Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva

El 26 y 27 de agosto de 2024 se realizó en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires el **2° Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva**, organizado por la Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina (ABAPPRA) y la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). Este evento convocó a los líderes del sector financiero, tanto a nivel nacional como internacional, para debatir la agenda que marcará el futuro de los Bancos de América Latina.

El vicepresidente del BNA, Darío Wasserman, encabezó la apertura de este Congreso. Durante su disertación en el panel "Hacia la Transformación Sostenible del Sistema Bancario Argentino", enfatizó la importancia del Congreso y afirmó: *"Vivimos tiempos de profundos cambios que desafían el negocio bancario abriendo las puertas a nuevas oportunidades y nuevos objetivos. En este sentido, la pandemia aceleró algunas tendencias preexistentes tales como la digitalización, la sostenibilidad productiva, el aprovechamiento de recursos finitos y la necesidad de avanzar hacia una mayor inclusión financiera"*.



Izquierda a derecha: Vicepresidente Darío Wasserman y Directores Alejandro Henke, Gonzalo Pascual y Solana Pelayo.

Durante el evento, se abordaron los desafíos y oportunidades de la banca sostenible en la región. En la apertura se resaltó la responsabilidad de las entidades financieras en la inversión eficiente de recursos y el impulso de iniciativas para fortalecer la banca responsable e inclusiva.

En este marco, el Director Alejandro Henke, expuso en el panel "Evaluación de los factores ASG, desafíos y oportunidades para las entidades financieras", en el cual presentó, junto al responsable de Banca de Inversión Alejandro Rey, la experiencia del BNA en la obtención de su **Calificación ASG**, siendo la primera entidad financiera del país en someterse a este proceso de evaluación. Se detalló el esfuerzo requerido para alcanzar la certificación y la importancia de integrar los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en los productos y estrategias de la Entidad. Además, se destacó el valor de estas evaluaciones para fortalecer la planificación en torno a la definición de objetivos en materia de sostenibilidad.



Izquierda a derecha: Subgerente Departamental Banca de Inversión Alejandro Rey, Presidente de FIX SCRA S.A Douglas Elespe, Director Alejandro Henke y Periodista Gustavo Bazzán.

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

Actualización del Marco para el Financiamiento Sostenible

Durante 2024, se llevó a cabo la revisión y actualización del Marco de referencia en finanzas sostenibles del BNA, considerando tanto las modificaciones en los estándares internacionales en los que se basa como los cambios en la estructura organizativa de la entidad y el proceso de revisión externa en curso.

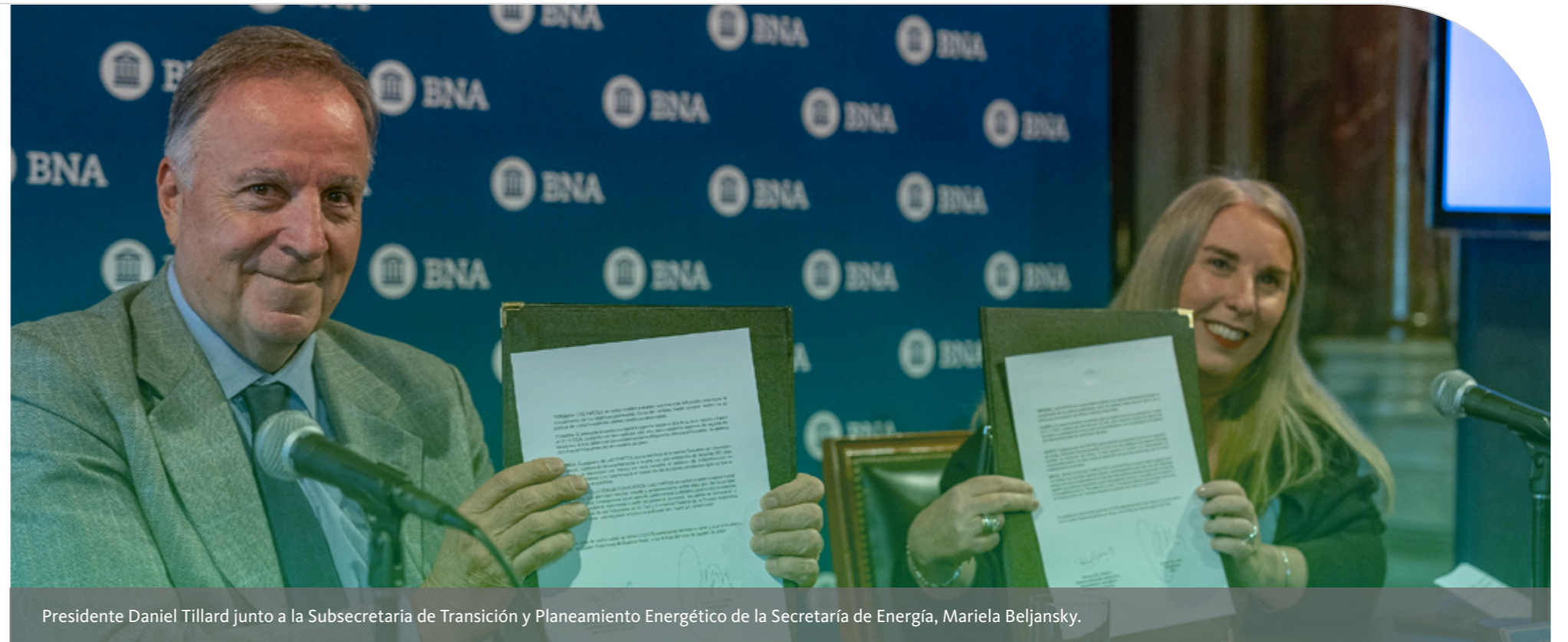
Entre las actualizaciones incorporadas, se definieron nuevas asignadas a Comités interáreas. En este marco, el Comité de Sustentabilidad Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) asumió nuevas responsabilidades, incluyendo la supervisión del proceso de evaluación y selección de proyectos elegibles para instrumentos financieros temáticos, así como la supervisión de la plena aplicación del Marco, abarcando la asignación de fondos a los proyectos elegibles y la presentación de informes a los inversores.

Desarrollo de productos y servicios sustentables

Impulso a la Eficiencia Energética: el BNA firmó un convenio junto a la Secretaría de Energía de la Nación

El BNA suscribió un convenio con la Secretaría de Energía de la Nación, que dio origen a nuevas líneas de financiamiento orientadas a promover la eficiencia energética y la movilidad sustentable.

Estas líneas fueron segmentadas en dos grandes grupos, de acuerdo con su público objetivo: Banca Personas y Banca Empresas, incorporando condiciones especiales para favorecer el acceso al crédito con fines sustentables.



Presidente Daniel Tillard junto a la Subsecretaria de Transición y Planeamiento Energético de la Secretaría de Energía, Mariela Beljansky.

En relación con la Banca Personas, se integraron tratamientos especiales en las principales normativas de crédito de consumo (Reglamentaciones N° 508, 509, 512 y 566), en el marco de los programas "Reconversión y Eficiencia Energética" y "Movilidad Sustentable", creados por la Secretaría de Energía mediante las Resoluciones N° 202/2024 y 289/2024.

Las condiciones particulares contemplan:

Destino: Adquisición de bienes, equipos, materiales y artefactos incluidos en los listados sustentables adjuntos a ambos programas.

Bonificación: Reducción de 2 puntos porcentuales anuales sobre la tasa de interés vigente, acumulable con la bonificación de 6 puntos porcentuales anuales prevista para empleados públicos.

Requisitos: Presentación de factura proforma al momento de solicitar el crédito y, dentro de los 60 días posteriores al desembolso, entrega de la factura definitiva.

Alcance: Se mantienen los restantes parámetros vigentes de las reglamentaciones mencionadas, sin modificaciones adicionales.

Para el segmento Banca Personas, durante 2024 se otorgaron 35 préstamos por un monto total de \$113.272.546.

Respecto a Banca Empresas, se creó una nueva línea bajo la Reglamentación N° 803, destinada a financiar proyectos sustentables para empresas MiPyMEs y Grandes Empresas. La misma permite acceder a financiamiento para la adquisición de bienes energéticamente eficientes y/o de baja emisión, conforme a los listados de productos alcanzados por los programas "Reconversión y Eficiencia Energética" y "Movilidad Sustentable".

Para el segmento Banca Empresas, durante 2024 se otorgaron 24 préstamos por un monto total de \$2.565.351.587.

2.7. Gestión de la cadena de valor

2-6

El BNA establece vínculos sólidos y transparentes con sus proveedores para la adquisición de bienes, la contratación de servicios y la ejecución de obras. A través de su Régimen de Compras y Contrataciones, garantiza una gestión eficiente de todas las adquisiciones, contrataciones y la locación de inmuebles destinados exclusivamente al uso institucional.

2.7.1. Nuestros proveedores

En línea con nuestros valores de ética y transparencia, promovemos prácticas sustentables en la gestión con nuestros proveedores. Contamos con un Registro de Proveedores que requiere la inscripción de todas las firmas interesadas en participar en Licitaciones y Concursos de Precios. Para agilizar este proceso, implementamos un formulario de preinscripción digital en el sitio web del BNA, facilitando la inscripción a distancia, optimizando la logística y reduciendo el consumo de papel. Hasta diciembre de 2024, un total de 740 empresas han completado con éxito su inscripción en el Registro.

El BNA considera a todas las firmas inscriptas en el Registro de Proveedores que hayan dado cumplimiento a los requisitos establecidos en el Régimen de Compras y Contrataciones, priorizando las firmas locales y, excepcionalmente, las firmas del exterior dependiendo de las características de la Contratación.

Nuestro Régimen de Compras y Contrataciones considera, dentro de las Preferencias, la adquisición de bienes de origen nacional, el apoyo a las PyMEs, a nuestros clientes y a las empresas lideradas por mujeres.

Adicionalmente, y en caso de paridad de ofertas, se ponderará a quien presente una mayor cantidad de criterios sustentables incorporados en la oferta.

2.7.2. Ética y transparencia en las contrataciones

La ética y transparencia son pilares fundamentales para asegurar la legitimidad y eficiencia de las contrataciones en nuestra Institución. Su ausencia puede derivar en consecuencias negativas como corrupción, favoritismo y pérdida de confianza pública en el BNA. Por ello, el Banco adopta estos principios de manera transversal abarcando todos y cada uno de los aspectos. La implementación de políticas de ética y transparencia en las contrataciones constituye una necesidad fundamental para garantizar procesos justos y equitativos.

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

COMPRA DE BIENES POR TIPO DE MODALIDAD

Compras de bienes en pesos por tipo de contratación	2024	2023
Licitaciones públicas	81%	66%
Contrataciones directas	4%	23%
Concurso de precios	15%	11%
Compras de bienes en dólares por tipo de contratación	2024	2023
Licitaciones públicas	89%	40%
Contrataciones directas	9%	59%
Concurso de precios	2%	1%
Compras de bienes en euros por tipo de contratación	2024	2023
Contrataciones directas	100%	n/a

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR TIPO DE MODALIDAD

Contrataciones de servicios en pesos por tipo de contratación	2024	2023
Licitaciones públicas	5%	9%
Contrataciones directas	93%	91%
Concurso de precios	2%	0%*
Contrataciones de servicios en dólares por tipo de contratación	2024	2023
Licitaciones públicas	7%	34%
Contrataciones directas	93%	66%
Concurso de precios	0%*	0%*

CONTRATACIÓN DE OBRAS POR TIPO DE MODALIDAD

Contrataciones de obras en pesos por tipo de contratación	2024	2023
Licitaciones públicas	47%	78%
Contrataciones directas	1%	0%*
Concurso de precios	52%	22%
Contrataciones de obras en dólares por tipo de contratación	2024	2023
Licitaciones públicas	100%	100%

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

CAPÍTULO 3

Herramientas financieras para el desarrollo

- En mayo de 2024 lanzamos el Programa “+Hogares con BNA” otorgando 2.285 créditos por un total de \$149.100 millones.
- Desde Banca Empresas colocamos préstamos por más de \$10 billones, un 74,73% de incremento respecto al período anterior.
- Otorgamos 878.957 préstamos por más de \$378.633 millones destinados al financiamiento del segmento previsional.
- Durante nuestra participación en Expoagro 2024, alcanzamos una colocación récord de \$900 mil millones y US\$450 millones.
- El Financiamiento al sector exportador, registró un aumento del 86% en la cantidad de altas y del 129,32% en el monto otorgado.



3.1. Nuestros clientes

Como principal institución financiera del país, el BNA continúa consolidando su rol estratégico en el desarrollo económico y social. En 2024, superamos los 12 millones de usuarios² y contamos con la confianza de más de 14 millones de clientes³ que eligen nuestros productos y servicios. Con el firme compromiso de impulsar el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de promover el comercio exterior, seguimos trabajando para fortalecer el acceso al financiamiento y acompañar el desarrollo productivo en todo el territorio nacional.

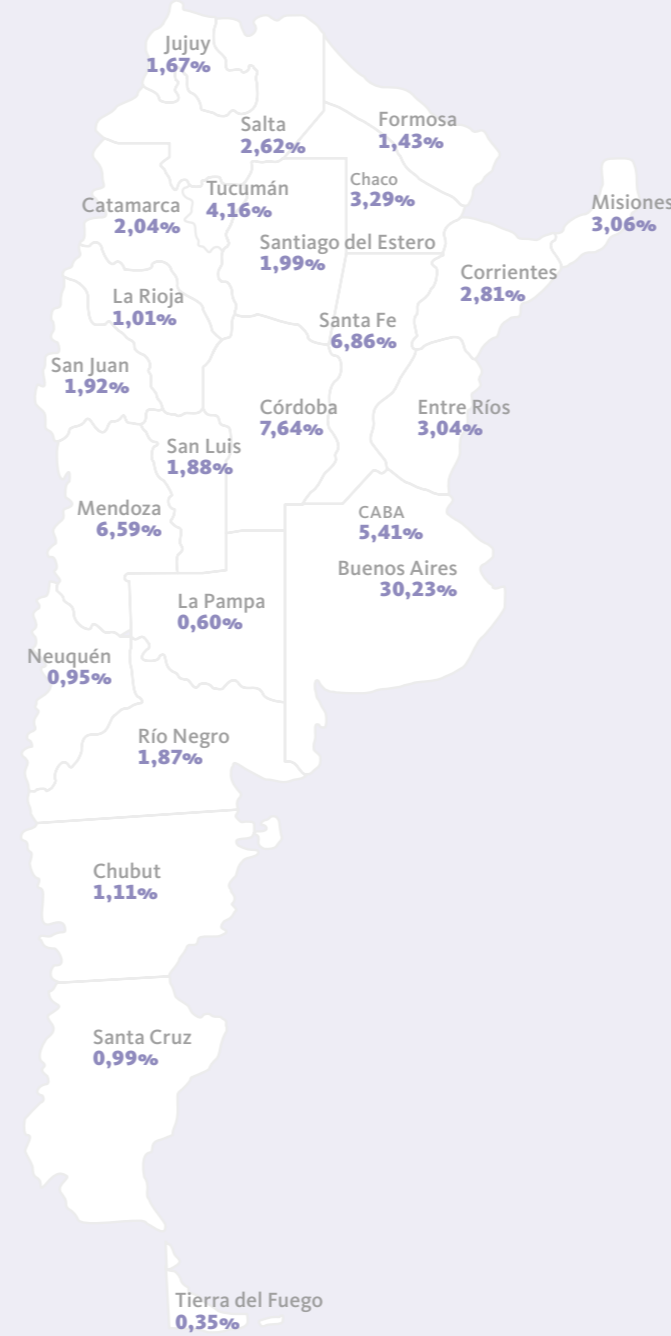
12.248.825

Total de usuarios

14.990.110

Total de clientes

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR PROVINCIA



* No informado: 6,46%

3.1.2. Clientes

Sector Privado
Banca Personas



98,77%

Sector Privado
Banca Empresas⁴



1,19%

Sector
Público



0,02%

Otros



0,02%

2. Son aquellas personas que interactúan con los servicios del Banco, sin ser clientes.

3. Son aquellas personas físicas o jurídicas que, en beneficio propio, de su grupo familiar, social o en el ejercicio de su actividad comercial, profesional o empresarial, hacen uso de los productos y servicios financieros ofrecidos por el Banco.

4. Se incluye sector financiero.

3.2. Banca Personas

2-6

Acompañamos a más de 14 millones de personas en el desarrollo de sus proyectos y necesidades financieras, brindando soluciones que se adaptan a cada etapa de la vida. A través de una oferta integral de productos y servicios, promovemos la inclusión financiera y el crecimiento personal, fortaleciendo nuestro rol como aliados estratégicos en el bienestar económico de nuestros clientes.

14.805.448

Total de clientes Banca Personas⁵

705.911

Total de nuevos clientes

CLIENTES POR CARTERA

CARTERA
HABERES



11,84%

CARTERA
PREVISIONAL



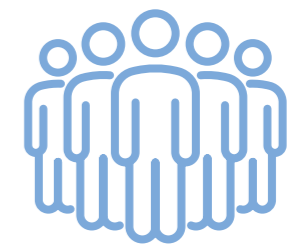
28,32%

CARTERA
SOCIAL



35,58%

CARTERA
ABIERTA



24,26%

CLIENTES POR RANGO ETARIO

Menor
a 18
años

1,49%

Entre
18 y 29
años

27,06%

Entre
30 y 39
años

21,17%

Entre
40 y 64
años

36,14%

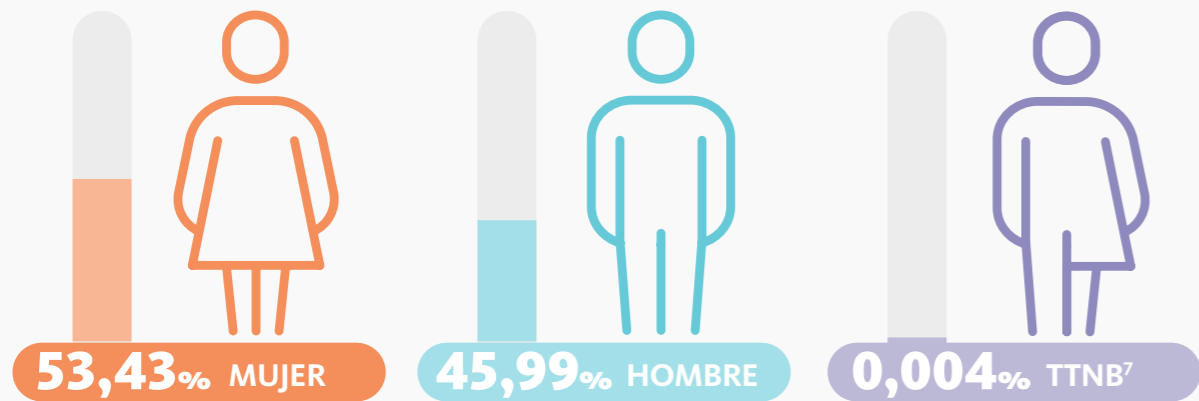
Mayor
a 65
años

13,72%

5. Incluye clientes de cartera de haberes, cartera social, cartera previsional y cartera abierta. No se incluye "otros".

- El 0,42% corresponde a edad no informada

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR GÉNERO⁶



3.2.1. Nuestros productos

PRODUCTOS

Producto en cantidades	2024	2023
Tarjeta de crédito	4.835.823	4.426.843
Cuenta corriente	126.082	141.881
Caja de ahorro	20.116.007	19.942.954
Plazo fijo	1.123.639	1.371.493

Caja de ahorro

Disponemos de una amplia oferta de productos de caja de ahorro con el objetivo de facilitar el acceso a servicios bancarios esenciales a todos los sectores de la sociedad.

Entre nuestros principales productos se destacan los siguientes:

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

DISTRIBUCIÓN DE CAJA DE AHORRO

Cartera	2024
Cartera de haberes	18%
Cartera social	14%
Cartera previsional	37%
Cartera abierta	31%

Cuentas Nación

Disponemos de tres tipos de cuentas diseñados para responder a las diversas necesidades de nuestros clientes.

Cuenta Nación SIMPLE

Orientada a quienes buscan operaciones bancarias básicas de manera ágil y segura.

Cuenta Nación ESTILO

Ideal para quienes necesitan soluciones financieras más completas, con beneficios adicionales y servicios personalizados.

Cuenta Nación INSIGNIA

Pensada para nuestros clientes más selectos, con acceso exclusivo a productos preferenciales y asesoramiento especializado.

Nuestro compromiso sigue siendo brindar soluciones financieras accesibles, eficientes y acordes a las expectativas de cada cliente.

3.2.2. Nuestros préstamos



Reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo económico y social a través de una amplia oferta de préstamos personales e hipotecarios. Durante el último año, se implementaron programas estratégicos que impulsan el acceso a la vivienda propia y fomentan el crecimiento de proyectos inmobiliarios.

En el segmento de préstamos personales, el Banco consolidó su liderazgo gracias a estrategias que promovieron la expansión del crédito, la digitalización de procesos y la modernización de la oferta, adaptándose a las distintas necesidades de sus clientes. La transformación digital ha sido un pilar fundamental, con la billetera BNA+ como canal principal de solicitudes, lo que agiliza la gestión y reduce el impacto ambiental mediante procesos sin papel.

Además, se desarrollaron líneas de financiamiento específicas para responder a necesidades puntuales, como adelantos de haberes y préstamos personales para sectores previsionales, así como alternativas para la adquisición de vehículos de movilidad personal, incluyendo motos, bicicletas y monopatines eléctricos.

6. El 0,576% restante corresponde a género no informado.

7. Travesti, Trans, No Binario.

Préstamos Hipotecarios

El acceso a una vivienda digna es fundamental para el bienestar de las personas y el desarrollo de las comunidades. Por ello, promovemos el acceso a créditos hipotecarios que faciliten la adquisición, construcción, ampliación o refacción de viviendas, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

A través de nuestras líneas, ofrecemos opciones accesibles y sostenibles con condiciones favorables y plazos flexibles, fomentando la inclusión financiera y el desarrollo social en todo el territorio nacional. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso y visión de generar un impacto positivo y equitativo en la sociedad.



Préstamos Personales

Durante 2024, consolidamos nuestro liderazgo en el mercado de préstamos personales, alcanzando la primera posición en participación gracias a nuestras estrategias orientadas a la expansión del crédito, la digitalización de procesos y la diversificación de la oferta para distintos segmentos de clientes.

El contexto macroeconómico del año estuvo marcado inicialmente por tasas de interés elevadas, que comenzaron a disminuir progresivamente acompañadas de una baja sostenida en la inflación. Anticipándonos a esta tendencia, reducimos nuestras tasas antes que los competidores, lo que nos permitió fortalecer nuestra posición en el segmento.

+Hogares con BNA

En mayo de 2024 lanzamos el Programa “+Hogares con BNA”, con el objetivo de otorgar 40.000 créditos hipotecarios en un plazo de tres años. El Programa está compuesto por dos líneas de crédito, ambas destinadas a la adquisición, cambio, construcción, ampliación, refacción o terminación de primera o segunda vivienda. La solicitud se realiza exclusivamente a través de nuestro canal web, donde los usuarios ingresan sus datos personales e información sobre sus ingresos, obteniendo de manera inmediata una resolución y un monto de oferta sujeto a revisión documental.

Nuestra oferta de créditos hipotecarios incluye una innovadora opción de tope de cuota mediante el Coeficiente de Variación Salarial (CVS) publicado por el INDEC, lo que permite a los usuarios optar mensualmente por un límite en el valor de la cuota a pagar, en aquellos casos en que la cuota calculada por UVA supere la cuota calculada por CVS.

“En 2024 otorgamos 2.285 créditos por un total de \$149.100 millones”

A lo largo del año, el mercado migró de financiamientos de corto plazo a plazos más largos, lo que nos impulsó a actualizar nuestra oferta, especialmente en los canales digitales, promoviendo la expansión del crédito y aumentando el volumen de operaciones.

PRÉSTAMOS PERSONALES

	2024	2023	Variación anual
Altas	5.887.155	4.675.826	25,9%
Monto otorgado	\$2.112.395.201.480	\$287.686.167.913	

Innovación digital

La digitalización de las solicitudes ha sido un factor fundamental en la evolución del negocio, consolidando a la billetera BNA+ como el principal canal de gestión crediticia. Gracias a su adopción, el 87% de las operaciones se realizan a través de esta plataforma, representando el 77% del total de los montos acreditados. Esta tendencia no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también promueve la sustentabilidad, al tratarse de un proceso ágil, limpio y sin el uso de papel.



Préstamos a jubilados y pensionados

Trabajamos para brindar soluciones financieras que acompañen el bienestar de las personas jubiladas y pensionadas. Por ello, desarrollamos líneas de crédito con condiciones preferenciales, especialmente diseñadas para este segmento. A través de nuestros canales digitales y presenciales, buscamos facilitar la gestión de los préstamos, garantizando el respaldo y la confianza que este segmento merece.

PRÉSTAMOS A JUBILADOS Y PENSIONADOS

	2024	2023	Variación anual
Altas	878.857	411.613	113,5%
Monto otorgado	\$378.633.798.758	\$28.128.663.010	



Productos de seguros

A través de Nación Seguros S.A., ofrecemos una amplia gama de coberturas a nuestros clientes, garantizando soluciones integrales con el respaldo de una aseguradora de confianza.

Nuestra oferta incluye seguros patrimoniales y de vida, orientados a resguardar tanto el patrimonio como la seguridad personal. Entre las coberturas más destacadas se encuentran:

- **Seguros Patrimoniales:** Automotor, Motovehículo, Bicicleta, Monopatín Eléctrico, Robo en Cajero, Compra y Tecnología Protegida, Robo de Cartera, PC/Notebooks/Tablets, Electrodomésticos, Combinado Familiar, Caucción de Alquileres y Riesgos Cibernéticos.
- **Seguros Personales:** Accidentes Personales, Prevención Familiar, Salud y Vida, destinados a brindar protección ante imprevistos de la vida diaria.
- **Seguros Inclusivos:** Vida, Accidentes Personales, Sepelio y Microseguros de Robo de Herramientas, orientados a sectores más vulnerables, promoviendo el acceso a servicios de protección.

En 2024, logramos un notable crecimiento en el sector retail, con más de 140 mil altas de seguros, destacándose el seguro de Robo en Cajero (ATM) como el producto de mayor volumen comercializado, seguido de Compra Protegida y Cartera Protegida.

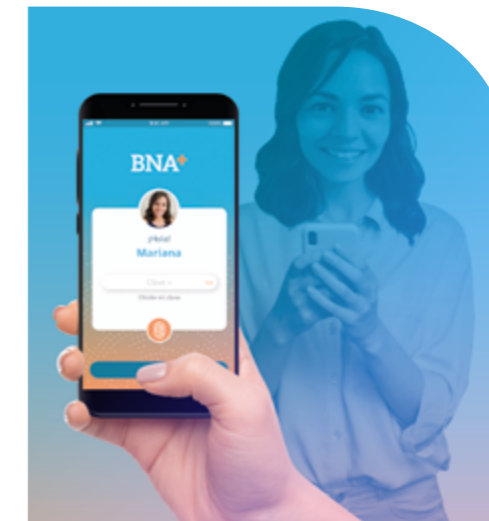
Tarjeta de crédito

Durante el ejercicio 2024, trabajamos para consolidar nuestro rol protagónico en la industria de tarjetas, tanto en el negocio emisor como en el aceptador, ofreciendo a nuestros clientes servicios digitales de calidad y promoviendo la inclusión financiera.

Como parte de esta estrategia, lanzamos la primera tarjeta de crédito de edición especial con la imagen de **Lionel Messi**, logrando un notable éxito con **55.000 tarjetas emitidas** y **20.000 reimpressiones**.

Además, como parte del proceso de transformación digital que venimos impulsando en los últimos años, logramos concretar la visualización de las tarjetas de crédito en la aplicación **BNA+**. Esta mejora permite a nuestros usuarios gestionar de manera más ágil y moderna sus productos financieros.

En cuanto a los canales digitales, avanzamos en la integración de funcionalidades a través de **MODO medios de pago**⁸. Habilitamos el Software Development Kit (**SDK**) de MODO, lo que nos permitió replicar la misma experiencia de pago de la billetera en la aplicación propia de MODO, unificando la experiencia del cliente y facilitando el acceso a servicios financieros digitales.



En 2024, alcanzamos más de 4.8 millones de tarjetas de crédito vigentes.

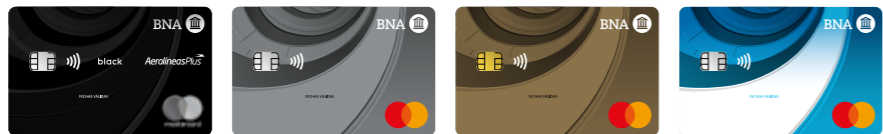


8. MODO es una aplicación que permite que los Bancos actúen como una billetera digital en la que se puede asociar las cuentas y tarjetas bancarias de los clientes y usarlas para pagar, enviar, recibir dinero y ahorrar.

Tarjetas de crédito Visa



Tarjetas de crédito Mastercard



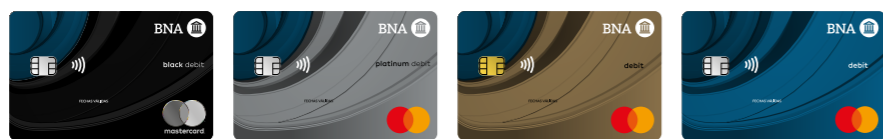
Tarjeta de débito

El Banco cuenta al cierre del 2024 con un total de más 17 millones de tarjetas débito habilitadas, de las cuales más de 3.5 millones registraron compras en 2024 superior a los 7 billones de pesos.

La entidad continúa reemplazando sus tarjetas de débito Maestro por Mastercard Débito en su versión digital y física, producto que presenta mayores medidas de seguridad y nuevos beneficios a los clientes. Este proceso se llevó a cabo en forma gradual para no generar inconvenientes a los usuarios en la utilización del producto y sostener el nivel de consumos.

Tarjeta de débito Mastercard

Tarjeta de débito Mastercard Digital



3.3. Banca Empresas

2-6, 3-3

Prestamos especial atención a las necesidades de los distintos sectores productivos, poniendo a su disposición una oferta integral de líneas de financiamiento, productos y servicios con condiciones que abarcan diversos destinos, usuarios y sectores. Asimismo, continuamos asistiendo a las micro, pequeñas y medianas empresas, con el fin de financiar tanto capital de trabajo como inversiones, a través de líneas de crédito acordes a cada una de las necesidades financieras.

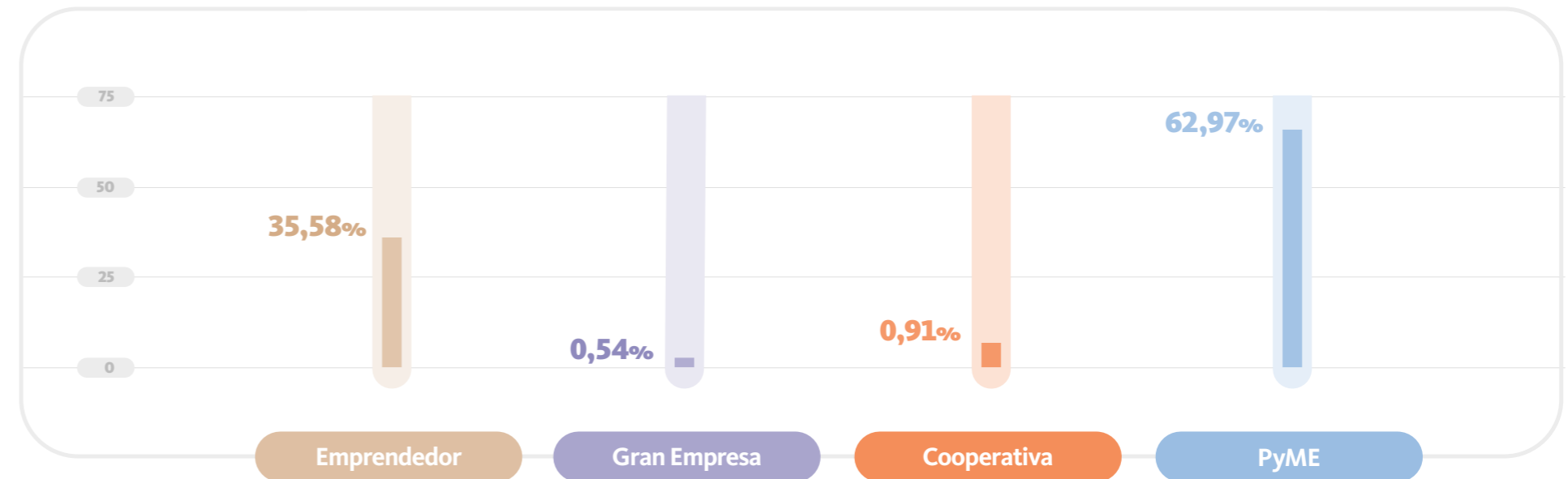
178.640

Total de clientes Banca Empresas⁹

6.543

Clientes nuevos 2024

CLIENTES POR CARTERA



9. Incluye clientes de segmento Microempresa, Gran Empresa, Cooperativa y PyME. No se incluye "otros".

3.3.1. Financiamiento

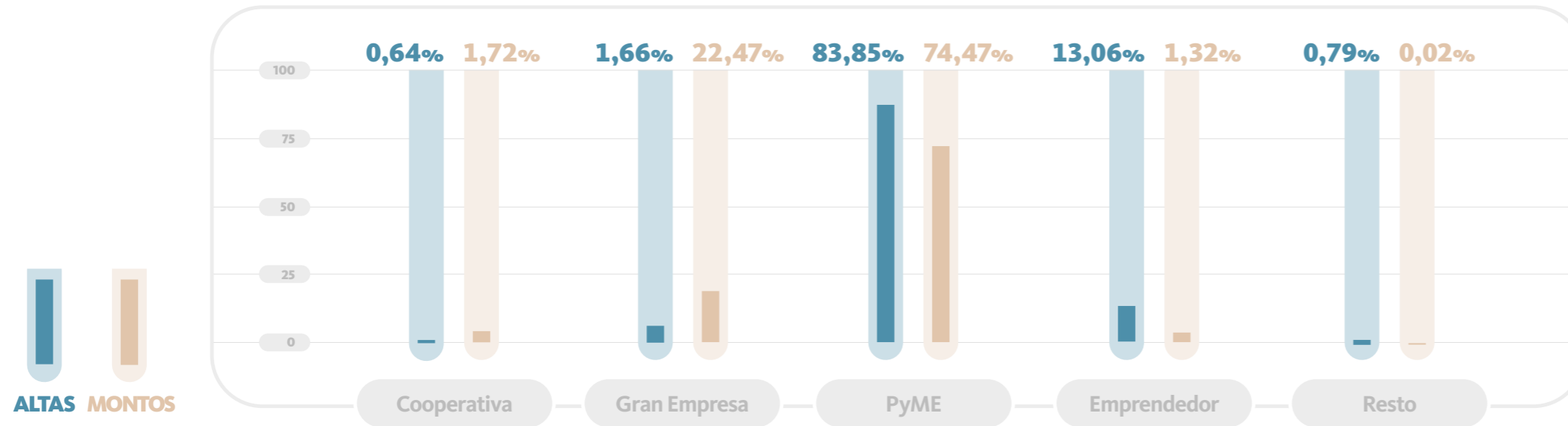
Impulsamos el desarrollo productivo a través del financiamiento responsable, implementando mecanismos que permitan canalizar el crédito hacia sectores productivos regionales y sectoriales, incluyendo aquellos que habitualmente no son atendidos o tienen demandas insatisfechas. Nuestro compromiso es fomentar el crecimiento económico inclusivo, fortaleciendo la capacidad de las empresas para generar empleo, invertir en innovación y contribuir al bienestar de las comunidades locales.

PRÉSTAMOS BANCA EMPRESAS*

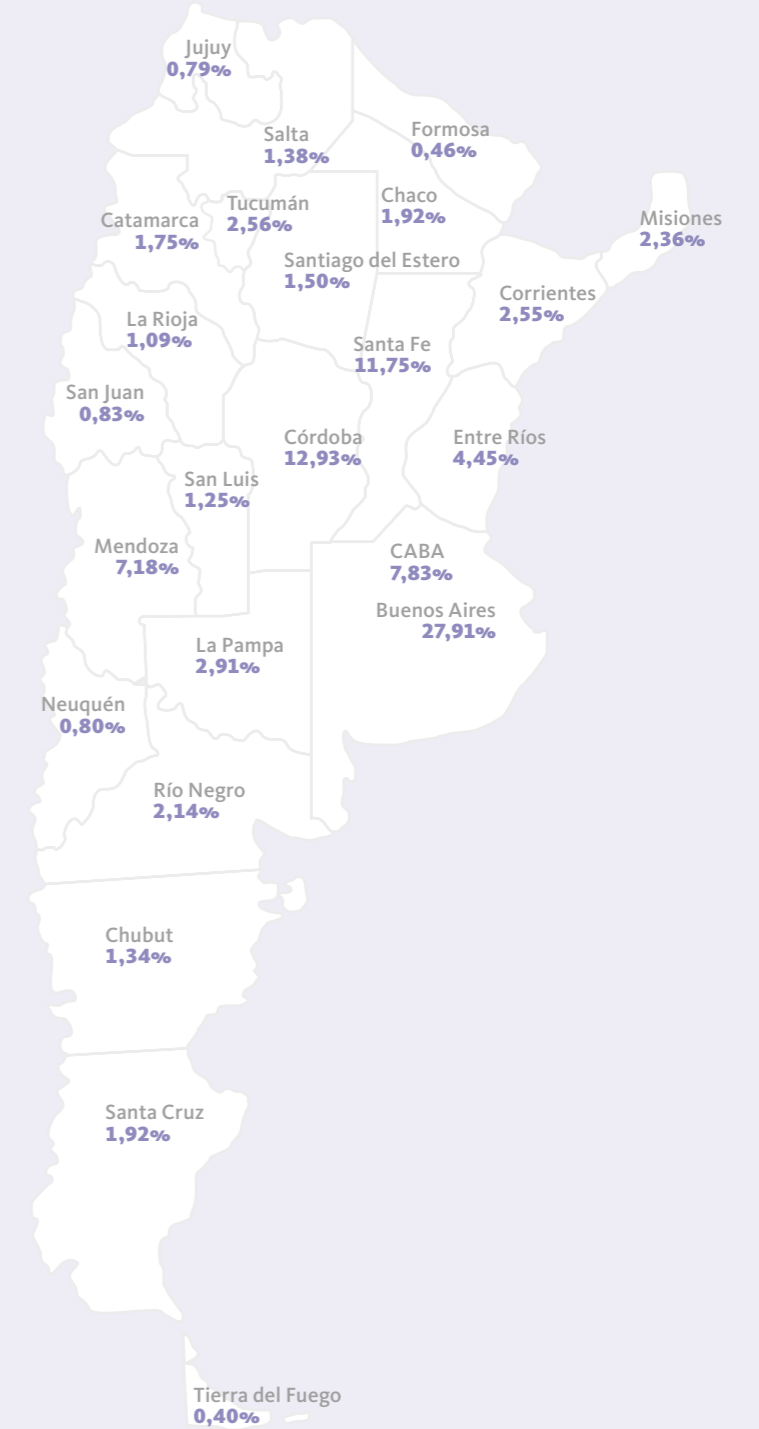
	2024	2023	Variación anual
Cantidad de altas	537.915	307.848	74,73%
Monto otorgado	\$10.794.269.617	\$2.323.323.868	

* Monto en miles de pesos.

PRÉSTAMOS BANCA EMPRESAS POR SEGMENTO



PRÉSTAMOS PYME POR PROVINCIA



PRÉSTAMOS BANCA EMPRESAS POR SECTOR DE ACTIVIDAD

Ofrecemos líneas de financiamiento diseñadas para responder a las necesidades de cada sector económico, impulsando proyectos que fortalezcan la competitividad y la generación de empleo. Para lograr este objetivo, enfocamos nuestros esfuerzos en apoyar a empresas que operan en los tres grandes sectores de la economía: primario, secundario y terciario. Cada uno de estos sectores desempeña un rol fundamental en la estructura productiva nacional, y por ello diseñamos soluciones financieras específicas que fomentan tanto el desarrollo regional como la innovación y modernización.

- **Sector Primario:** Incluye actividades relacionadas con la extracción y obtención de recursos naturales. Las empresas de este sector se dedican principalmente a la agricultura, ganadería, pesca y minería.
- **Sector Secundario:** Corresponde a las actividades industriales y de transformación de materias primas en productos elaborados o semi elaborados. Incluye empresas manufactureras, industriales, de construcción y aquellas dedicadas a la producción de bienes.
- **Sector Terciario:** Agrupa actividades de servicios y comercio. Las empresas de este sector se dedican al comercio mayorista y minorista, turismo, transporte, servicios financieros, tecnología y telecomunicaciones, entre otros.

Pequeñas y Medianas Empresas

Nuestro compromiso se centra en satisfacer las necesidades de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) en sectores clave como la producción agropecuaria, el comercio, la industria, la minería, el turismo, los servicios y la tecnología. Aspiramos a promover el desarrollo regional mediante productos y servicios concebidos para fortalecer actividades productivas sostenibles en cada rincón del país, alineándonos con nuestra Carta Orgánica y su compromiso con el desarrollo económico y social equitativo en todo el territorio nacional.

Para alcanzar estos objetivos, disponemos de una amplia gama de líneas de asistencia crediticia que alcanzan diversos sectores productivos. Entre ellas, se destacan opciones específicas para el sector servicios, con líneas para la adquisición de vehículos de transporte de pasajeros, utilitarios y camiones, entre otros; el sector de la construcción, con acompañamiento a los desarrollos inmobiliarios destinados a viviendas; y la industria y agroindustria, con financiamiento para maquinaria agrícola y condiciones especiales para tamberos, entre otros. Asimismo, teniendo en cuenta la realidad financiera de las pequeñas y medianas empresas se han desarrollado líneas para facilitar el pago de aguinaldos y cancelar deudas con organismos como ARCA.

Además, se registran beneficios especiales como la bonificación del FAMP para los sectores turístico y productivo, y programas impulsados por la Secretaría de Energía que promueven la eficiencia energética y la movilidad sustentable. También se incluyen líneas específicas para provincias donde el BNA actúa como agente financiero.

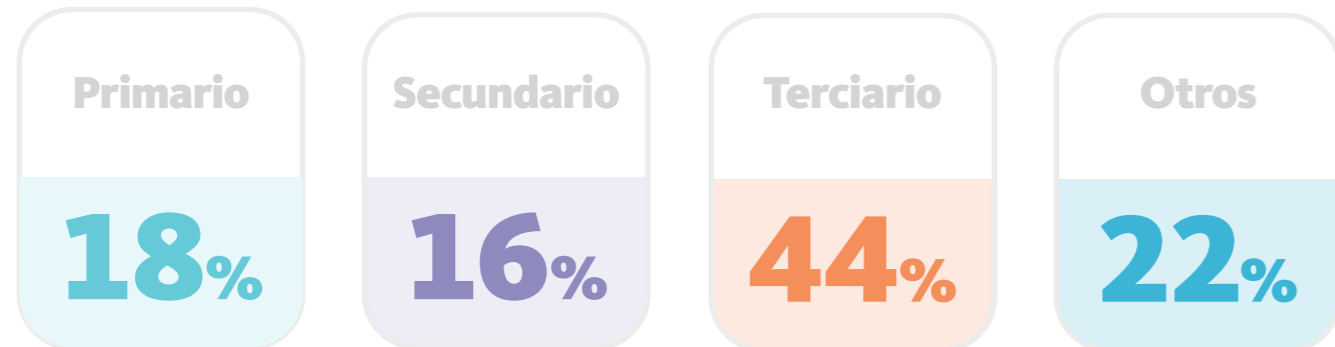
PRÉSTAMOS PYMES*

	2024	2023	Variación anual
Cantidad de altas	59.777	88.011	-32,08%
Monto otorgado	\$ 3.408.462.917	\$588.786.496	

*Monto en miles de pesos.

FINANCIAMIENTO PYME POR ACTIVIDAD

Actividad	2024	2023
Comercio	24%	22%
Cría de animales y serv. agropecuarios	19%	15%
Servicio	13%	16%
Cultivos y servicios agrícolas	8%	8%
Productos alimenticios y bebidas	8%	8%
Otros	7%	7%
Fábrica de maquinaria, equipos e instrumentos	7%	6%
No identificados	4%	7%
Construcción	4%	4%
Fabricación de productos textiles	3%	2%
Fabricación de sust. y prod. químicos	2%	3%
Explotación de minas y canteras	1%	2%



Microempresas

El Banco impulsa el desarrollo, crecimiento y la consolidación de las microempresas¹⁰, compuesto por personas humanas, como monotributistas y responsables inscriptas, en su actividad productiva, comercial y/o de prestación de servicios, promoviendo una inclusión financiera integral.

Durante 2024, mantuvimos nuestras líneas de crédito con montos y plazos acordes al segmento, mejorando el vínculo con nuestros clientes y logrando una atención ágil complementada por una oferta variada de servicios.

Contamos con líneas de crédito específicamente diseñadas para este segmento objetivo destacándose:

- Préstamos para comercios: ofrecen una tasa preferencial que busca captar la adhesión de medios de pago.
- Préstamos para microempresas: se otorgan con un análisis basado en los ingresos del solicitante y plazos más largos.
- Préstamos con aval de Garantizar Digital: permiten una solicitud 100% online, destacándose por la celeridad en el otorgamiento del mismo.
- Préstamo con aval de Garantizar Sucursales: están destinados mayoritariamente a responsables inscriptos.

PRÉSTAMOS A MICROEMPRESAS

Actividad	2024	2023
Cantidad de altas	16.305	57.530
Monto otorgado	\$89.660.192.070	\$106.451.555.789

10. Incluye Reg.N620, N624, N640, N750_01.

Cooperativas

Durante el 2024 se han realizado 3.434 operaciones por un total de \$186.148.297.

Grandes Empresas

Continuamos fortaleciendo nuestro apoyo al segmento de Grandes Empresas mediante una amplia gama de servicios financieros que incluyen asistencia crediticia, descuento de documentos y diversas opciones de financiamiento. Durante 2024, impulsamos el desarrollo de líneas de crédito orientadas a promover el impacto positivo de estas empresas en la economía del país. Gracias a estos esfuerzos, un total de 8.946 Grandes Empresas accedieron a financiamiento por más de 2.425 mil millones de pesos, consolidando nuestro rol como aliados estratégicos en su crecimiento sostenible.

El BNA en Expoagro 2024

Una vez más, participamos activamente en Expoagro 2024, la principal exposición agroindustrial a campo abierto del país, celebrada en San Nicolás, Buenos Aires. Durante el evento, presentamos una oferta integral de productos y servicios especialmente diseñados para el sector agropecuario. Destacamos nuestras líneas de crédito con condiciones preferenciales, las tarjetas AgroNación y PymeNación, y BNA Conecta, brindando asesoramiento especializado para facilitar la gestión de certificados crediticios y el acceso a financiamiento.



Además, aprovechamos la oportunidad para presentar la aplicación AgroNación para dispositivos móviles, una herramienta innovadora que permite gestionar compras de manera ágil y segura, respondiendo a la demanda de digitalización y simplificación en las operaciones cotidianas del sector.

Participar en Expoagro 2024 nos permitió estar cerca de los productores, escucharlos y brindarles soluciones concretas que contribuyan al fortalecimiento del sector agroindustrial argentino.

Resultados destacados de nuestra participación en Expoagro 2024

Durante el evento, alcanzamos una colocación récord de \$900 mil millones y US\$450 millones, consolidándonos como la principal Entidad financiera en asistencia crediticia para capital de trabajo e inversión de los últimos seis años. Además, recibimos un total de 4.477 solicitudes a lo largo de las cuatro jornadas de la muestra.

Participación en Agroactiva y Vendimia

En Agroactiva, ofrecimos un financiamiento récord de US\$ 3.900 millones y promovimos iniciativas de educación financiera. Además, durante la Vendimia 2024, lanzamos créditos para el sector vitivinícola con tasas competitivas, brindando apoyo directo a sus productores. A través de estas acciones, acompañamos a empresas y emprendedores en la transición hacia una economía más sostenible.

43.372

Total de paquetes de servicios

Herramientas y productos financieros para la equidad de género

Con el objetivo de ampliar el acceso al financiamiento productivo, el BNA ha desarrollado condiciones preferenciales para empresas lideradas por mujeres, así como para aquellas conducidas por personas travestis, transexuales y no binarias. Estas iniciativas promueven una mayor inclusión en el ámbito bancario y acompañan a grupos que han enfrentado mayores barreras para acceder al crédito.

Entre estas acciones, se destacan:

- Reg. N° 700: Condiciones particulares para MiPyMEs cuyos puestos de conducción sean ejercidos por mujeres, travestis, transgénero y por personas no binarias.
- Reg. N° 43 A: Condiciones particulares para empresas cuyos puestos de conducción sean ejercidos por mujeres.

Por medio de estas líneas, se lograron alcanzar 593 altas por un total de más de 34 millones de pesos.

Tarjetas para empresas

TARJETA AGRONACIÓN

La tarjeta AgroNación es una herramienta financiera clave emitida por el BNA y administrada por Nación Servicios S.A., especialmente diseñada para el sector agropecuario. A lo largo de 2024, consolidamos su posicionamiento en el mercado mediante diversas iniciativas comerciales, orientadas tanto a las campañas agrícolas como al sector ganadero.

Al 2024 el total de tarjetas AgroNación en circulación es de 125.764.

TARJETA PYMENACIÓN

La tarjeta PymeNación fue diseñada especialmente para potenciar el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, ofreciendo beneficios concretos y condiciones de financiamiento flexibles. A través de esta tarjeta, garantizamos el pago a proveedores en tan solo 72 horas, independientemente del plazo de financiamiento seleccionado en la compra.

El total de tarjetas en circulación en 2024 es de 62.537.

TARJETA CORPORATIVA NACIÓN

La tarjeta Corporativa Nación ofrece soluciones financieras eficientes a nuestros clientes empresariales, priorizando la gestión ágil y segura de sus fondos. Disponible en versiones de crédito y prepaga, esta herramienta brinda acceso a una Plataforma Web Corporativa exclusiva del BNA, permitiendo un control integral de los movimientos y transacciones.

En 2024 logramos tener en circulación 604.259.

3.3.2. Productos y servicios

3-3

Paquetes Comerciales para Empresas

Promovemos el desarrollo sostenible de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de soluciones comerciales integrales. Para ello, hemos creado paquetes que combinan productos y servicios exclusivos, diseñados para facilitar el cumplimiento de sus objetivos y optimizar el uso eficiente de los recursos disponibles.

Nuestra amplia oferta de paquetes comerciales permite a nuestros clientes reducir el costo de mantenimiento mensual mediante la bonificación de productos clave como la cuenta corriente y Nación Empresa 24. Actualmente, contamos con las siguientes opciones: Cuenta Nación Pyme, Cuenta Nación Campo, Cuenta Nación Empresa, Cuenta Nación Empresa + Campo y Cuenta Nación Empresa +Pyme.

3.4. Comercio exterior

2-6

El comercio exterior es un pilar fundamental para el desarrollo económico y la inserción competitiva del país en los mercados internacionales. Por ello, ofrecemos una amplia gama de soluciones financieras destinadas a fortalecer las capacidades exportadoras e importadoras de las empresas nacionales.

Mediante nuestras líneas de financiamiento, brindamos apoyo integral a quienes buscan expandir sus fronteras comerciales, garantizando el acceso a recursos financieros en condiciones favorables. De esta manera, promovemos el crecimiento sostenible y la proyección internacional de las empresas argentinas.

El financiamiento al sector exportador, registró un aumento del 86% en la cantidad de altas y del 129,32% en el monto otorgado.

A continuación, adjuntamos detalle de la asistencia financiera otorgada:

COMERCIO EXTERIOR		2024		2023	
		Cantidad de altas	Monto en USD	Cantidad de altas	Monto en USD
Exportaciones	Financiación de Exportaciones	50	4.590.316	15	2.058.333
	Financiación a Empresas Exportadoras	47	86.980.800	4	5.600.000
	Prefinanciación de Exportaciones	1.210	531.343.532	682	263.966.558
	TOTAL	1.307	622.914.648	701	271,624,891
Importaciones	Financiación de Importaciones	2.674	262.447.338	2.980	322.378.281
	TOTAL	2.674	262.447.338	2.980	322.378.281

CAPÍTULO 4

Capital Humano

- Alcanzamos una dotación total de 17.041 personas empleadas.
- 94% de los colaboradores recibió al menos una capacitación.
- 16.815 personas adherentes activas a la Caja de Previsión.
- 645 edificios del BNA equipados con Uso de Desfibrilador Externo Automático (DEA).



4.1. Nuestro equipo

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

Al cierre del 2024, alcanzamos una dotación total de 17.041 empleados, incluyendo el personal en el exterior. Reafirmamos nuestro compromiso con nuestros colaboradores de brindar un entorno laboral que responda a sus expectativas y fomente su motivación, desarrollo personal y profesional.

En este marco, buscamos promover un clima de trabajo inclusivo y transparente, basado en el diálogo proactivo y la igualdad, con el objetivo de fortalecer la cercanía y confianza de nuestra institución con los clientes.

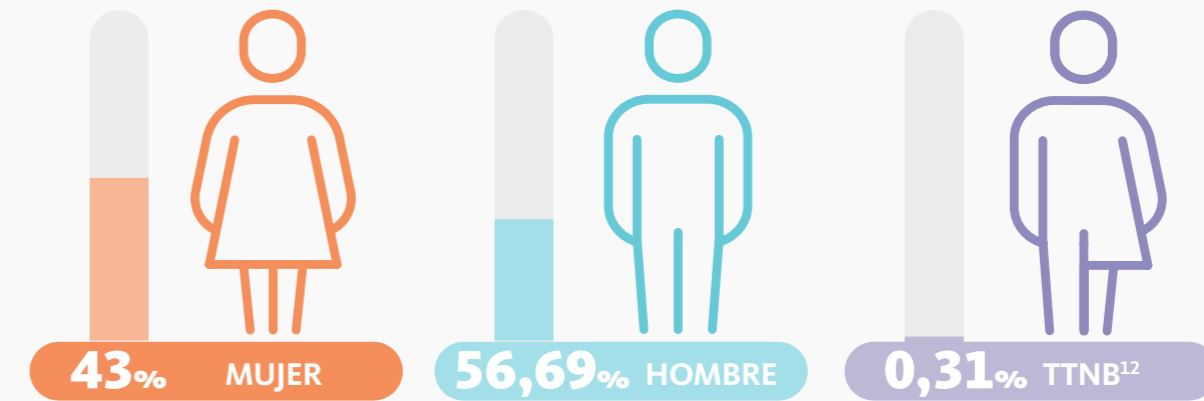
A lo largo del año, impulsamos la capacitación en todos sus niveles y mejoramos los espacios laborales. Además, se avanzó en áreas como salud, seguridad, beneficios, actividades culturales y deportivas, priorizando el bienestar del personal y una comunicación interna activa.

Respetamos las normas laborales y tratados internacionales impulsados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), garantizando el cumplimiento de la Ley de Contrato de Trabajo N° 20.744 y del Convenio Colectivo de Trabajo 18/75 para la actividad bancaria. Este último regula a todas las personas empleadas del Banco respaldando su aplicación con normativa interna. El 100% de las personas empleadas del BNA se encuentran cubiertas por el convenio de negociación colectiva y la actualización del salario del BNA depende del proceso de paritarias mediante actas acuerdo suscriptas por la Cámara Empresaria ABAPPRA y la Asociación Bancaria en la órbita de la Secretaría de Trabajo, Empleo y Seguridad Social que depende del Ministerio de Capital Humano, más los conceptos propios aprobados por el Directorio de la Institución.

Asimismo, apoyamos el derecho a ejercer la libertad de asociación de todas las personas trabajadoras a gremios y sindicatos.

Principales indicadores de dotación:

DOTACIÓN POR GÉNERO¹¹



DOTACIÓN POR EDAD¹³

Hasta 30 años

9,70%

Entre 31 y 50 años

68,60%

Mayor de 51 años

21,70%

11. No incluye personal nativo del exterior.

12. Travesti, Trans, No Binario.

13. No incluye personal nativo del exterior.

TRABAJADORES POR REGIÓN¹⁴

	Cantidad
ZONAL ATLÁNTICA	543
ZONAL BUENOS AIRES CENTRO	358
ZONAL BUENOS AIRES NORTE	308
ZONAL BUENOS AIRES OESTE	460
ZONAL BUENOS AIRES SUR	381
ZONAL CABA NORTE	328
ZONAL CABA OESTE	384
ZONAL CABA SUR	507
ZONAL CATAMARCA	330
ZONAL CÓRDOBA CENTRO	314
ZONAL CÓRDOBA ESTE	216
ZONAL CÓRDOBA NORTE	664
ZONAL CÓRDOBA SUR	248
ZONAL CORRIENTES	279
ZONAL CUYO NORTE	289
ZONAL ENTRE RÍOS ESTE	209
ZONAL ENTRE RÍOS OESTE	276
ZONAL GBA NORTE	473
ZONAL GBA OESTE	530
ZONAL GBA SUR	591
ZONAL MENDOZA ESTE	543
ZONAL MENDOZA OESTE	496
ZONAL MISIONES	250
ZONAL NORESTE	410
ZONAL NOROESTE	354
ZONAL PATAGONIA NORTE	486
ZONAL PATAGONIA SUR	456
ZONAL ROSARIO	471
ZONAL SAN LUIS	499
ZONAL SANTA FE CENTRO	364
ZONAL SANTA FE NORTE	220
ZONAL SANTA FE SUR	197
ZONAL SANTIAGO DEL ESTERO	156
ZONAL TUCUMÁN	296
Casa Central	3393
Plaza de Mayo	534
Personal Nativo del Exterior	189

14. No contempla el Directorio ni Gabinete de Asesores.

OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD

	TOTAL	Mujeres	Hombres
Cantidad de personas con discapacidad trabajando en el BNA (personas que posean certificado de discapacidad)	104	43	61
Cantidad de personas con discapacidad que ingresaron en el año (personas que posean certificado de discapacidad)	-	-	-
Cantidad de personas que ingresaron por firma de convenio de cupo laboral trans	52	25	27

4.2. Integración entre las personas

3-3

4.2.1. Selección de los colaboradores

401-1

Contamos con un proceso de selección que asegura imparcialidad y equidad, garantizando igualdad de oportunidades para quienes desean ser parte del BNA. Este proceso se orienta a identificar el perfil más adecuado para cada puesto, mediante la evaluación de conocimientos y el uso de herramientas digitales de simulación que permiten valorar competencias en contextos laborales desafiantes. Además, se incluyen evaluaciones psicotécnicas como parte del análisis integral de los candidatos.

Paralelamente, promovemos el desarrollo interno a través de convocatorias abiertas para cubrir vacantes, lo que permite a nuestros colaboradores acceder a nuevas oportunidades, fortalecer sus habilidades y avanzar en su trayectoria profesional dentro del Banco.

INDICADORES DE ROTACIÓN

Tasa de ingreso y egreso	Total de altas	Tasa de ingreso	Total de bajas	Tasa de rotación
Desglose por género*				
Empleadas mujeres	3	0,04%	256	3,51%
Empleados hombres	1	0,01%	451	4,67%
Desglose por edad*				
Hasta 30 años	0	0,00%	25	1,53%
Entre 31 y 50 años	2	0,02%	132	1,14%
Más de 51 años	2	0,06%	550	15,13%
Desglose por región				
Casa Central	3	0,09%	167	4,92%
Plaza de Mayo	0	0,00%	31	5,81%
Red de Sucursales	1	0,01%	509	3,95%
Sucursales del Exterior	32	16,93%	12	6,35%

* No incluye personal nativo del exterior.

MOVILIDAD INTERNA

2024

Promociones internas	Cantidad
Sucursal	672
Casa Central	552
Desglose por género	
Mujeres	721
Hombres	501
Travesti, Trans, No Binario (TTNB)	2
Cantidad total de movimientos horizontales	
Sucursal	503
Casa Central	95
Desglose por género	
Mujeres	270
Hombres	327
Travesti, Trans, No Binario (TTNB)	1

4.2.2. Evaluación del desempeño

404-3

En 2024, ampliamos de manera integral el proceso de evaluación del desempeño, incorporando nuevas dimensiones para una valoración más completa del talento dentro del BNA. Se mantuvieron las secciones de evaluación por competencias, nivel de potencial y necesidades de capacitación, y se añadieron dos nuevas secciones independientes:

- **Rendimiento**, que permite medir de manera concreta la cantidad, el tiempo y la calidad del trabajo, así como el compromiso laboral y el conocimiento normativo, proporcionando una visión escalable del desempeño en términos de eficiencia.
- **Indicadores de potencial**, que definen nodos específicos alineados con las expectativas institucionales para el desarrollo profesional, facilitando estrategias de mejora continua.

Además, se amplió el alcance de los indicadores de bienestar laboral, duplicando la cantidad de datos obtenidos y alcanzando aproximadamente al 80% del personal. Esta profundización permitió obtener una visión más detallada del clima organizacional y de la dinámica de trabajo en equipo.

El proceso de evaluación de desempeño finaliza con el feedback posterior, el cual juega un papel esencial en la mejora continua ya que permite identificar oportunidades de desarrollo y consolidar fortalezas, además de fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo.

Como parte del compromiso con la sostenibilidad y la innovación tecnológica, se rediseñó el proceso de notificaciones, avanzando hacia la despapelización total. Todas las notificaciones pasaron a formato digital, eliminando la impresión de evaluaciones y asegurando la protección de la información.

DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL

	Porcentaje evaluado	Cantidad de personal evaluado	Nómina
Administrativo	93,42%	14.662	15.694
Mandos medios	95,04%	4.154	4.371
Otros	92,80%	10.508	11.323
Maestranza	96,96%	287	296
Servicio	92,63%	201	217
Profesional	88,62%	483	545
Técnico	98,04%	50	51
Especializado	94,19%	81	86

4.2.3. Desarrollo y formación constante

404-1, 404-2



El BNA, a través de su Instituto de Capacitación Malvinas Argentinas (ICMA), acompaña el desarrollo de las personas que integran la Institución, a través de diversos programas de capacitación y formación.

El 2024 marcó la culminación de un Plan de Capacitación Trienal 2022-2024, diseñado para fortalecer las competencias laborales y la profesionalización del personal. Este período estuvo caracterizado por la implementación de estrategias orientadas a la gestión del conocimiento y el talento, consolidando al ICMA como un socio estratégico en el desarrollo organizacional. A lo largo del año, se ejecutaron numerosos proyectos y programas que evidencian un compromiso sostenido con el aprendizaje continuo y el desarrollo integral del personal, los cuales se detallan a continuación:

Programas de formación por posición en nuestra red de sucursales

Se acompañó el nombramiento de personas en la Red de Sucursales con capacitaciones específicas, garantizando acceso inmediato a formación técnica y de gestión, en los siguientes puestos de conducción:

- Gerentes de Sucursales: Formación en liderazgo, estrategia comercial y gestión de equipos.
- Mandos Medios (Ayudantes de Firma y Jefes de Área): Enfoque en comercialización de productos y normativas.
- Responsables de Plataforma Comercial: Administración del crédito y generación de negocios.
- Responsables de Plataforma Operativa: Cumplimiento contable y normativo, soporte operativo.
- Responsables del Servicio de Caja: Gestión de tesorería y manejo de numerario.

Todas estas capacitaciones fueron asincrónicas y contaron con guías prácticas específicas para cada puesto.

Cursos abiertos

Listado completo de cursos abiertos brindados por el ICMA, accesibles para toda la dotación y enfocados en el desarrollo de competencias clave:

- Desarrollo Personal y Organizacional: Liderazgo, Trabajo en Equipo, Gestión del Cambio.
- Habilidades Técnicas: Microsoft Excel, Introducción a la Inteligencia de Datos.
- Negociación y Ventas: Neuroventas, Marketing Bancario.
- Habilidades de Comunicación: Comunicación Asertiva, Presentaciones Efectivas.
- Gestión Estratégica: Toma de Decisiones, Planificación y Organización Efectiva.

Programas de actualización para Alta Gerencia

Se desarrollaron seminarios dirigidos a las máximas posiciones del Banco, con foco en:

- Digital Mindset: Transformación digital como factor estratégico.
- Liderazgo Exponencial: Desarrollo de equipos autónomos y empoderados.
- Ciberseguridad: Capacitación específica para Directorio y Presidencia.

Entrenamiento para la próxima generación de líderes

Se brindaron programas específicos para quienes desean asumir posiciones de mayor responsabilidad, con módulos centrados en competencias de gestión y liderazgo:

- Próxima Generación de Gerentes de Sucursales.
- Próxima Generación de Mandos Medios.
- Próxima Generación de responsables de Plataforma.

Programas según necesidades emergentes

Desde el ICMA se brindó respuesta a requerimientos específicos, destacándose capacitaciones vinculadas a BNA Digital, ciberseguridad, gestión de reclamos financieros, liderazgo positivo y prevención de violencia laboral, gestión de mora, primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar (RCP).

Profesionalización y formación académica

En 2024 el BNA, a través del ICMA, facilitó el acceso a carreras de especializaciones y maestrías universitarias a través del reconocimiento económico en el valor de la matrícula y cuotas. Esta acción tiene como objetivo respaldar la formación continua de sus colaboradores y garantizar que se mantengan actualizados en sus áreas de desempeño.



Comunidades de aprendizaje

En un contexto dinámico y altamente competitivo como el de las entidades financieras, resulta clave generar una red de conocimiento dentro del BNA. Por ello, el ICMA diseña acciones de capacitación a medida, basándose en los conocimientos que posee el personal y son relevantes para la institución.

En este marco, se llevaron a cabo seis encuentros donde empleados del Banco compartieron sus conocimientos sobre gestión de conflictos, economía y sostenibilidad, fraude bancario, comunicación y escucha activa, análisis de riesgo y gestión de la innovación con enfoque en Design Thinking.

Durante 2024, se completaron un total de 55.067 capacitaciones, alcanzando a 15.881 empleados, lo que representa el 94% de la dotación total.

4.2.4. Comunicación y diálogo abierto

Para garantizar un entorno de trabajo caracterizado por la confianza y la transparencia, resulta fundamental disponer de una comunicación fluida. Por ello, cada año nos enfocamos en fortalecer nuestros canales de interacción con los colaboradores del Banco mediante una amplia gama de iniciativas.

Durante 2024, impulsamos la implementación de la Intranet 2.0, desarrollada íntegramente dentro del BNA. Basada en la plataforma Sharepoint de Microsoft 365, ofrece un portal más versátil que permite mejorar la navegabilidad y la experiencia del usuario.

Las principales campañas anuales de comunicación interna se enfocaron en nuestra Red de Sucursales, reflejando el día a día de su labor. Asimismo, se llevó a cabo la campaña “Más Valor”, con publicaciones que destacaron los valores de las personas que trabajan en el Banco.

BNA Enseña

Destacamos la campaña BNA Enseña, una iniciativa dedicada a la capacitación en Lengua de Señas Argentina (LSA). A través de este espacio, el personal del Banco tuvo la oportunidad de aprender el vocabulario básico de LSA de la mano del equipo especializado y la Comunidad Sorda del BNA.

4.3. Beneficios a nuestros colaboradores

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

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



Bolsa de libros

Disponemos de una biblioteca con libros de textos para los niveles educativos inicial, primario y secundario. De esta manera, los hijos de las personas empleadas pueden acceder de forma gratuita al material necesario para cumplir con el currículo escolar anual.

	2024	2023
Cantidad de empleados beneficiarios	2.115	2.028
Cantidad de hijos beneficiarios	2.081	2.903
Cantidad de libros	6.261	6.527



Clubes de empleados del BNA

Los colaboradores del BNA crearon 52 clubes en distintos puntos del país, brindando espacios de integración y promoviendo actividades deportivas, sociales y recreativas. Cada club cuenta con personería jurídica propia, sin injerencia del Banco en su gestión o decisiones. Durante 2024, se otorgaron subsidios a seis clubes para contribuir al mantenimiento y mejora de su infraestructura.



Deportes y recreación

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



2024

Cantidad de equipos deportivos	31
Cantidad total de colaboradores que participaron	736
Cantidad total de colaboradoras que participaron	287
Equipo de running: cantidad de personas empleadas anotados	552
Equipo de running: cantidad de carreras en las que participaron	22
Equipo de running: cantidad de kms. recorridos	841



Fondo solidario permanente

Brindamos asistencia financiera, parcial o total, a nuestro personal activo y jubilado para intervenciones quirúrgicas de alta complejidad o tratamientos no cubiertos por la obra social. Los participantes del programa realizan contribuciones mensuales y voluntarias al fondo, con la posibilidad de incluir a su círculo familiar, como cónyuges, hijos menores o con discapacidad, y familiares descendientes a cargo. Al jubilarse, pueden optar por mantener su participación en el programa.

2024

Personas asociadas	18.762
Personas beneficiarias	128
Total abonado	\$136.072.140



Colonia de vacaciones

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



COLONIA DE VACACIONES

	Cantidad de niños y niñas
Colonia de vacaciones de verano	1.370
Colonia de vacaciones de invierno	442



Reconocimientos especiales

Cada año rendimos homenaje a nuestros colaboradores con una medalla distintiva por sus 25, 40 o 50 años de trayectoria en el BNA. Además, quienes se acogieron recientemente a la Jubilación Ordinaria reciben un diploma en reconocimiento a su labor.

RECONOCIMIENTOS 2024

Medalla de oro	210
Llaveros de oro con medallas de oro	2
Medalla de plata	736
Diplomas de jubilados	282

A su vez, reconocemos a las sucursales que celebran su 50° y 100° aniversario por su trayectoria y compromiso con la comunidad. En 2024, homenajeamos a 30 sucursales que alcanzaron estos hitos desde su habilitación.

4.3.1. Licencias 401-3

Hemos diseñado un amplio catálogo de licencias que cubren diversas situaciones personales, familiares y de salud, permitiendo a los colaboradores equilibrar su vida laboral con sus necesidades personales y de cuidado. Estas licencias son una muestra del enfoque inclusivo y de apoyo que promueve la Institución, considerando aspectos como la maternidad, la paternidad, la adopción, la salud, la educación y el bienestar familiar.

A continuación, se detallan las distintas licencias disponibles, reflejando la diversidad de situaciones que el Banco tiene en cuenta para apoyar a su personal en su desarrollo tanto profesional como personal.

- Licencia por nacimiento de hijo persona no gestante.
- Licencia por violencia de género.
- Licencia para personal con hijos/as con patología de gravedad.
- Licencia por persona gestante especial / Síndrome de Down.
- Licencia especial para agentes trasplantados.
- Licencia para agentes que donen órganos para trasplantes.
- Licencia pre y post trasplante.
- Licencia para tratamiento por fertilidad asistida.

- Licencia por unión civil convivencial.
- Licencia por enfermedad de familiar directo.
- Licencia por adopción.
- Licencia para trámite de adopción.
- Licencia para el otorgamiento o renovación del certificado único de discapacidad (CUD).
- Licencia para la Crianza.
- Licencia Ley 27610 (interrupción legal del embarazo).
- Licencia Ley 26743 (adecuación corporal a la identidad de género).
- Licencia por Maternidad /Persona Gestante, Descansos por Lactancia, excedencia por Maternidad.
- Licencia por Matrimonio.
- Licencia por fallecimiento de familiares directos e indirectos.
- Licencia especial por mudanza por razones de servicios.
- Licencia por festividades religiosas.
- Licencia por Citaciones Judiciales.
- Licencia por exámenes de Estudiantes.
- Licencia Ordinaria.
- Licencia Especial Deportiva.
- Licencia para desempeñar Cargos de Representación Política.
- Licencia por acompañamiento de familiar directo para tratamientos y/o enfermedades de extrema gravedad.
- Licencia por congelamiento de óvulos.
- Licencia con Regreso Progresivo posterior.
- Licencia por Maternidad Persona Gestante/Gestación por Sustitución/Adopción.
- Licencia por trámites personales.
- Licencia por Estudios Preventivos.
- Licencia por Cumpleaños.
- Licencia por Violencia Intrafamiliar y/o Doméstica.
- Licencia por Adscripción.
- Licencia Ley 27.674.

4.3.2. Seguro de Retiro

201-3

El BNA ofrece a sus personas empleadas la posibilidad de adherirse a un seguro colectivo de retiro, un beneficio que les permite fortalecer su previsión financiera a largo plazo. A través de este esquema, los colaboradores aportan el 1% de sus ingresos mensuales, mientras que el Banco contribuye con un 2% adicional sobre el total de las remuneraciones. De esta manera, quienes eligen participar en esta iniciativa acceden a un respaldo económico complementario para su etapa jubilatoria, reforzando su bienestar y estabilidad futura.

INDICADORES SEGURO DE RETIRO	2024
Personas afiliadas	15.983
Monto invertido por el personal	\$5.969.077.199
Monto invertido por el Banco	\$11.902.824.539

4.4. Políticas para la Igualdad y Prevención de Violencias

2-24, 3-3

4.4.1. Compromiso con la prevención de la violencia y la inclusión

En el BNA, implementamos acciones concretas para mitigar los efectos de la violencia doméstica en el ámbito laboral, entendiendo la estrecha relación entre la vida pública y privada de cada persona trabajadora. Brindamos un espacio de escucha activa y asesoramiento para que quienes atraviesan estas situaciones puedan notificar fehacientemente al Banco y acceder a las licencias por violencia de género (Ley 26.485) y por violencia intrafamiliar y/o doméstica. Además, proporcionamos información sobre las Oficinas de Violencia Doméstica

más cercanas y destacamos la importancia del apoyo psicológico y la orientación legal para acompañar profesionalmente cada proceso.

Medidas Preventivas y Capacitaciones

Como parte de nuestras acciones de prevención, impartimos capacitaciones en temáticas clave como Violencia Laboral (Convenio 190 OIT), Liderazgo, Comunicación Asertiva, Trabajo en Equipo, Gestión de Conflictos y Violencia de Género, entre otras. En 2024, alcanzamos un total de 268 personas capacitadas.

Junto con el ICMA, desarrollamos módulos de capacitación virtual sobre herramientas del Protocolo y violencia laboral y de género, dirigidos a Mandos Medios y Futuros Líderes de sucursales. También habilitamos en la plataforma virtual una capacitación asincrónica sobre la **“Guía para el Buen Trato en la Atención de Personas Usuaris del BNA”**, orientada a garantizar una atención inclusiva y adecuada, especialmente para poblaciones vulneradas. Un total de 128 personas completaron esta formación.

Comunicación Inclusiva y Perspectiva de Diversidad

Para evitar la reproducción de sesgos y estereotipos, revisamos y analizamos nuestras campañas de comunicación y publicidad desde una perspectiva interseccional. En 2024, adaptamos 3 formularios y 14 normativas a un lenguaje claro y revisamos más de 490 piezas de publicidad externa para garantizar una comunicación representativa y accesible.

Además, profundizamos nuestra política de inclusión para personas con discapacidad con la iniciativa **“Cartelería para Personas con Discapacidad Auditiva Trabajadoras del BNA”**,

permitiendo a quienes lo deseen colocar carteles en sus puestos de trabajo para facilitar la comunicación con clientes y compañeros.

4.4.2. Coordinación, acción y prevención de violencias

Se busca cumplir con los más altos estándares establecidos en el convenio 190 de la OIT ratificado por Ley 27.580 y la Recomendación 206. En este sentido, se continúa trabajando en la prevención y erradicación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. La Institución cuenta en su normativa interna vigente con el Protocolo contra la Violencia Laboral, Violencia de Género y Violencia Laboral sobre la base de los Géneros y Diversidades. Asesoramos y acompañamos a toda persona que lo requiera a través de una escucha activa y empática, ofreciendo contención y orientación de manera confidencial y reservada, abordando el trabajo interdisciplinariamente. Una vez recibida la denuncia, en el marco del Protocolo, la misma se deriva a la Unidad de Gestión y Coordinación de Denuncias de Violencia perteneciente a la Asesoría Legal, quien lleva a cabo el procedimiento de acuerdo con el Reglamento de Procedimiento de Denuncias contra la Violencia laboral, Violencia de género y Violencia laboral sobre la base de género hasta el dictado de la Resolución Final. Durante 2024 se realizaron 927 acciones de asesoramiento y orientación.

Posteriormente, y en colaboración con el ICMA, se impartieron capacitaciones en forma presencial y/o virtual inherentes a la materia, con el fin de generar herramientas y conocimiento para mitigar situaciones o conductas de violencia naturalizada.

Algunos de los temas abordados en estas capacitaciones incluyeron temas como Liderazgo positivo, Violencia Laboral con Perspectiva de Género, Comunicación Asertiva, Trabajo en Equipo, Gestión de Conflictos, Violencia de Género, entre otros.

4.4.3. Gestión de Denuncias de Violencias

En torno a la temática, la Subgerencia de Gestión de Denuncias de Violencias perteneciente a Asuntos Legales, ha llevado adelante las gestiones atinentes a la investigación, asignación, control y seguimiento de las denuncias enmarcadas en el Protocolo contra la Violencia Laboral, la Violencia de Género, la Violencia Laboral basada en el Género y las Diversidades, actuando como receptor de la normativa internacional y nacional en la materia. (Convenio 190 y Recomendación 206 de la Organización Internacional del Trabajo, Ley 26.485, etc.).

Durante 2024, se recibieron un total de 48 denuncias, de las cuales 35 correspondieron a casos de violencia laboral, 10 a violencia de género y 3 a situaciones de violencia laboral relacionadas con cuestiones de género y diversidades.

Se emitieron 59 Resoluciones Finales, de las cuales el 23,7% fueron recurridas, lo que dio lugar a la emisión de 14 Resoluciones de Recursos de Reconsideración, todas ellas confirmatorias de lo previamente resuelto.

Asimismo, Sucursales y diferentes áreas de Casa Central solicitaron la opinión y asesoramiento legal en cuestiones de violencia laboral y violencia de género, como así también en materia de Derechos Humanos, por lo que el área ha emitido un total de 53 dictámenes.

4.5. Caja de Previsión Social “Carlos Pellegrini”

201-3



La Caja de Previsión Social “Carlos Pellegrini” es un sistema solidario que, desde hace más de 126 años brinda apoyo previsional, asistencial, material, moral y cultural al personal del BNA y sus familias. Su propósito es gestionar una amplia gama de servicios promoviendo el bienestar de sus asociados, garantizando beneficios en distintas etapas de su vida laboral y jubilatoria.

Se destaca la importancia de acompañar al personal en edades avanzadas, brindando la posibilidad de incorporación o continuidad en el sistema tanto a quienes están en proceso de jubilación como a quienes ya se han jubilado, con la opción de solicitar su adhesión hasta dos años después del retiro.

Entre los principales beneficios y prestaciones que ofrece la Caja se destacan:

Apoyo educativo:

- Becas y kits escolares.

Bonificaciones y subsidios:

- Bonificación extraordinaria por jubilación ordinaria.
- Gratificación por nacimiento, casamiento y aniversarios de bodas.
- Subsidios por adopción, prenatal, asignación para gastos de adopción y apoyo para gastos en establecimientos geriátricos.
- Subsidio por fallecimiento del titular, cónyuge e hijos/as.
- Asignación especial por egreso del BNA, para quienes hayan aportado al sistema durante al menos 30 años.

Beneficios sociales y recreativos:

- Subsidio de alojamiento turístico.
- Convenios y alianzas con empresas para descuentos exclusivos.
- Sistema de ahorro con estímulo, que permite a cada adherente realizar aportes mensuales, los cuales se reintegran al momento del egreso o fallecimiento, con participación en sorteos periódicos.

Líneas de crédito:

- Acceso a créditos ordinarios, extraordinarios, para jubilados, para compra de bicicletas y turismo.

Cobertura en caso de fallecimiento:

- Subsidio para personas adherentes activas y jubiladas, destinado a los beneficiarios designados.
- Servicio de sepelio y ofrenda floral.

Asistencia económica ante situaciones imprevistas

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS ADHERENTES 2024

Personas adherentes activas	16.815
Personas adherentes jubiladas	4.757
Personas adherentes pensionadas	467
Personas adherentes prejubiladas	302

En 2024, se incorporó el beneficio de Alquileres Temporarios, destinado a brindar hospedaje temporal seguro y subsidiado a las personas adherentes activas y jubiladas. Permite el acompañamiento de cónyuge/conviviente, hijos/as, padre/madre, suegro/a y hermanos/as, y está dirigido a quienes atraviesen situaciones personales excepcionales, como destrucción o afectación de su vivienda, mudanza, violencia intrafamiliar o de género, o tratamientos médicos prolongados.

También se estableció una alianza estratégica con Coderhouse para ofrecer a las personas adherentes de la Caja de Previsión Social, así como a sus cónyuges/convivientes, hijos/as y personas jubiladas, acceso a formación continua de alta calidad en habilidades digitales, tecnológicas y comerciales. Esta iniciativa busca fortalecer sus competencias profesionales, mejorar sus habilidades y promover su desarrollo personal y laboral. Durante 2024 se tomaron 117 cursos.

BENEFICIOS Y PRESTACIONES**2024**

Cantidad de becas otorgadas	6.157
Cantidad de kits escolares	10.230
Cantidad de créditos ordinarios y extraordinarios	16.782

En línea con el compromiso del BNA de reducir el impacto ambiental mediante la despapelización, mejorar la calidad y modernización de la gestión, y facilitar el acceso a los servicios sin necesidad de concurrencia presencial, se ampliaron las funcionalidades del Sistema de Autogestión WEB (SAW) de la Caja.

Durante 2024, se incorporaron nuevos módulos al SAW, como la gestión de Crédito Extraordinario, y el módulo de Compromiso de Reservas Hoteleras, optimizando así la tramitación y facilitando las gestiones para las personas adherentes, especialmente para aquellas que son jubiladas. Las gestiones vinculadas a becas, bonos, crédito ordinario, kits escolares y liquidaciones se realizan 100% por el sistema de autogestión web.

4.6. Salud, Seguridad e Higiene en el trabajo

3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

En el BNA, la gestión de la salud se adapta a las necesidades de la Institución y a las condiciones sanitarias de cada región del país, garantizando un enfoque integral para el bienestar del personal. A través de capacitaciones constantes y la difusión de información clave, se promueve una cultura de prevención y cuidado en todos los ámbitos laborales.

Con el objetivo de proteger la salud de quienes forman parte del BNA, se implementan acciones de prevención, atención y promoción del bienestar, asegurando entornos laborales seguros y adecuados en nuestra Casa Central y en todas las sucursales del país. Estas iniciativas se llevan a cabo en cumplimiento de las normativas vigentes en materia de seguridad y salud laboral (Leyes 19.587/72; 24.557/95; 20.744/74, junto con sus decretos, resoluciones y modificaciones).

La estructura de la Unidad está conformada por dos áreas principales: Asistencia Médica y Social, e Higiene y Seguridad en el Trabajo. Ambas cuentan con profesionales especializados en medicina laboral, legal y clínica, cardiología, psiquiatría, psicología, odontología, radiología, nutrición, trabajo social, enfermería, así como licenciados y técnicos en higiene y seguridad en el trabajo.

Para garantizar una actualización constante, se desarrolla un plan de formación continua en ambas áreas, permitiendo a los profesionales fortalecer sus conocimientos y competencias. Además, se realiza anualmente un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), cuyos resultados orientan la actualización del Plan de Higiene y Seguridad del BNA, asegurando su alineación con las mejores prácticas y normativas en la materia.

Investigación de incidentes laborales y gestión de riesgos

Ante la notificación de un accidente de trabajo, se realiza una evaluación in situ para analizar las condiciones de seguridad ocupacional y determinar las causas del incidente. Como parte del proceso, se identifican peligros y se evalúan los riesgos asociados para definir medidas correctivas a partir de la jerarquía de control. Posteriormente, se solicita la adopción de acciones correctivas a las áreas involucradas con el fin de mejorar el sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.

Servicios de salud ocupacional

El Banco cuenta con un equipo profesional especializado en la identificación y mitigación de riesgos laborales. La gestión preventiva se desarrolla a través de:

- **Relevamientos en sucursales** por profesionales de Higiene y Seguridad.
- **Juntas médicas** en Casa Central y el interior del país.
- **Exámenes periódicos** en conjunto con la ART para el personal de riesgo.
- **Intervenciones ante situaciones críticas** solicitadas por funcionarios del Banco.
- **Acción preventiva primaria** ante riesgos emergentes a nivel institucional y nacional.

Además, la Unidad Asistencia Médica y Social, e Higiene y Seguridad en el Trabajo asesora a las áreas involucradas para resolver situaciones de riesgo y mantiene canales de comunicación directa con los profesionales de salud ocupacional.

El personal desempeña un rol clave en la identificación de riesgos, notificando su existencia para su verificación y tratamiento. Asimismo, su colaboración es fundamental en roles como Líderes de Evacuación, en capacitaciones de RCP y Riesgos en Oficinas, y en simulacros de emergencia, fortaleciendo la cultura de seguridad en el BNA.



Capacitaciones en salud y seguridad laboral

Durante 2024, el Banco brindó formación a través de la Plataforma Virtual del ICMA, incluyendo:

- Riesgos en oficinas, evacuación y uso de extintores en todas las sucursales.
- Plan de evacuación de Casa Central y Sucursal Plaza de Mayo para agentes nuevos.
- Primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar (RCP) y uso de desfibrilador externo automático (DEA), curso abierto a todo el personal del país.

Estos cursos son de carácter obligatorio y responden a necesidades de formación detectadas.

Proyecto "Edificio Cardioprotegido"

Al 31 de diciembre de 2024, el BNA cuenta con:

- 645 edificios equipados con DEA (incluyendo Casa Central y Plaza de Mayo).
- 676 equipos DEA instalados.
- 4.408 agentes entrenados en RCP/DEA en el interior.
- 12.297 capacitaciones virtuales sobre RCP/DEA a través del ICMA.



INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

2024

Tasa de frecuencia de accidentes laborales (TFA)	0,0152
Cantidad de accidentes registrados	48
Cantidad de accidentes con días de baja laboral por incapacidad laboral temporaria	137
Cantidad de accidentes con consecuencias graves	14
Tasa de días perdidos (TDP)	21,7
Tasa de ausentismo laboral (TAL)	5,65
Índice general de ausentismo	14,22
Cantidad de muertes por accidente laboral	0
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0,0057
Cantidad de enfermedades profesionales con días de baja laboral por incapacidad laboral temporaria	18

FORMACIÓN DEL PERSONAL SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

2024

Horas anuales de capacitación en seguridad e higiene	1.478
Cantidad de personas capacitadas	2.421
Cantidad de sucursales inspeccionadas por Seguridad e Higiene	269

CAPÍTULO 5

Cerca de nuestros clientes

- Contamos con 3.136 cajeros automáticos y 717 sucursales en todo el país.
- Más de 10 millones de usuarios registrados en BNA+.
- Implementamos un nuevo Modelo de Atención al Cliente para brindar un servicio de excelencia y fortalecer la competitividad del Banco.
- Reforzamos la seguridad del Banco con arquitecturas avanzadas, cifrado de datos, acceso restringido y monitoreo proactivo de amenazas.



5.1. Infraestructura Física y Digital

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

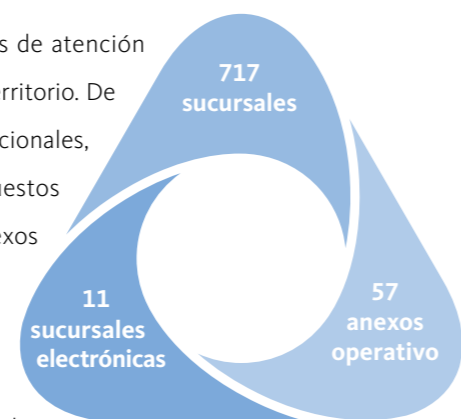
En el BNA trabajamos para mejorar el acceso al sistema financiero, entendiendo que este es un componente clave para la inclusión social y económica. El acceso a servicios financieros permite a las personas y empresas participar activamente en la economía, acceder a productos esenciales como ahorro, crédito, seguros y pagos, mejorando su calidad de vida. A medida que las tecnologías y las infraestructuras continúan evolucionando, nos esforzamos por adaptarnos a las diversas necesidades de nuestros clientes

Nuestro objetivo es asegurar que todos, sin importar su ubicación o contexto, puedan acceder a estos servicios, contribuyendo a una mayor equidad y desarrollo en todo el país.

En este contexto, en 2024 la red de atención se configura como un reflejo del compromiso de colocar al cliente en el centro, con una estructura diseñada para adaptarse a las diversas necesidades y realidades del país.

La red cuenta con un total de 798 puntos de atención distribuidos estratégicamente en todo el territorio. De estos, 717 corresponden a sucursales tradicionales, 11 son sucursales electrónicas, 13 son puestos permanentes de promoción y 57 son anexos operativos.

Las regiones más pobladas, como Buenos Aires y CABA, concentran una mayor cantidad de centros de atención, con 227 y 80 puntos respectivamente, para asegurar que los usuarios en áreas urbanas puedan acceder a los servicios de manera ágil, adaptados a las características particulares de cada lugar.



SUCURSALES DISTRIBUIDAS POR PROVINCIA

SUCURSALES*	SUCURSALES*
Buenos Aires	208
CABA	69
Catamarca	16
Chaco	21
Chubut	10
Córdoba	82
Corrientes	17
Entre Ríos	28
Formosa	5
Jujuy	5
La Pampa	15
La Rioja	13
Mendoza	41
Misiones	15
Neuquén	8
Río Negro	16
Salta	12
San Juan	7
San Luis	20
Santa Cruz	12
Santa Fe	72
Santiago del Estero	9
Tierra del Fuego	2
Tucumán	14
TOTAL	717

* Contiene: Agencias Móviles, Bancos en Planta, Casa Central, Oficina Administrativa y Sucursal sin Contabilidad Propia.

5.2. Uso

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

El BNA continúa fortaleciendo la infraestructura de sus cajeros automáticos y medios de pago digitales para mejorar la experiencia del cliente y promover la inclusión financiera en todo el país. A través de la implementación de nuevas tecnologías y servicios innovadores, como la biometría, los cajeros automáticos móviles y la billetera digital BNA+, el Banco busca garantizar un acceso más eficiente, seguro y sostenible para todos sus usuarios.

INDICADORES DE PUNTOS DE ACCESO 2024

Puntos de acceso del BNA cada 100.000 habitantes	2,46
Cajeros automáticos del BNA cada 100.000 habitantes	9,68
Cajeros automáticos del BNA cada 10.000 km2	11,23

Cajeros automáticos

En la actualidad, los cajeros automáticos (ATM) y las soluciones de pago digital juegan un papel crucial en la inclusión financiera, la mejora de la experiencia del cliente y la optimización de la gestión de transacciones bancarias. Estos medios permiten a los usuarios realizar una amplia variedad de operaciones de manera rápida, segura y accesible, independientemente de su ubicación.

Los ATM han evolucionado más allá de su función primaria de entrega de efectivo. Hoy en día, permiten a los usuarios realizar una amplia gama de transacciones, como consultas de saldo, transferencias, pagos de servicios y recargas, sin necesidad de desplazarse a una sucursal física o hacer largas filas. Esto fomenta la autonomía de los clientes en un entorno cada vez más digitalizado y mejora el acceso a servicios financieros esenciales.

En el marco del proceso de renovación de la infraestructura de cajeros automáticos, el Banco ha realizado importantes avances para garantizar la calidad y disponibilidad del servicio.

Durante 2024, se inició la transición hacia equipos de mayor tecnología, con la incorporación de billetes de mayor denominación de \$10.000 y \$20.000. Esta mejora ha optimizado la calidad del servicio y el tiempo de funcionamiento de los cajeros, pasando del 69,28% en diciembre de 2023 al 85,82% en el mismo período de 2024.

Este proceso ha incluido tanto el recambio de unidades existentes como la instalación de 113 nuevas posiciones, lo que eleva el total a 3.136 cajeros distribuidos en todo el país.

113 CAJEROS NUEVOS

3.136 CAJEROS TOTALES

En 2024, el Banco amplió su flota de cajeros automáticos móviles a 10 unidades, incorporando 6 nuevos equipos con tecnología 4G y antenas satelitales Starlink. Esto permite una conectividad continua y de alta calidad, incluso en áreas con infraestructura limitada.

Para seguir mejorando la operatividad y seguridad de los medios de pago, el Banco ha implementado varias innovaciones en sus cajeros automáticos:

BIOMETRÍA FINANCIERA

Se introdujo un sistema de biometría financiera que permite a los clientes operar en los cajeros automáticos de forma rápida y segura a través de la aplicación BNA+, lo que fortalece la seguridad y agiliza la experiencia del usuario.

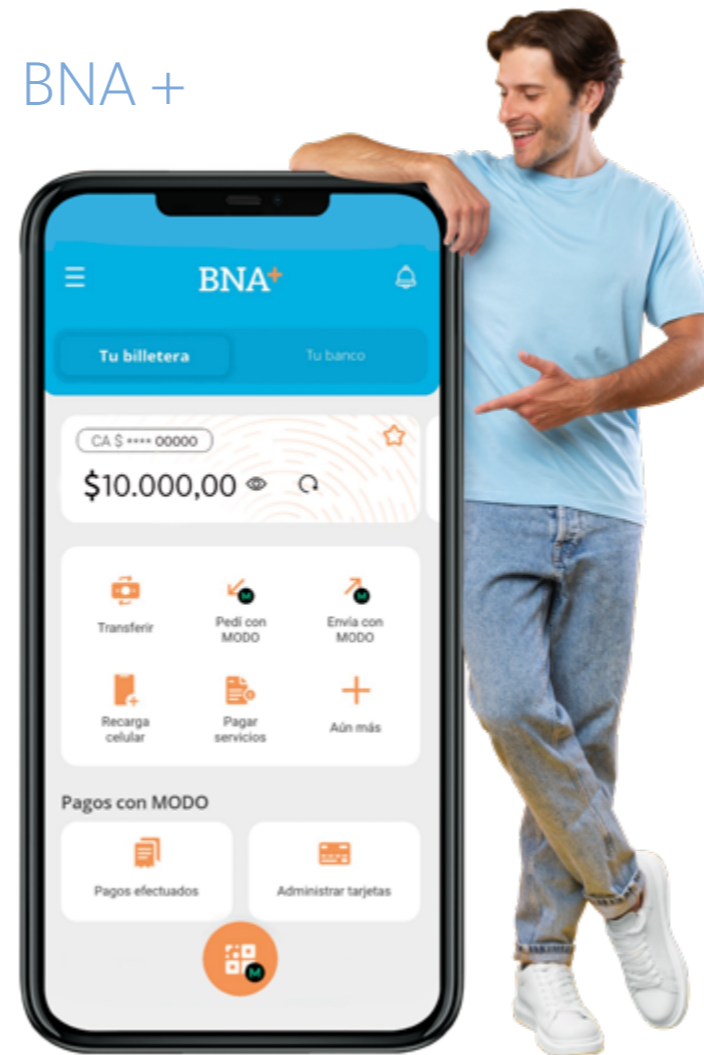
CASETERAS PARA BILLETES DE MAYOR DENOMINACIÓN

Los cajeros actualmente están configurados para manejar billetes de \$10.000 y \$20.000, facilitando extracciones de montos más elevados, sin necesidad de realizar múltiples transacciones.

Compromiso sostenible

Como parte del compromiso del Banco con la sostenibilidad, se ha iniciado un proceso de despapelización de las operaciones realizadas en los cajeros automáticos. Mediante la iniciativa "Onda Verde", los tickets emitidos por los cajeros serán reemplazados por comprobantes electrónicos enviados a los clientes registrados en "Mi Perfil Digital" de la aplicación BNA+. Esta medida no solo reduce el impacto ambiental, sino que también mejora la eficiencia operativa al reducir los costos de papel y mantenimiento de los cajeros.

BNA +



En 2024, la billetera digital BNA+ superó los 10 millones de usuarios registrados, de los cuales un 90% son activos.

En este período, se realizaron más de 19 mil millones de transacciones, lo que representa un aumento de seis veces, en comparación con el año anterior. De estas transacciones, 1.2 mil millones fueron operaciones monetarias, destacando las transferencias como el tipo de transacción más utilizado, representando el 83.2% del total.

Las principales innovaciones de BNA+ en 2024 incluyen:

ACTUALIZACIÓN DE TARJETAS DIGITALES

Se incorporó el código de seguridad CVV a las tarjetas digitales de débito y crédito, lo que facilita las compras en línea sin necesidad de contar con la tarjeta física.

PAGOS CON QR MODO

Se optimizó la funcionalidad de pagos con QR en BNA+, proporcionando una interfaz más intuitiva y permitiendo detectar promociones en tiempo real a través de la integración con MODO, mejorando así la experiencia del usuario.

LÍMITES DE EXTRACCIÓN EN CAJEROS

Con la incorporación de los billetes de \$10.000 y \$20.000 en los cajeros automáticos, los límites de extracción fueron ampliados hasta un máximo de \$500.000, permitiendo a los usuarios actualizar sus montos de extracción a través de la billetera BNA+.

INDICADORES DE USO

Organismo	BNA	Sistema Financiero Argentino	Participación BNA
Cantidad de puntos de acceso	798	53.715	1,49%
Puntos de acceso cada 10.000 personas adultas	0,25	16,58	1,49%
Transferencias electrónicas por personas adultas	1,97	18,8	10,48%
Extracciones de efectivo por ATM por personas adultas	0,48	2,9	16,43%
Cantidad de tarjetas de débito c/ 10.000 personas adultas	6.507	26.302	24,74%
Cantidad de tarjetas de crédito c/ 10.000 personas adultas	1.492	12.419	12,02%
Cantidad de tarjetas de débito sobre tarjetas de crédito	4,36	2,12	-
Cantidad de operaciones de préstamos hipotecarios c/ 10.000 personas adultas	18,78	97	19,29%
Cantidad de cajas de ahorro c/10.000 personas adultas	6.293	32.428	19,41%

5.3. Transformación Digital

2-26, 3-3, 203-1, 203-2

La digitalización ha permitido redefinir la manera en que interactuamos con nuestros clientes, ofreciendo servicios más rápidos, seguros y accesibles. A lo largo de 2024, hemos trabajado en una serie de mejoras significativas en nuestra plataforma de Banca Digital Empresas, con el firme compromiso de brindar un servicio de calidad, ágil y seguro para todos nuestros clientes.

En 2024 hemos implementado importantes mejoras en nuestra Banca Digital Empresas, con el objetivo de optimizar la experiencia de nuestros clientes, simplificar los procesos operativos y reforzar la seguridad en las transacciones. Estas acciones, dirigidas tanto a usuarios actuales como nuevos, han logrado una notable adopción de la plataforma y han elevado la calidad del servicio.

Una de las principales medidas implementadas ha sido la ampliación de los horarios de operación de nuestra plataforma Banca Digital Empresas, permitiendo su funcionamiento todos los días de 6:00 a 22:00 horas. Este cambio, junto con la simplificación de procesos de alta y la eliminación de la biometría en procedimientos de contingencia, ha facilitado el acceso y uso para nuestros clientes, mejorando la eficiencia en la gestión de sus operaciones. Además, incorporamos datos identificatorios del originante en los movimientos de cuenta, lo que ha permitido una mayor transparencia en las transacciones. También, hemos avanzado en la unificación de la identidad entre nuestra Banca Digital Empresas y Banca Digital Personas, ofreciendo una experiencia más integrada y fluida para los clientes que utilizan ambas plataformas.

Desde el lanzamiento de la plataforma Banca Digital Empresas se enrolaron más de 82.000 usuarios, de los cuales el 80% proviene de la migración desde Nación Empresa 24 y el 20% restante corresponde a nuevos clientes. Este crecimiento refleja el éxito de las optimizaciones implementadas, que han mejorado significativamente la experiencia y satisfacción de los usuarios.

Uno de los mayores logros ha sido la mejora en la seguridad, un aspecto clave dado el creciente riesgo de fraudes cibernéticos. La implementación de nuevas medidas antifraude, como la aprobación de transacciones desde "autorizaciones pendientes", permitió reducir de manera significativa los eventos de estafas a clientes que operaron en el canal Banca Digital Empresas.

Banca Electrónica de Individuos

Actualmente el BNA tiene disponibles los siguientes canales electrónicos: Cajeros Automáticos, Terminales de Autoservicio, Home Banking, Mobile Banking, el Centro de Atención al Cliente y BNA+.

CANTIDAD DE USUARIOS ACTIVOS

Canal	Home Banking	Mobile Banking	BNA +
2024	546.300	168.064	10.305.154

Banca Electrónica de Empresas

Nuestros servicios de Banca Electrónica para empresas son:

BNA Digital Empresas: Plataforma digital del BNA diseñada para facilitar la gestión financiera de las empresas. Ofrece una amplia gama de servicios, como consultas de saldos, transferencias, pagos de impuestos, comercio exterior, financiamiento y gestión de tarjetas empresariales, accesibles a través de canales digitales. Esta herramienta promueve la digitalización de procesos bancarios, mejorando la accesibilidad y eficiencia para empresas de todos los tamaños, alineada con los objetivos de innovación y sustentabilidad del Banco.

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

InterBanking: Servicios “multibanco” que permiten a las empresas operar en una sola pantalla todas sus cuentas de todos los bancos del sistema.

+Pagos Nación: Plataforma de pagos digitales del BNA que permite a empresas, comercios y organismos públicos gestionar cobros y pagos de manera ágil y segura. A través de esta herramienta, se pueden realizar transacciones electrónicas con diversas modalidades, como códigos QR, enlaces de pago, débito automático y transferencias, facilitando la inclusión financiera y la digitalización de los pagos en todo el país.

Web Comex: Herramienta que permite consultar online operaciones de comercio exterior realizadas a través del BNA de manera ágil y segura.

Utilización de canales electrónicos

Durante 2024 se realizaron las siguientes operaciones electrónicas:

CANTIDAD DE OPERACIONES ELECTRÓNICAS

Año / Canal	2024
Plazo fijo electrónico	6.323.800
Retiro de efectivo	185.296.101
Depósito en efectivo	1.609.554
Depósito de cheque	202.009
Depósito de E-cheq	1.324.805
Préstamos solicitados	5.625.968

Además, brindamos información sobre la cantidad de transacciones efectuadas, clasificadas según el tipo de canal, destacándose la billetera virtual BNA+ como el medio preferido por los usuarios.

VOLUMEN DE TRANSACCIONES

Canal	Cantidad
BNA+	19.009.526.357
Home Banking	596.602.913
Mobile Banking	48.359.968
ATM	461.657.572

Embajadores e identidad de marca

El BNA ha diseñado e implementado un plan estratégico en diálogo con los grupos de interés, basado en tres pilares fundamentales: marketing de influencers, difusión de eventos y promociones. Este enfoque integral tiene como objetivo principal construir

una imagen de marca joven, cercana y positiva, aumentar la fidelidad de la audiencia e impulsar el crecimiento del negocio de manera sostenible.

A través de alianzas con embajadores de marca, el Banco ha ampliado su alcance y una renovación significativa de su imagen. La creación de contenido original y atractivo, que incluye publicaciones, historias y videos, ha sido esencial para comunicar promociones y nuevos productos, así como para difundir eventos con participación del Banco y campañas de concientización en colaboración con expertos en distintas temáticas con el objeto de promover la educación financiera y evitar las estafas virtuales y fraudes. Además, se ha potenciado el uso de medios de pago digitales, destacando herramientas como la aplicación BNA+ y +Pagos Nación, orientadas a ofrecer soluciones innovadoras tanto para usuarios como para comercios. Con un enfoque particular en la educación financiera y la ciberseguridad, el Banco ha reafirmado su compromiso con la protección y el bienestar de sus clientes, especialmente de los adultos mayores, fortaleciendo su presencia en el ámbito digital y brindando apoyo en la lucha contra fraudes virtuales.

Herramientas de accesibilidad y comunicación

La accesibilidad en los servicios financieros es un paso crucial para garantizar una inclusión financiera real, ya que permite a todos los clientes, independientemente de su situación económica, social o capacidades, tener acceso a los servicios que necesitan de manera igualitaria.

En el caso del **sitio web del BNA**, los servicios mencionados están diseñados para facilitar la interacción de los usuarios con el Banco, permitiendo que realicen diversas operaciones de forma cómoda y eficiente.

Las personas usuarias pueden contar con una serie de herramientas y servicios accesibles que permiten realizar operaciones bancarias de forma eficiente, sin importar su ubicación o capacidad física:

1. Búsqueda de sucursales y cajeros automáticos
2. Consulta de cotización de billetes y divisas extranjeras (diaria e histórica)
3. Descarga de contratos de adhesión de productos
4. Descarga de formularios de comercio exterior
5. Solicitud de productos y servicios en línea
6. Solicitar de turnos online para atención en sucursales
7. Solicitar envío y desbloqueo de tarjetas de débito
8. Iniciar trámite de arrepentimiento o de baja de producto
9. Baja, revisión de débitos automáticos o de productos
10. Simulador préstamos e inversiones
11. Ingreso de reclamos, sugerencias o consultas

Facilitando el acceso a servicios bancarios

El Banco ha optimizado la accesibilidad y comprensión de sus productos y servicios a través de tutoriales en video disponibles en su canal de YouTube, facilitando a los clientes el uso de herramientas digitales. En 2024, se implementaron diversas iniciativas:

BNA Digital Empresas: Con un total de 7 videos, estos tutoriales explican de manera clara y detallada cómo realizar acciones tales como registrarse, desbloquear usuarios o claves, invitar operadores, y gestionar pagos.

AgroNación: Se desarrollaron 9 videos tutoriales que guían a los usuarios y comercios en el uso de la app AgroNación. Los videos incluyen desde cómo descargar e instalar el soft token, hasta cómo realizar pagos a través del Botón de Pago, y cómo validar y presentar operaciones.



PymeNación: Este conjunto de 5 tutoriales enseña a los usuarios y comercios cómo descargar el soft token, pagar a través del Botón de Pago, y presentar operaciones usando la plataforma Nación Pos Web.

¡Conocé nuestro canal de Youtube escaneando el QR y suscribite!

Cada minuto cuenta: optimización del tiempo del cliente a través del asistente virtual

El BNA implementó ANA, un asistente virtual diseñado para brindar asistencia automática y responder consultas recurrentes de los usuarios y clientes. Gracias a esta herramienta, se optimizó el tiempo de respuesta a consultas, pudiendo ser realizadas en cualquier momento y desde cualquier lugar. En total, 385 mil usuarios se beneficiaron de este servicio, obteniendo soporte en una variedad de temas clave para el Banco.

Durante 2024, el asistente virtual gestionó un total de 415 mil conversaciones y generó 1.8 millones de mensajes, con un 87% de las interacciones provenientes del canal web.

El asistente virtual demostró su efectividad al asistir a los clientes en diversos trámites y consultas cotidianas, tales como:

- Onboarding y descarga de aplicaciones: guía para la instalación de las apps BNA+ y +Pagos Nación.
- Tiendas y movilidad: información sobre Tienda BNA+, con ofertas exclusivas en movilidad y viajes.
- Gestión de claves: asistencia en la solicitud, blanqueo y baja de claves para Home Banking, BNA+, token, entre otros.
- Pagos de servicios: soporte para realizar pagos mediante los medios propios del Banco.
- Educación financiera: información sobre productos como Mayores Activos y otros contenidos educativos.

Asistencia en situaciones críticas

El tiempo es un recurso valioso, y en situaciones críticas, cada minuto cuenta. El Banco ha implementado un sistema de asistencia que responde a las necesidades cotidianas, y que también se destaca en momentos de urgencia. Ya sea en casos de pérdida o robo de tarjetas, fraudes o problemas de seguridad, el asistente virtual está disponible para ofrecer respuestas rápidas y efectivas, ayudando a minimizar el impacto en el cliente.

- El asistente brindó apoyo en situaciones críticas, ofreciendo información clave sobre:
 - Pérdida o robo de tarjetas.
 - Fraudes y medidas de seguridad.
 - Asistencia a clientes en el exterior que presentaban dificultades para operar sus productos.
 - A su vez, también proporcionó información sobre productos bancarios, permitiendo a los clientes a conocer detalles sobre:
 - Tarjetas de crédito y débito.
 - Apertura de cuentas.
 - Préstamos personales e hipotecarios.
 - Préstamos con destino específico.

Redes sociales

Canal	Unidad	2024
	Millones de usuarios	32.780.749
	Millones de visitas	279.317.869
	Millones de sesiones	164.492.492
	Miles de usuarios	145.028
	Miles de visitas	929.535
	Personas usuarias	76.541
	Visitas	348.100
	Sesiones	284.101
	Personas suscriptas al canal	69.690
	Videos subidos	116
	Vistas	39.321.897
	Seguidores	172.800
	Publicaciones realizadas	14
	Seguidores	426.900
	Publicaciones realizadas	137
	Seguidores	315.114
	Publicaciones realizadas	616
	Seguidores	23.319
	Publicaciones realizadas	114

5.4. Atención y seguridad del cliente

3-3

5.4.1. Atención al cliente

2-25, 2-26, 3-3

El BNA comprende la importancia de mantener una comunicación fluida y cercana con sus clientes. Por ello, dispone de múltiples canales de atención que facilitan un vínculo continuo y efectivo. Cuenta con una extensa Red de Sucursales, una Unidad de Asistencia y Protección de Usuarios y un Centro de Atención al Cliente, diseñados para responder consultas, resolver inconvenientes, gestionar reclamos y recibir sugerencias.

A lo largo del último año, la Entidad ha fortalecido estos espacios, mejorando su capacidad de respuesta y optimizando los procesos de gestión de solicitudes, con el propósito de brindar un servicio más ágil y accesible que reafirme su compromiso con la satisfacción y el acompañamiento de cada uno de sus clientes.

Experiencia del cliente

El Banco sigue consolidándose como una Entidad que prioriza tanto la innovación tecnológica como el cuidado de la experiencia del cliente, aspectos clave para garantizar su competitividad y liderazgo en el mercado financiero.

En el último trimestre de 2024, el Programa Integral de Retención de Clientes (PIRC) avanzó con una prueba piloto que abarcó diez Gerencias Zonales y 49 Sucursales. Esta iniciativa permitió evaluar la efectividad de las estrategias de retención a través de un período de prueba de 90 días, alcanzando una retención del 84% de los clientes.



Al finalizar la prueba piloto, se realizaron encuestas de satisfacción a los clientes. Los resultados evidencian el impacto positivo de las estrategias implementadas para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la relación con los usuarios.

En relación con la formación y el desarrollo de equipos, se completó con éxito el Programa Campo de Experiencias, en el que participaron empleados de la Sucursal Congreso y el Anexo de Sede Palacio Legislativo. Durante las jornadas de entrenamiento, se fortaleció la escucha activa y el trabajo en equipo a través de actividades de Team Building. Se destacó la importancia de optimizar sistemas y simplificar procedimientos, así como mejorar las herramientas tecnológicas y la capacitación continua para mejorar la experiencia tanto del cliente interno como externo.

Feedback Transaccional

El BNA diseñó una estrategia de Feedback Transaccional con el objetivo de obtener retroalimentación en tiempo real de los clientes, a través de encuestas presenciales en sucursales y encuestas automáticas enviadas por el CRM, sistema de Gestión de Relaciones con Clientes, en distintos momentos de la interacción.

Además, la implementación de un Portal de Canales y Experiencia del Cliente ha sido una herramienta clave para evaluar el desempeño de los canales de atención y la satisfacción general de los clientes. El portal facilita el monitoreo de indicadores clave como la calidad del servicio, tiempos de respuesta y la eficiencia operativa, permitiendo tomar decisiones estratégicas fundamentadas en datos precisos.

Innovación en la calificación de clientes

El Scoring Multifactorial de Clientes (SMC) permite evaluar a los clientes a través de múltiples parámetros, incluidos su comportamiento financiero y patrones de consumo. Este modelo ayuda a identificar a los clientes más rentables y a aquellos con mayor riesgo, optimizando la toma de decisiones estratégicas y fortaleciendo la relación con los clientes de alto valor.



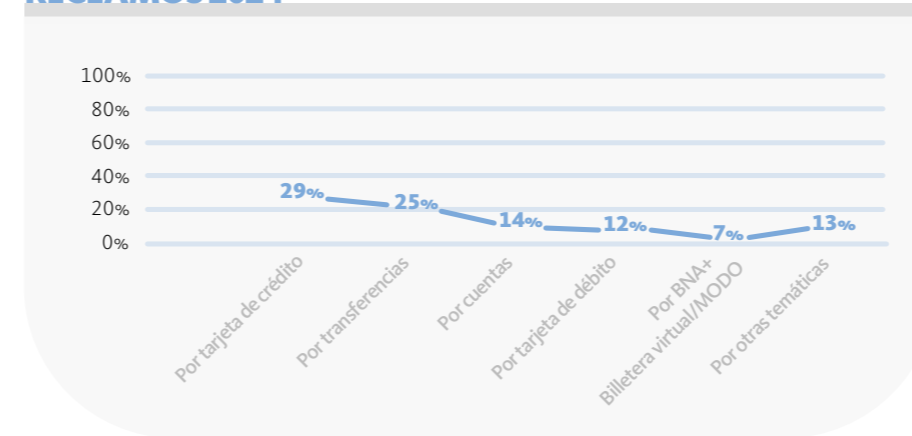
Transparencia y gestión del reclamo

El BNA recibe y procesa solicitudes tanto de organismos oficiales como de personas usuarias a través de diversos canales, como correo electrónico, el formulario de reclamos disponible en el sitio web del Banco y atención presencial o telefónica. Esta variedad de opciones para presentar un reclamo asegura que todas las personas tengan acceso a un mecanismo claro y directo para expresar sus inquietudes.

Una vez recibidas las solicitudes, se realiza un seguimiento quincenal de los casos pendientes mediante el Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR). El registro abarca casos originados en diversas sucursales, Gerencias Zonales y áreas de Casa Central.

Estadísticas

RECLAMOS 2024



Reclamos de organismos oficiales	766
Total de reclamos registrados al 31/12/2024	697.431
Total de reclamos resueltos al 31/12/2024	700.258
Promedio de tiempo de resolución (días hábiles)	19,32

Plan anual de seguimiento

El Banco lleva a cabo un monitoreo periódico de los reclamos cerrados con el fin de identificar respuestas que no cumplan con las normas y procedimientos vigentes. Durante 2024, se realizaron dos controles por muestreo federal, abarcando un total de 20.966 reclamos. Además, se realiza un seguimiento quincenal de los reclamos pendientes ingresados a través de la red de sucursales, así como de los registros asignados a las Unidades de Casa Central que gestionan incidentes.

Capacitación y actualización de equipos

El Banco gestiona el conocimiento de los equipos brindando capacitaciones en Sucursales, Gerencias Zonales y Representaciones Legales, con el fin de informar y mantener actualizados los conocimientos sobre normativas y aspectos operativos. Entre los temas tratados durante el

2024, se encuentran Reintegro de Importes y Registro (RRI), Registro de Denuncias ante Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA), reclamos y Normas de Protección de Usuarios de Servicios Financieros. El total de agentes capacitados ascendió a 5.390.

Canales de comunicación habilitados para el contacto con los usuarios:

A continuación, se detallan los principales canales de comunicación disponibles para que los usuarios puedan realizar consultas o recibir asistencia:

1. Correo Electrónico:

Para consultas o asistencia personalizada, los usuarios pueden comunicarse a través de la dirección: asistenciaproteccionusuarios@bna.com.ar

2. Teléfono:

Se encuentra habilitada la línea telefónica 0810-666-4444 para atención al cliente y resolución de consultas.

3. Sitio Web:

Los usuarios también pueden acceder a: www.bna.com.ar/Home/Contactenos

Centro de atención al cliente (CAC)



La implementación de un Nuevo Modelo de Atención al Cliente, como el que se desarrolló en 2024, se vuelve una estrategia clave para adaptarse a las demandas actuales, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad del Banco.

El plan de trabajo se estructuró en varias fases clave, comenzando con un relevamiento de las mejores prácticas y soluciones de atención al cliente implementadas por entidades financieras y empresas BPO (Business Process Outsourcing) del mercado.

El proceso de investigación incluyó un análisis comparativo de diversas entidades financieras y empresas BPO, con el propósito de identificar estrategias exitosas y áreas de mejora que pudieran ser adaptadas a las necesidades del Banco. Como parte de la implementación del Nuevo Modelo, se realizó una adecuación estructural en las funciones del Centro de Atención al Cliente (CAC), transformándolo en un equipo especializado en realizar gestiones, controles y seguimiento de las empresas encargadas de brindar el soporte al cliente.

Para reforzar la capacidad de gestión de este nuevo modelo, se organizó un curso de Líderes Customer Operations Performance Center (COPC), un programa de certificación internacional que busca formar a expertos en la gestión de operaciones de atención al cliente y en la optimización de procesos. Esta certificación incrementa la competencia interna del Banco, mientras que afianza el compromiso con las mejores prácticas internacionales en la gestión de la experiencia del cliente.

5.4.2. Seguridad del cliente

3-3, 416-1, 418-1

La seguridad de la información es uno de los pilares fundamentales en el proceso de transformación digital del BNA. Nuestro enfoque se centra en garantizar la protección de los activos tecnológicos, la integridad de los datos y la confidencialidad de la información de nuestros clientes.

Política de Seguridad de la Información

Las Políticas de Seguridad de la Información del BNA establecen las responsabilidades, directivas y requisitos necesarios para garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y auditabilidad de la información. Establecen un nivel razonable de protección de los activos del Banco, con el objetivo de prevenir el mal uso y la pérdida de bienes de la Organización. Estas políticas son de aplicación obligatoria para todo el personal del Banco, ya sea de planta permanente, contratado o externo, que desempeñe actividades dentro del ámbito de la institución.

Ciberseguridad

La digitalización del Banco ha implicado la adopción de medidas y prácticas innovadoras para fortalecer la seguridad en cada etapa del proceso. Entre los principales logros se destacan:

- **Implementación de arquitecturas de seguridad avanzadas:** se adoptaron metodologías DevSecOps para integrar medidas de seguridad desde las primeras fases del ciclo de vida de los proyectos tecnológicos.
- **Protección de activos tecnológicos:** se aplicaron técnicas de cifrado de datos en reposo y en tránsito. Además, se implementó el principio de mínimo privilegio, reduciendo el acceso a datos sensibles solo a usuarios autorizados.
- **Monitoreo y controles de seguridad:** se establecieron controles específicos para asegurar que los activos tecnológicos cumplan con los estándares técnicos definidos. Asimismo, se configuraron alertas de línea base que permiten detectar comportamientos anómalos en la actividad de seguridad, contribuyendo a la identificación temprana de amenazas potenciales.

Gestión de vulnerabilidades

El BNA mediante un enfoque integral que combina técnicas automatizadas, revisiones manuales e identifica vulnerabilidades:

- **Escaneo y análisis de vulnerabilidades:** utilización de herramientas de escaneo automático y evaluación de vulnerabilidades reportadas por fabricantes y el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC). Se revisan parches y actualizaciones de software para mitigar riesgos identificados.
- **Pruebas de intrusión:** ejecución periódica de simulaciones de ataques para identificar debilidades explotables en infraestructuras críticas, incluyendo configuraciones erróneas, credenciales débiles y accesos no autorizados.

Vigilancia activa y gestión de amenazas

El Banco cuenta con un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que emplea técnicas de Threat Hunting para la búsqueda activa de amenazas, respaldado por el equipo CSIRT de Redlink. La detección de ciberamenazas se realiza de manera proactiva mediante automatizaciones que permiten identificar eventos en tiempo real y mitigar riesgos de forma eficiente.

Prevención de fraudes

Dado el crecimiento constante de las amenazas digitales, los fraudes financieros representan un desafío cada vez mayor. Por este motivo, en 2024 se creó la Gerencia de Prevención de Fraude, reforzando el compromiso del BNA en la protección y seguridad de los clientes.

A continuación, se detallan algunas de las iniciativas llevadas a cabo:

- Trabajo colaborativo con otras entidades financieras del país para fortalecer la lucha contra los fraudes financieros.
- Creación de políticas y procedimientos de cumplimiento obligatorio para los empleados de BNA, con el fin de mejorar la atención de reclamos de clientes víctimas de fraudes y estafas.



- Realización de evaluaciones de riesgos en las etapas de desarrollo de nuevos productos y servicios financieros, aportando una perspectiva sobre los riesgos de fraudes y sus medidas de mitigación.
- Implementación de programas de concientización y capacitación en materia de Prevención de Fraude a empleados del BNA.
- Elaboración de campañas de información a clientes sobre fraudes digitales y como evitarlos.
- Implementación de nuevas reglas al servicio de monitoreo transaccional, teniendo en cuenta las nuevas casuísticas de fraudes y estafas detectadas.
- Implementación de nuevas medidas de seguridad en los canales digitales de BNA, que no solo lograron robustecer la seguridad de los mismos, sino que también ayudaron a prevenir eventos de fraudes o estafas a clientes de BNA.

A su vez, se ha impulsado la creación de una **Célula de Concientización Integral**, integrada por las áreas de Negocio, Marketing, Prevención de Fraudes y Protección de Activos de Información. Su misión es liderar iniciativas de concientización sobre prevención de fraudes y estafas virtuales en el sistema financiero.

Protección de datos personales

El BNA cumple con los requisitos establecidos en la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales, promovida por la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP), y asume el carácter de Responsable Registrado. Esta Ley regula aspectos fundamentales de la protección de datos personales en archivos, registros, bases de datos y otros medios de tratamiento de información, ya sean de carácter público o privado, con el objetivo de garantizar el derecho al honor, la intimidad y el acceso a la información de los titulares de los datos.

La estrategia de datos del BNA asegura el cumplimiento de la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales del Banco, estableciendo lineamientos claros para el tratamiento de la información en concordancia con la normativa vigente. Se garantiza que los datos personales sean recolectados, almacenados, procesados y utilizados de manera ética y segura, respetando los principios de licitud, transparencia, finalidad y proporcionalidad. A través de mecanismos de control y accesos restringidos, se protege la confidencialidad y la integridad de la información, evitando su uso indebido o divulgación no autorizada.

Seguridad física

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

Durante 2024, se registraron 17 ilícitos contra el BNA, sin sustracción de numerario. De estos incidentes, 10 fueron actos de vandalismo, 5 robos de elementos de menor cuantía, 1 tentativa de robo y 1 atentado contra instalaciones de una sucursal. Además, se detectó un dispositivo de captura de billetes, conocido como "pescador" en un cajero automático (ATM).

Luego de la puesta en marcha del Proyecto de Plataforma Integral de Seguridad Bancaria (PISBa), que marcó un hito en el fortalecimiento de la seguridad en nuestra Casa Central, se ha trabajado para su mejora instalando nuevos dispositivos y optimizando sus funcionalidades con el objetivo de maximizar su eficiencia y ampliar su alcance operativo.

Miramos al futuro

Seguimos innovando para garantizar un ecosistema financiero seguro y sostenible. En los próximos años planeamos:

- Invertir en nuevas tecnologías de detección de fraude.
- Continuar con las campañas de concientización dirigidas a nuestros clientes y empleados, con el fin de mantenerlos actualizados sobre las nuevas técnicas delictivas.



CAPÍTULO 6

Capital Social

- El Programa “BNA te suma” obtuvo el premio +Futuro en la categoría “Género, grupos vulnerables e inclusión financiera” en el Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).
- Se dieron de alta 76.796 cuentas para adolescentes, quienes accedieron a su primera cuenta bancaria.
- La Fundación Banco de la Nación Argentina impulsa el desarrollo laboral a través de la formación en oficios, el apoyo a emprendimientos y el fomento de startups en todo el país.
- Con 37 años de trayectoria, Fundación Empretec ha desarrollado más de 200 programas y capacitaciones, alcanzando a más de 22.000 personas en alianza con más de 350 instituciones a nivel nacional.



6.1. Programa BNA te suma

2-23, 2-24, 3-3, 413-1, 203-1



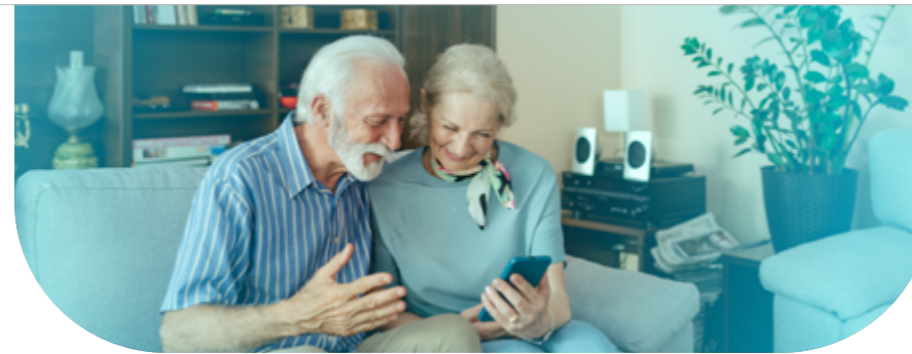
Contamos con un Programa de inclusión y educación financiera llamado “BNA te suma”, el cual se organiza en torno a tres pilares fundamentales que guían sus acciones:



ALIANZAS POR LA INCLUSIÓN: trabajo articulado con organismos externos, en sinergia con diversas entidades, para promover la inclusión y educación financiera a nivel nacional provincial y municipal, favoreciendo el acceso a información y recursos financieros adecuados para todas las personas.

INNOVACIÓN FINANCIERA INCLUSIVA: desarrollo y gestión de productos financieros inclusivos, adaptados a las necesidades de distintos segmentos de la población.

PRESENCIA TERRITORIAL: implementación de la Red de Facilitadores Financieros con presencia en todo el territorio nacional, compuesta por personal de cada una de las sucursales del país, quienes reciben una formación específica, brindando orientación y asistencia personalizada en temas de educación financiera.



A través de estas acciones, el Programa busca ampliar el acceso y uso de los servicios financieros, promoviendo el desarrollo económico y la inclusión de todos los sectores de la sociedad. Para ello, buscamos fomentar la inclusión financiera a través de la digitalización, incentivando el uso de herramientas electrónicas como medio accesible y eficiente para realizar operaciones financieras. Además, ofrecemos información útil para prevenir el ciberdelito, educando a la comunidad sobre cómo identificar y evitar fraudes y estafas en el entorno digital.

BNA TE SUMA

	Promover el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros
	Transformar la vida de las personas y generar un efecto multiplicador en cada comunidad
	Difundir recomendaciones preventivas para evitar estafas
	Profundizar la digitalización y el uso de los canales electrónicos como herramienta de inclusión financiera

El Programa “BNA te suma” obtuvo el Premio +Futuro en la categoría “Género, grupos vulnerables e inclusión financiera” en el Congreso Latinoamericano de Banca Sostenible e Inclusiva de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).

6.1.1. Alianzas por la inclusión

Colaboramos estrechamente con organismos externos para fomentar la inclusión y la educación financiera en todo el país.

491 Escuelas	123 Centros de Jubilados
61 Municipios	54 Empresas
14 Universidades	20 Asociaciones Civiles
15 Organismos Nacionales	14 Organismos Provinciales
11 Ferias y Expos	6 Club de Emprendedores

6.1.2. Innovación financiera inclusiva

Con el objetivo de fortalecer el acceso y uso de los servicios financieros, nos centramos en gestionar productos diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de diversos sectores sociales. En ese sentido, buscamos reducir o eliminar las barreras que dificultan el acceso a productos y servicios bancarios, promoviendo su utilización de manera eficaz y contribuyendo al bienestar financiero de las personas.

Entre los productos más destacados se encuentran:

- **Cuenta sueldo gratuita, tarjeta de crédito sin costo de mantenimiento y préstamos de fácil acceso para el personal de casas particulares:** estos productos están orientados a un segmento históricamente desatendido por la banca tradicional, buscando brindarles acceso a servicios financieros esenciales.
- **Línea de crédito inclusiva para personas emprendedoras:** esta línea reduce los requisitos de acceso y facilita el otorgamiento del primer crédito bancario, apoyando a los emprendedores en sus proyectos y necesidades financieras.
- **Cuenta adolescente con onboarding 100% digital:** dirigida a personas entre 13 y 17 años, les permite abrir su primera cuenta bancaria desde el celular, iniciando así su incursión en el mundo bancario y adquiriendo conocimientos fundamentales para su vida financiera adulta.



Seguros inclusivos y microseguros, adaptados a las necesidades de personas de bajos ingresos: ofrecemos una gama de seguros con costos y primas más bajos que los seguros tradicionales, tales como seguros de accidentes personales, vida, sepelio y herramientas, brindando protección ante situaciones de inestabilidad económica. Estos productos buscan proporcionar seguridad adicional a aquellas personas con ingresos variables y menor estabilidad financiera.

76.796 adolescentes accedieron a su primera cuenta bancaria, de las cuales más de 43.000 se convirtieron en cuentas comunes al alcanzar sus titulares la mayoría de edad.

Además, se comercializaron **10.384 seguros inclusivos y microseguros**, diseñados específicamente para ofrecer estabilidad y tranquilidad a personas de bajos ingresos.

6.1.3. Presencia territorial

La educación económica y financiera es fundamental para la inclusión plena de las personas. Bajo esa premisa, realizamos acciones a través de distintas estrategias pedagógicas.

1.072 talleres

capacitando a **47.010** personas

67.000 horas/persona de formación

405 localidades de **23** provincias del país

CANTIDAD DE TALLERES POR PROVINCIA



RESULTADOS

Provincia	Talleres	Participantes
Buenos Aires	215	8.984
Caba	39	3.283
Catamarca	30	1.607
Chaco	33	1.381
Chubut	24	764
Córdoba	123	4.994
Corrientes	29	1.389
Entre Ríos	67	2.801
Formosa	11	650
Jujuy	10	236
La Pampa	32	767
La Rioja	13	472
Mendoza	102	6.182
Misiones	68	2.888
Neuquén	7	166
Río Negro	18	612
Salta	25	948
San Juan	7	438
San Luis	30	936
Santa Cruz	8	165
Santa Fe	125	4.460
Santiago del Estero	23	1.235
Tierra del Fuego	-	-
Tucumán	33	1.652

En cada feria y evento donde estamos presentes, incorporamos acciones de inclusión y educación financiera. Por ejemplo, se realizaron charlas y talleres en Expoagro y Agroactiva en Santa Fe, Fiesta de la Vendimia en Mendoza, Fiesta del Poncho en Catamarca, La Rural, entre otros. En 2024 se realizaron 48 talleres capacitando a más de 1500 personas.



6.2. Educación financiera

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

6.2.1. Formadores BNA

La Red de Facilitadores Financieros es una estrategia implementada por el BNA que promueve el acceso a herramientas financieras y acerca los servicios del BNA a la comunidad, a través de la capacitación a personas clave en las distintas localidades.

En 2024, el Programa cumplió su segundo año de implementación, consolidándose dentro de la organización y logrando un impacto creciente a nivel federal. Durante este período, se continuó fortaleciendo la red mediante diversas herramientas de capacitación y actualizaciones sobre novedades en el ámbito financiero, además de enfrentar nuevos desafíos.

Los facilitadores del Banco Nación recibieron una capacitación integral en inclusión y educación financiera, diseñada para brindarles las herramientas pedagógicas necesarias para transmitir estos conocimientos de manera efectiva en sus comunidades.

6.2.2. Micrositio de inclusión y educación financiera

Ponemos a disposición el **micrositio de inclusión y educación financiera BNA te suma**. El mismo detalla la oferta de productos y servicios financieros diseñados a la medida de distintos segmentos sociales, a través de un lenguaje claro y sencillo. Incluye la sección “*Quiero aprender más*”, que contiene un ABC financiero donde se explican los principales conceptos de educación financiera y un Manual de Educación Financiera.

El sitio cuenta también con un espacio diseñado específicamente para jóvenes, acompañando su inserción en el mundo bancario con herramientas pensadas para que su experiencia en el sistema financiero sea duradera y sostenible.



+900

Facilitadores financieros

856

Culminaron la capacitación

35

Reuniones virtuales con las zonales

+750

Facilitadores en reuniones virtuales

La Red de Facilitadores impulsa la inclusión social y el acceso a servicios bancarios mediante la capacitación constante y la mejora de las competencias pedagógicas de sus integrantes. De esta manera, contribuye al crecimiento y la consolidación de la organización a nivel nacional.

+261.000

Visitas al sitio

+150.000

Personas usuarias

+36.000

Sesiones en segmento adolescentes

65%

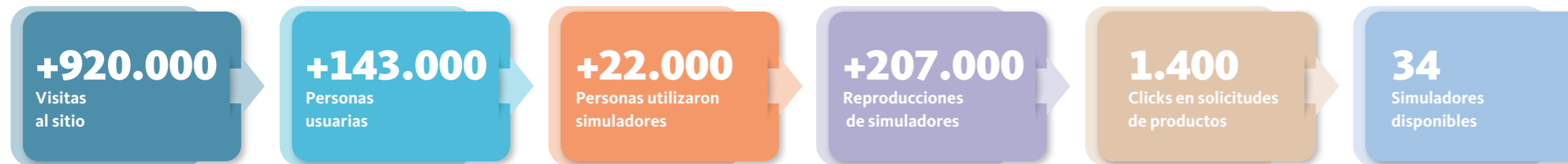
De ingresos desde celular



Semana de la educación financiera

Desde el lunes 30 de septiembre hasta el viernes 4 de octubre, llevamos adelante la “*Semana de la educación financiera*”, una iniciativa en la que reforzamos las acciones en territorio a través de la Red de Facilitadores y difundimos contenido educativo en redes sociales. Durante esta semana se realizaron 186 jornadas para concientizar sobre la importancia de esta temática, orientadas a estudiantes, emprendedores, PyMEs, jubilados y a la comunidad en general, en las que se capacitaron a más de 7.400 personas en 22 provincias.

6.2.3. Economía Plateada mayoresactivos



Mayores Activos es una plataforma web de educación financiera creada por el Banco de la Nación Argentina y destinada a promover la inclusión financiera y digital de las personas mayores en el país. Promovemos el acceso al sitio www.mayoresactivos.com.ar, que pone a disposición 34 simuladores para practicar operaciones bancarias digitales de manera segura, con el acompañamiento de una asistente virtual y una línea de atención telefónica exclusiva.

Durante 2024, con el objetivo de incentivar el uso de canales digitales, realizamos una campaña de educación financiera en aquellas sucursales y anexos operativos que tienen gran afluencia de clientes del segmento personas mayores, donde se dictaron 36 charlas en 20 sucursales del BNA.

Contenido audiovisual

La miniserie "Contá Conmigo" y los microvideos ABC Financiero en Youtube continuaron aumentando sus reproducciones, acercando la educación financiera a una audiencia más amplia.

6.3. Fundación BNA

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



La Fundación Banco de la Nación Argentina (FBNA) es una organización enfocada en promover la cultura de la formación y la vinculación con el mundo del trabajo a través del mérito. Actúa como facilitador entre quienes buscan empleo y las industrias y sectores que ofrecen oportunidades laborales.

La Fundación BNA se posiciona como un articulador clave entre los ciudadanos argentinos que aspiran a crecer y un país en proceso de desarrollo. Su labor se centra en fomentar la cultura del trabajo, mediante el apoyo a los oficios, los emprendimientos y las startups, construyendo puentes entre la oferta y la demanda laboral de manera transversal y en todo el territorio nacional.

Para ello, colabora con otras fundaciones y organizaciones cuyos objetivos están alineados, trabajando conjuntamente para edificar un futuro más próspero. La Fundación busca potenciar a aquellos individuos que desean transformar su realidad mediante el trabajo, enfocando sus esfuerzos en todos los segmentos de la población a través de cuatro ejes principales:



OFICIOS



EMPRENDIMIENTOS



STARTUPS



PUENTES

6.3.1. Programa Oficios

El Programa Oficios de la FBNA se dedica a satisfacer la creciente demanda de oficios en el país, impulsando la formación técnica y el desarrollo profesional para construir un futuro sostenible. A través de este Programa, se busca revalorizar los trabajos manuales que históricamente contribuyeron al desarrollo de Argentina, desde los más simples hasta los más especializados, con un alcance transversal en todo el territorio nacional.

Durante 2024, esta iniciativa fortaleció su impacto mediante la colaboración con diversas instituciones y organizaciones aliadas, con el objetivo de ofrecer capacitaciones que fomenten el desarrollo de habilidades técnicas y personales en diversos sectores. Gracias al amplio alcance territorial de la Fundación BNA, los participantes tuvieron acceso a una red de instituciones que brindaron herramientas esenciales para su crecimiento profesional.

Asimismo, la Fundación BNA acompañó la creación de un nuevo espacio de formación de la **Fundación Oficios**, impulsando la inserción sociolaboral de sectores vulnerables a través de procesos educativos integrales. En este marco, amplió su oferta de cursos en oficios vinculados a electricidad, carpintería, gas, costura industrial y jardinería, entre otros. Además, se incorporó formación en gestión financiera y relación con clientes para una mejor integración al mercado laboral. Gracias al apoyo de la FBNA, se capacitarán 100 estudiantes adicionales por año.

En el mismo período, se llevó adelante también una colaboración con la **Fundación Recuperando Valores**, que acompaña a más de 20.000 familias en la provincia de Chaco. Desde el área de capacitación y formación, se realizó un seguimiento y planificación para brindar herramientas a talleres textiles, contribuyendo a mejorar las economías familiares. De igual manera, se adquirieron materiales esenciales para el desarrollo de estos talleres.

El Programa Oficios continúa siendo un pilar fundamental en la misión de la Fundación BNA, que busca promover el desarrollo económico y social a través de la educación y la formación en oficios, construyendo un futuro más equitativo y sostenible.

6.3.2. Programa Emprendimientos

El Programa de Emprendimientos de la FBNA busca impulsar a emprendedores brindándoles herramientas esenciales y potenciando sus oportunidades a través de la formación integral, habilidades de gestión y visibilidad en una red de negocios que abarca todo el país. Este Programa está diseñado para maximizar el impacto de cada proyecto, promoviendo el autoempleo y la creación de microempresas como pilares fundamentales para el desarrollo local. Durante 2024, se llevaron adelante diversas actividades junto a organizaciones aliadas.

En este marco, en colaboración con **Trama - ITBA y Asociación Conciencia**, se realizó el encuentro "Pisando Fuerte", donde 90 estudiantes de escuelas secundarias estatales del Gran Buenos Aires, participantes del programa Eje de Empleabilidad, recibieron capacitación en neurociencias, creatividad, oratoria y manejo de la plataforma de diseño Canva. A través de distintos talleres, los participantes identificaron problemas y desarrollaron planes de acción con un enfoque innovador.



Asimismo, en alianza con **Quinto Impacto**, se creó "Impacto Nación", un Programa que conecta talento emergente con el ecosistema emprendedor. A través de esta iniciativa, desarrolladores formados en el Semillero de Quinto Impacto acceden a oportunidades laborales aplicando sus habilidades en proyectos reales, fortaleciendo el sector y contribuyendo al crecimiento de la

economía digital en Argentina. Esta colaboración destaca la importancia de vincular a jóvenes talentos con oportunidades concretas, impulsando el desarrollo tecnológico y económico.



La Fundación BNA brindó apoyo a la **Fundación Cultura del Trabajo**, quienes brindan acompañamiento integral a personas en situación de vulnerabilidad socio-habitacional, facilitando las herramientas necesarias para acceder a entrevistas de trabajo y obtener empleo, como vía para salir de la pobreza. En ese marco, se impulsaron los siguientes programas: Acompañamiento Reforzado e Intermediación Laboral, dirigido a 50 hombres mayores de 40 años y 50 mujeres entre 18 y 65 años, y el programa Home Manager, que capacitó a 60 mujeres en habilidades de gestión y organización.

En la misma línea, la **Fundación Multipolar** dedicada a trabajar con personas en situación de calle, promoviendo su reinserción social a través del empleo, recibió el apoyo de la Fundación BNA. Gracias a esta colaboración, equipó un taller textil donde los participantes producen artículos tales como kits parrilleros, tote bags y sets de repasadores que son adquiridos por empresas, generando ingresos y fomentando su autonomía.

Por último, se creó un nuevo espacio de formación que permitirá capacitar a 100 estudiantes adicionales por año, ampliando el alcance de los programas educativos en oficios técnicos y habilidades personales.

6.3.3. Programa StartUps

El Programa StartUps fomenta un ecosistema dinámico de innovación en Argentina, reconociendo el papel crucial de este sector en la economía del conocimiento y su capacidad para generar capital y empleo. A través de diversas iniciativas, como concursos, mentorías y oportunidades de becas, se busca visibilizar y potenciar el crecimiento de las Startups, especialmente aquellas que desarrollan soluciones tecnológicas, proporcionando el respaldo necesario para que puedan transformarse en empresas líderes y de alto impacto.

En este marco, la Fundación BNA y **Endeavor Argentina** lanzaron el **Premio a la Innovación con Impacto**, destinado a identificar y respaldar startups con alto impacto social y económico. En su primera edición, participaron más de 450 startups, de las cuales siete llegaron al Demo Day, un evento celebrado en el Banco Nación. Este concurso tiene como objetivo fomentar la innovación tecnológica y promover la colaboración entre el sector público y privado. La ganadora, **Embryoxite**, una startup innovadora en el sector de la salud reproductiva, recibió un premio de USD 10.000, mentorías especializadas y acceso a la red de contactos estratégicos, consolidando el compromiso del Programa con la innovación y el desarrollo tecnológico.



Startups finalistas del Premio a la Innovación con Impacto junto a la Gerenta de la Fundación BNA y Directores del Banco Nación.



Delfina Vilieri, CEO de la startup ganadora, Embryoxite.

6.3.4. Programa Puentes

El Programa Puentes es una iniciativa que busca conectar la oferta y la demanda laboral, vinculando a quienes buscan empleo con las industrias y sectores que requieren talento. Para lograrlo, la Fundación BNA ha trabajado en alianza con diversas organizaciones, entre ellas la **Fundación Pescar**, dedicada a la formación de personas en situación de vulnerabilidad mediante programas de capacitación que desarrollan habilidades personales, técnicas y sociales esenciales para el mundo laboral. Su objetivo es fortalecer las oportunidades de empleo de jóvenes, brindándoles herramientas prácticas para mejorar su empleabilidad y diseñar un proyecto de vida sostenible.

En este marco, se acompañó el Programa de capacitación en oficios digitales para jóvenes en situación de vulnerabilidad económica entre 17 y 19 años, denominado "Programación Web Full Stack". Este proyecto benefició a 30 jóvenes, proporcionándoles competencias clave como habilidades blandas, conocimientos técnicos y orientación para la empleabilidad. La metodología del Programa se estructura en tres etapas que incluyen un proceso de selección de un mes, una capacitación intensiva de siete meses y un acompañamiento integral de 24 meses.

Con el respaldo de la Fundación, los emprendedores acceden a una plataforma que les permite capacitarse, darse a conocer y escalar sus iniciativas de manera sostenible, ampliando su alcance y fortaleciendo sus proyectos.

Otro de sus aliados estratégicos fue la **Fundación Empujar**, con la que se trabajó para generar más oportunidades de desarrollo para los jóvenes. A través del programa Tu Empleo, se formaron 400 participantes y se los conectó con empresas de todo el país. Asimismo, el programa Tu Escuela brindó talleres a 200 estudiantes secundarios en Buenos Aires para facilitar su inserción laboral. Estas iniciativas contaron con el apoyo de más de 1.500 voluntarios y 550 empresas aliadas, quienes colaboraron para ayudar a los jóvenes a superar sus barreras y alcanzar su potencial.



Fundación Banco Nación y Fundación Empujar impulsan oportunidades de empleo para jóvenes a través de sus programas Tu Empleo y Tu Escuela.

Con la mirada puesta en 2025, la Fundación BNA reafirma su compromiso con la promoción de la cultura del trabajo, impulsando la formación en oficios, el desarrollo de emprendimientos y el crecimiento de startups. Su enfoque se centra en conectar la oferta y la demanda laboral de manera integral y en todo el territorio nacional. Además, se destaca por impulsar el bien común mediante alianzas estratégicas con otras fundaciones y organizaciones que comparten sus objetivos, colaborando de manera conjunta para construir un futuro más próspero y sostenible.

6.4. Fundación Empretec

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



La Fundación Empretec Argentina, fundada en 1988, fue la primera institución a nivel mundial en implementar el Programa Empretec, diseñado por las Naciones Unidas y coordinado por la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Desde entonces y hasta fines de 2024, ha llevado a cabo más de 350 Talleres de Desarrollo del Comportamiento Emprendedor, conocidos como Taller Empretec, capacitando a más de 9.400 emprendedores y PyMEs de todo el país.

Su accionar está enfocado en el desarrollo del Taller Empretec y de otros programas diseñados para fortalecer a PyMEs y emprendedores de todo el país, promoviendo su crecimiento, fomentando la innovación y la internacionalización, mejorando sus capacidades y facilitando su conexión con pares, expertos e instituciones públicas y privadas. Además, facilita la vinculación de quienes transforman ideas en negocios, como emprendedores, empresas, expertos e instituciones, apostando por un futuro competitivo y dinámico.

A lo largo de sus 37 años de trayectoria, la Fundación ha desarrollado más de 200 programas, webinars y capacitaciones en formatos virtuales, presenciales e híbridos, alcanzando a más de 22.000 personas, muchas de ellas en alianza con más de 350 instituciones a nivel nacional.

6.4.1. Programas de desarrollo y formación

Talleres de Desarrollo del Comportamiento Emprendedor

Se llevaron a cabo seis ediciones del Taller Empretec de Desarrollo del Comportamiento Emprendedor en cinco jurisdicciones, alcanzando un total de 356 Talleres implementados desde su inicio hasta la fecha. Los mismos se dictaron en el marco del Programa Élitros, en las localidades de Esperanza, Santa Fe; Jáchal, San Juan; Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Colón, Entre Ríos y Lobería, Buenos Aires. Un total de 150 personas finalizaron el taller, sumándose a los más de 9.400 emprendimientos y PyMEs que han sido capacitados en Argentina desde que este Programa insignia se implementó en 1988.



Capacitaciones virtuales para PyMEs y emprendedores



En conjunto con el BNA, Fundación Empretec comenzó su cuarto ciclo de capacitaciones virtuales para PyMEs y emprendimientos, diseñado para brindar herramientas y conocimientos específicos a las empresas argentinas. Este Programa se extendió desde marzo hasta diciembre de 2024, completando un total de 15 capacitaciones en línea. Se trabajaron temáticas como planificación tributaria, aspectos legales, herramientas financieras, marketing, inteligencia artificial y comunicación, entre otros. El ciclo formó a más de 1.300 personas, llegando a todas las provincias del país y con presencia en más de 500 localidades. Del total de participantes, un 53% pertenecía a clientes del BNA.

Programa de Formación en Procesos Comerciales Internacionales

Del 7 al 28 de agosto de 2024, se llevó a cabo una edición del Programa de Formación en Procesos Comerciales Internacionales, en colaboración con la Agencia de Cooperación, Inversiones y Comercio Exterior de Santa Fe y la Municipalidad de Santa Fe. La capacitación, diseñada en formato híbrido, consistió en un encuentro presencial y cuatro módulos virtuales, contando con la participación de 39 personas.

Este Programa fue desarrollado por la Fundación Empretec Argentina en conjunto con el BNA, con el objetivo de brindar herramientas y fortalecer las capacidades de comercio exterior de las PyMEs argentinas. Su propósito es impulsar el desarrollo de proyectos de exportación eficientes, con énfasis en la identificación de nuevas oportunidades comerciales, la preparación y logística del producto, y el proceso de exportación.

Programa de Gestión para PyMEs: hacia la transformación e innovación

Entre los meses de abril y noviembre del año 2024 se llevó a cabo la tercera edición del "Programa de Gestión para PyMEs: hacia la transformación e innovación", una iniciativa desarrollada en conjunto con la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires (FIUBA), con el objetivo de potenciar las capacidades innovadoras de las pequeñas y medianas empresas del país y la región.

El Programa estuvo conformado por ocho módulos académicos, que combinaron encuentros virtuales y tutorías especializadas, brindando formación a 28 participantes.

6.4.2. 15ª edición del Concurso Soluciones Innovadoras BNA 2024

La Fundación Empretec lanzó la 15ª edición del Concurso Soluciones Innovadoras BNA 2024. En esta primera instancia, se registró una convocatoria histórica, con la presentación de 1.576 postulaciones y un total de 2.942 inscripciones en la plataforma.

Luego del cierre de la inscripción, los proyectos fueron evaluados por especialistas, quienes seleccionaron 89 para avanzar a la segunda instancia y formar parte del ciclo de ocho tutorías destinadas a mejorar sus modelos de negocios e impulsar su estrategia de presentación. El ciclo se llevó a cabo entre los meses de agosto y septiembre, y se trabajó sobre temáticas como: Innovación, Mercado, Proyección económica, Modelo de negocio, Comunicación efectiva, entre otros.

De los 89 proyectos seleccionados, 12 avanzaron a la etapa final, donde cada equipo realizó una presentación de cinco minutos ante un jurado compuesto por diversos actores del sector. En esta edición, se premió a 3 proyectos innovadores en una ceremonia realizada el 13 de diciembre en el Salón de Mármol de la Casa Central del BNA. Los ganadores fueron: Crofabiotech (San Martín, Buenos Aires); Nueva Vacuna Antiaftosa (Villa Martelli, Buenos Aires) y PerBlock (San Miguel de Tucumán, Tucumán).



6.5. Cultura

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

Museo Histórico y Numismático "Arnaldo Cunietti-Ferrando"

Dentro del edificio de Casa Central, obra del arquitecto Alejandro Bustillo y declarado Monumento Histórico Nacional, se encuentra el Museo Histórico y Numismático "Arnaldo Cunietti-Ferrando". Este espacio está dedicado a la preservación y difusión de la historia económica y financiera del país. Posee una vasta colección de billetes, monedas, documentos históricos y piezas que reflejan la evolución del sistema monetario argentino. A través de exposiciones permanentes e itinerantes, el museo permite que el público conozca la historia del Banco Nación y su impacto en la sociedad.

En 2024, se realizaron diversas muestras conmemorativas, entre ellas, el aniversario de la gesta de Malvinas y los 80 años del edificio de Casa Central. Asimismo, en el marco de "La Noche de los Museos", se realizaron visitas guiadas y recorridos en Lengua de Señas Argentina con una notable afluencia de público. Además, llevaron adelante actividades educativas y testimoniales dirigidas a instituciones de todos los niveles y público especializado, alcanzando 5.000 visitantes en grupos guiados.



Biblioteca “Manuel Belgrano”

Fundada en 1944, cuenta con una amplia colección de libros, revistas, publicaciones periódicas y otros materiales relacionados con la economía, las finanzas, la historia, la cultura y demás temas relevantes para el Banco Nación y la sociedad en general. Ofrece servicios de préstamo de libros, consulta en sala, acceso a bases de datos y recursos en línea, así como actividades culturales y educativas dirigidas a sus usuarios.

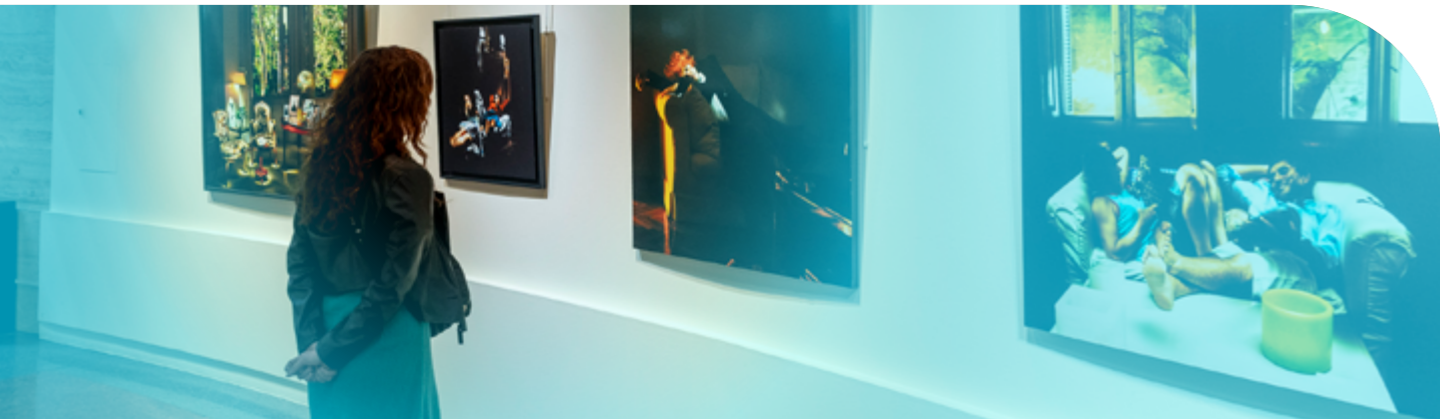
La Biblioteca se encuentra abierta al público en general, permitiendo que cualquier persona interesada acceda a sus recursos y servicios.

Pinacoteca

El BNA posee una destacada Pinacoteca, conformada por una colección de obras de arte de artistas argentinos de distintas épocas y estilos. Estas piezas, cuidadosamente conservadas, representan un testimonio del desarrollo artístico del país y son exhibidas en distintas dependencias del Banco, contribuyendo a la difusión del arte nacional.

Galería de Arte “Alejandro Bustillo”

Ubicada en la Casa Central del Banco, es un espacio destinado a la promoción de las artes plásticas. A lo largo del año, alberga exposiciones de artistas consagrados y emergentes, fomentando el acceso a la cultura y la valorización del talento artístico nacional. Con más de cuarenta años de actividad continua, este espacio ha logrado consolidarse como un referente en el circuito galerístico de la ciudad.



Coro del BNA

Es una de las expresiones culturales más representativas de la Institución. Integrado por colaboradores de la entidad y dirigido por profesionales de la música, el coro participa en eventos institucionales y presentaciones abiertas al público, promoviendo el arte coral y el sentido de comunidad dentro de la organización.

6.6. Un Banco cercano, más beneficios

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

Programa de lealtad Elegí +



Durante 2024 se llevó a cabo el relanzamiento del Programa Elegí+, una evolución del Programa de Beneficios del BNA, desarrollado para ofrecer una experiencia optimizada y más beneficiosa para nuestros clientes.

Con el nuevo esquema de acumulación de puntos, los clientes pueden acceder a diversas opciones de canje. Además de la posibilidad de canjear puntos por vouchers para compras, se incorporó la opción de utilizarlos como descuentos directos en Tienda BNA+, facilitando el acceso a una amplia variedad de productos.

Este Programa tiene como propósito reconocer y premiar la fidelidad de nuestros clientes, fortaleciendo nuestra relación con ellos a través de mayores oportunidades de ahorro y disfrute en sus compras diarias.

En 2024 se realizaron más de 1.800 canjes a través del beneficio de descuento (25%, 50% y 75%) en Tienda BNA+, con más de 10.000 millones de puntos canjeados. Además, se efectuaron más de 430.000 canjes de vouchers de descuento en supermercados, combustibles, farmacias y otros rubros, lo que equivale a un total de más 280.000 millones de puntos utilizados.

Compartiendo vínculos solidarios

Durante 2024, el BNA renovó sus acuerdos de colaboración con la Asociación Casa Abierta María Pueblo y la Asociación Civil No Más Hambre - Casa Justina. A través de estos convenios, se posibilitó la conversión de puntos del Programa Elegí+ en donaciones destinadas a apoyar las iniciativas y proyectos de estas organizaciones.

- *Casa Abierta María Pueblo* trabaja desde hace más de 20 años en la asistencia integral a víctimas de violencia de género y trata de personas. Durante su trayectoria, ha brindado apoyo a más de 35.000 mujeres, niñas y niños en situación de violencia intrafamiliar con riesgo de vida. Su labor abarca representación jurídica gratuita en el ámbito civil y penal, contención psicológica, refugio para casos de emergencia, capacitación en oficios, defensa personal, apoyo educativo, y provisión de elementos esenciales como alimentos, medicamentos y vestimenta.
- *Asociación Civil No Más Hambre - Casa Justina* nació con el objetivo de promover la difusión de la Ley Justina y proporcionar un espacio de contención para personas de bajos recursos en espera de un trasplante. Su labor no solo se orienta a facilitar el acceso a los centros de tratamiento, sino también a brindar acompañamiento integral a los pacientes y sus familias durante todo el proceso.

Asociación / Fundación	Cantidad de donaciones	Puntos canjeados	Importe donado
Casa Abierta María Pueblo	11.025	987.500.000	\$ 9.875.000
Asoc. Civil No Más Hambre - Casa Justina	11.803	2.228.386.357	\$ 22.309.957

Acciones de Responsabilidad Social

En el BNA, reafirmamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social a través de acciones que promueven la inclusión, la solidaridad y el desarrollo sostenible, fortaleciendo nuestro vínculo con la comunidad y generando un impacto positivo en el entorno. Durante 2024, realizamos 15 comunicaciones internas sobre efemérides e iniciativas vinculadas a la temática.

21 de marzo: Día internacional del Síndrome de Down

En la Galería de Arte "Alejandro Bustillo" de nuestra Casa Central, llevamos a cabo durante el mes de marzo la exposición de Agustina Barbalaco, artista plástica con Síndrome de Down, en conmemoración del 8 de marzo, día de la mujer, y del 21 de marzo, día internacional del Síndrome de Down.



Asimismo, por segundo año consecutivo realizamos el Desafío "Medias Distintas", que invitó a nuestros colaboradores a usar un par de medias llamativas de diferente color y compartir una foto cumpliendo con la consigna. Las imágenes se publicaron en nuestra Intranet como parte de una iniciativa para concientizar sobre la temática.

Colectas solidarias

Ante la emergencia climática que se vivió en la provincia de Entre Ríos por las inundaciones, durante marzo y abril del 2024 realizamos una colecta solidaria destinada a las sucursales de Gualeguay y Gualeguaychú del BNA. Con la colaboración del personal de dichas sucursales y organizaciones locales, las donaciones fueron repartidas en escuelas y barrios de la zona.

Asimismo, durante julio y agosto impulsamos una colecta de material educativo para la escuela N° 164 de la localidad de Caviahue, provincia de Neuquén, que sufrió la pérdida total de sus instalaciones debido a un incendio. Esta iniciativa contó con la colaboración de distintas áreas de nuestra Casa Central y de sucursales cercanas a la Escuela.



6.7. Acompañando deportes competitivos

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

Comprometidos con el deporte como motor de bienestar, valores e identidad

Continuamos fortaleciendo nuestro vínculo con el deporte como una herramienta estratégica para promover hábitos de vida saludables, fomentar la inclusión, el trabajo colaborativo y generar un impacto positivo en la comunidad. Acompañamos distintas disciplinas deportivas como vía para reforzar nuestra identidad institucional, impulsar el desarrollo local y promover valores fundamentales como el esfuerzo, la disciplina, la superación, compañerismo y la perseverancia.

Durante 2024, consolidamos nuestra presencia como Entidad promotora del deporte a nivel nacional, apoyando tanto a selecciones profesionales como a eventos deportivos federales y regionales:

- **Fútbol:** actuamos como Sponsor Oficial de la Selección Argentina de Fútbol (AFA), en un año especialmente significativo en el que el equipo nacional logró el bicampeonato de la Copa América. Este acuerdo reafirma nuestro compromiso con la promoción del deporte más popular del país y refuerza la visibilidad de nuestra marca a nivel internacional.
- **Vóleibol y Handball:** fuimos Main Sponsor de las Selecciones Nacionales en ambas disciplinas, en sus distintas categorías y en ambas ramas, femenina y masculina. También acompañamos el desarrollo de la Liga Argentina de Vóleibol masculina.





- **Atletismo y carreras de aventura:** continuamos impulsando la actividad deportiva al aire libre en distintos puntos del país. Entre los eventos destacados se encuentran:
 - **K42 Villa La Angostura** (Campeonato Sudamericano 2024): fuimos Sponsor Presenting de esta icónica carrera de montaña.
 - **K21 Tandil y K21 Villa Pehuena:** patrocinamos ambas pruebas, que congregan a corredores de todo el país.
- **Carreras de aventura en Balcarce:** acompañamos como Naming Sponsor las competencias "Balcarce Corre", "Bachicha Trail Running" y "Ultra Trail Tierras del Diablo".
- **Triatlón y duatlón en Mar del Plata:** participamos como Sponsor Gold de los eventos Half y Sprint Triathlon ISS, así como de los Triatlones Sprint y Olímpico y del Duatlón Hombre de Piedra.
- **Media Maratón de Buenos Aires (21K):** fuimos Sponsor Bronce de uno de los eventos más convocantes del calendario deportivo argentino.

- **Celebración histórica del básquet nacional:** en alianza con VISA, patrocinamos el espectáculo "20 años Generación Dorada", un emotivo homenaje a dos décadas del oro olímpico obtenido por la Selección Argentina de básquet en Atenas 2004.



Creemos firmemente que al acompañar estas actividades no solo fomentamos estilos de vida saludables, sino que también contribuimos al fortalecimiento del tejido social, al impulso de las economías regionales y a la consolidación del BNA como una marca cercana, inclusiva y comprometida con su comunidad.

CAPÍTULO 7

Capital Natural

- Promovemos prácticas sostenibles a través de sensibilización, voluntariado corporativo y capacitación.
- Medimos la huella de carbono operativa del BNA.
- Obtuvimos la Certificación Energy Efficient Datacenter Award (CEEDA) por eficiencia energética en nuestro Data Center.
- Ahorramos 31,5 millones de hojas y 301.380 rollos de tickets gracias al proyecto de despapelización.



7.1. Conciencia ambiental

3-3

Desde el Banco trabajamos para promover prácticas sostenibles y generar conciencia sobre la importancia de la preservación del ambiente. A través de distintas iniciativas, buscamos informar, sensibilizar y fomentar hábitos responsables que contribuyan a un impacto positivo en nuestro entorno.

En este marco, durante 2024 llevamos a cabo 26 comunicaciones internas, incluyendo efemérides ambientales, publicaciones y desafíos sobre la temática, brindando al personal información relevante para fortalecer su compromiso con el cuidado del ambiente.

Destacamos las siguientes:

Desafío BNA – Transformá tus residuos: llevamos adelante un desafío para que nuestros colaboradores den una nueva vida a los residuos reciclables a través de proyectos creativos. Como resultado, se crearon especieros, floreros, adornos y macetas, entre otros.

Desafío eco botellas: consistió en realizar eco botellas con plásticos de un solo uso. Muchas de las botellas fueron rellenas con plásticos generados en la operatoria diaria de nuestras sucursales y luego enviadas a las cooperativas para la producción de madera plástica.

Hábitos y buenas prácticas sostenibles: con el objetivo de concientizar al personal del Banco e impulsar una cultura sostenible en toda la Organización, realizamos publicaciones en nuestra Intranet para promover hábitos y buenas prácticas sostenibles.

Algunas de las temáticas fueron:

- Eficiencia energética
- Uso responsable del agua
- Reducción de plásticos
- Consumo responsable



Acciones de economía circular: en 2024, llevamos a cabo una donación de lonas y banners en desuso provenientes de sucursales de todo el país a la Cooperativa de Trabajo Laja Limitada, ubicada en el partido de Lanús. Dichos materiales fueron utilizados por la Cooperativa en sus talleres de oficios, donde capacitan y dan trabajo a mujeres en situación de vulnerabilidad, realizando productos de marroquinería, tales como mochilas y bolsos, entre otros.

Capacitaciones

El día 12 de diciembre de 2024 la Asociación Civil Cascos Verdes brindó una capacitación relacionada con el Consumo Responsable, en el salón de Actos de nuestra Casa Central. El evento contó con la participación de empleados del BNA, quienes asistieron tanto de manera presencial como virtual.

Voluntariado Corporativo

En el mes de noviembre llevamos a cabo un voluntariado corporativo, que consistió en la realización de una plantación de árboles nativos en la Reserva Ecológica Costanera Sur, del que participaron 50 voluntarios pertenecientes a Casa Central y sucursales de CABA, a cargo de la ONG PLANTARSE. La actividad fue destacada como una experiencia enriquecedora que contribuyó al fortalecimiento de los valores compartidos en el Banco.



7.2. Asistencia técnica para la implementación de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) - Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

En 2023 el BNA realizó un autodiagnóstico en el marco del programa del BID "Apoyo al fortalecimiento del BNA en temas de finanzas sostenibles", cuyo objetivo es integrar la perspectiva ASG en las estrategias, instrumentos y operaciones de la entidad.

A partir del resultado de ese autodiagnóstico, en 2024 con financiamiento no reembolsable del BID, el BNA accedió a una asistencia técnica con el objetivo de avanzar en la integración del riesgo socioambiental y climático en el financiamiento a partir del diseño e implementación de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

En el marco de la Prueba Piloto, se desarrolló un borrador de Política SARAS y su correspondiente Lista de Exclusión.

Esta Política establece criterios, procedimientos y responsabilidades para aplicar un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales en el BNA.

A partir de estos criterios se seleccionaron casos prácticos de la cartera de clientes de BNA del 2023 para someterse al análisis de riesgos ambientales y sociales en el marco de esta prueba piloto.

En paralelo y como parte de este proceso, se diseñaron y ejecutaron capacitaciones para poder abordar con mayor profundidad cada etapa de la implementación de la prueba piloto.

A partir de las conclusiones de la asistencia técnica mencionada, el BNA trabajará en la implementación de un SARAS en 2025.

7.3. Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía PROUREE¹⁵ 3-3, 302-1, 302-4

En cumplimiento al Decreto 140/2007, el BNA continúa avanzando en la implementación del Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PROUREE) en Edificios Públicos, el cual tiene como objetivo reducir los niveles de consumo en los edificios de la Administración Pública Nacional mediante:

- La implementación de medidas de mejora de eficiencia energética.
- La introducción de criterios para la gestión de la energía.

- La concientización del personal en el uso racional de los recursos.

Este programa se está llevando a cabo en todas las sucursales del BNA a nivel nacional. En 2024 se decidió avanzar con los planes de eficiencia energética por etapas, proponiendo iniciar con una asistencia técnica para el inmueble de Casa Central y Plaza de Mayo, dado que su consumo representa el 21% del total de las sucursales del BNA a lo largo del país. Se espera poder avanzar en la misma en el año 2025.



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

7.4. Programa de Edificios Públicos Sostenibles¹⁶

3-3, 302-1, 302-4

Mediante el Decreto PEN N°31/2023 se establece como prioritaria la política pública nacional para la correcta gestión de los recursos utilizados por los organismos del Sector Público Nacional (SPN), con el objetivo de promover la eficiencia energética, el uso consciente de los recursos, agua, gas natural, correcta gestión de los residuos, compras públicas, accesibilidad, movilidad sostenible y espacios verdes. En este marco, se crea el Programa Edificios Públicos Sostenibles (EPS), cuyo propósito es garantizar la adopción de buenas prácticas de consumo y habitabilidad en los edificios públicos.



El Programa EPS surge en el marco del Decreto mencionado y es de aplicación obligatoria para todos los organismos comprendidos en el Artículo 8 de la Ley 24.156 de Administración Financiera y de los Sistemas de Control del Sector Público Nacional, incluyendo la administración central, organismos descentralizados y empresas con participación estatal, encontrándose alcanzado el BNA por dicha regulación.

En este contexto, en mayo 2024 el BNA adhirió al Programa EPS, reafirmado su compromiso con la gestión sostenible de sus recursos.

16. <https://www.argentina.gob.ar/edificios-publicos-sostenibles>

7.5. Prueba piloto en la sucursal Lomas de Zamora

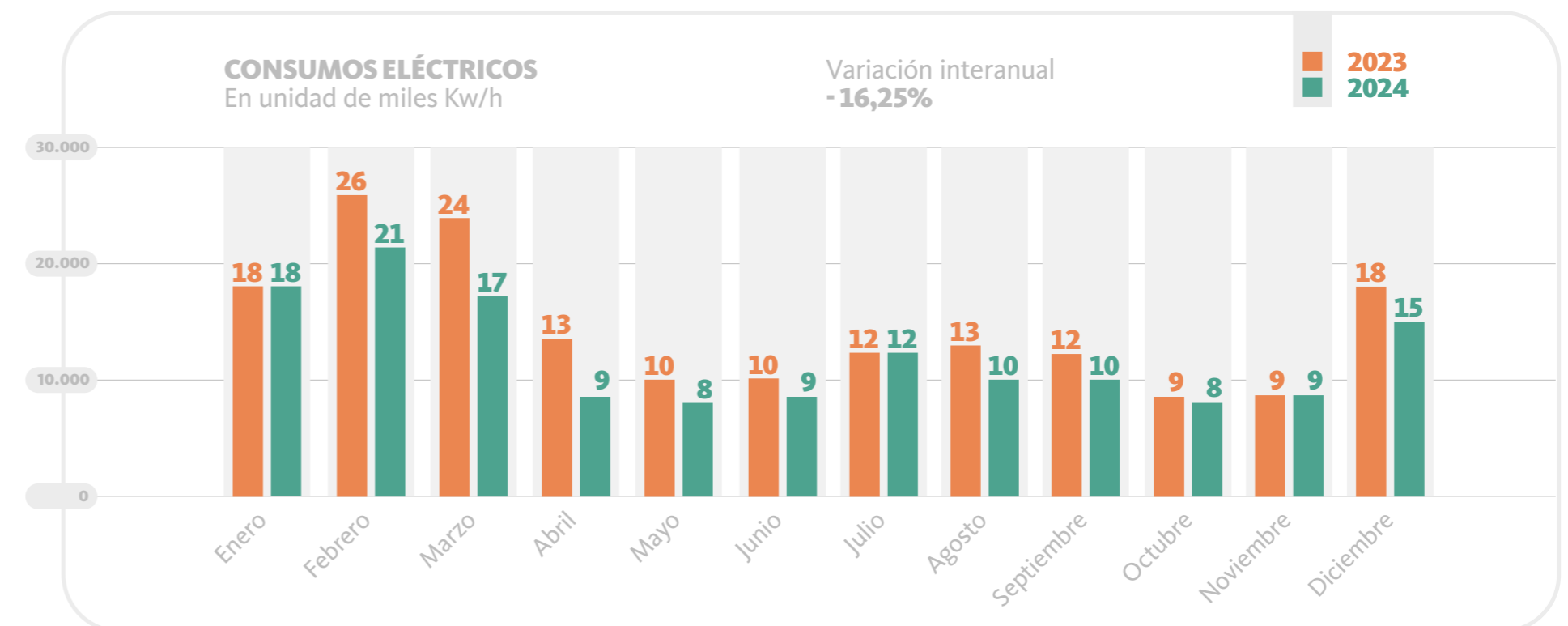
En 2023 se seleccionó a la sucursal Lomas de Zamora para trabajar en la incorporación de la perspectiva ambiental con el fin de mejorar hábitos, fomentar prácticas sobre el uso consciente y racional de la energía optimizando la eficiencia energética del inmueble, además de impulsar acciones que promuevan la correcta gestión de los residuos y la educación ambiental.

Para 2024 se diseñó un Plan de Acción en el cual se establecieron métricas para medir avances en eficiencia energética (electricidad y gas), consumo de agua, gestión de residuos y digitalización de documentos.

Resultados obtenidos respecto al consumo de recursos acorde a lo establecido en el plan de acción 2024:

- Electricidad: se registró una reducción del 16,25 % en el consumo entre enero y diciembre de 2024 respecto al mismo período de 2023.
- Una de las principales acciones que contribuyeron a estos resultados fue el recambio de luminarias por lámparas de bajo consumo.
- Optimización de suministro eléctrico: se solicitó la reducción del contrato de potencia de 152 kW a 69 kW, efectiva desde septiembre, con evaluación posterior de su impacto.
- Gestión de residuos y papel: se optó por papel de caña renovable y se implementó la separación y registro de residuos como papel blanco y cartón.

Los datos verificados arrojaron progresos en reducción de consumos, gestión de residuos y optimización de recursos. Con la finalización de la prueba piloto en la sucursal, los resultados servirán de referencia para implementar medidas en otras sucursales del BNA.



7.6. Medición de la Huella de Carbono

3-3, 201-2, 302-1, 302-2, 303-3, 303-5,
305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

El BNA reconoce la importancia de equilibrar el desarrollo ético, económico, social y ambiental, además de la necesidad de reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Estas emisiones reflejan el impacto ambiental tanto a nivel local como regional. El primer paso para alcanzar este objetivo es la medición de su impacto.

En este sentido, anualmente, el BNA elabora el inventario de gases de efecto invernadero incluyendo los seis gases especificados en el Protocolo de Kioto (CO₂, CH₄, N₂O, PFCs, HFCs, SF₆).

Este inventario abarca la Casa Central, los Talleres Barracas, la Red de Sucursales, así como los anexos operativos ubicados en el territorio nacional.

El Reporte GEI se elabora conforme a la Norma ISO 14064-1 "Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero". También sigue el GHG Protocol, "Protocolo de gases de efecto invernadero - Estándar corporativo de contabilidad y reporte". Estos lineamientos garantizan la precisión e imparcialidad de la información reportada.

La metodología de cuantificación aplicada se basa en cinco pasos:

1. Identificación de fuentes de emisión relevantes para la institución.
2. Recopilación de datos de actividad para cada fuente identificada.
3. Definición de la metodología de cálculo.
4. Estimación de los factores de emisión.
5. Suma de todas las emisiones y conversión en unidades de CO₂ equivalente (CO₂eq).

Categoría de emisiones consideradas

CLASIFICACIÓN DE EMISIONES: CATEGORÍAS I, II, III, IV

<p>Categoría I: Emisiones y remociones directas de GEIs</p>	<p>Emisiones de GEI provenientes de fuentes que pertenecen o son controladas por la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gas natural para calefacción y/o cocina de sucursales. - Gas envasado para calefacción y/o cocina de sucursales. - Combustible fósil de generadores eléctricos de emergencia disponibles en las sucursales. - Combustible utilizado en calderas del edificio de Casa Central y sucursales. - Fuga o recarga de gases de equipos climatizadores.
<p>Categoría II: Emisiones indirectas de GEIs por energía importada</p>	<p>Emisiones de GEI provenientes de la generación de electricidad de origen externo, consumidos por la organización, incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Energía eléctrica.
<p>Categoría III: Emisiones indirectas de GEIs por transporte</p>	<p>Emisiones que se deben al consumo de combustible en vehículos para transporte de personas, productos por todos los medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Combustible fósil (nafta o diésel) utilizado por los autos que se encuentran a disposición de los empleados del BNA. - Combustible fósil (nafta o diésel) utilizado por los camiones de caudales que distribuyen el dinero en las cajeros y sucursales BNA. - Combustible utilizado en los aviones destinados a viajes de negocio.
<p>Categoría IV: Otras emisiones indirectas de GEIs</p>	<p>Emisiones indirectas de productos y servicios que son utilizados por el Banco en su actividad operativa y comercial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Residuos. - Energía consumida para la provisión de agua potable a las instalaciones de la organización. - Energía consumida como consecuencia del vertido de líquidos cloacales y su tratamiento. - Las emisiones producto de la gestión del residuo líquido con su disposición en el área (letrinas o pozo ciego, con y sin cámara séptica).

Tabla de emisiones de GEI

CÁLCULO DE EMISIONES DE GEI

2024

Categoría	Fuente de emisión	Actividad	Consumo	Unidad	C02	Participación en total de emisiones
Categoría 1: Emisiones directas - combustión estacionaria	Gas Natural	Calefacción y cocina	3.523.683,70	m³	7.721,24	18,34%
	Propano/Butano	Calefacción y cocina	9.441,00	kg	28,26	0,07%
	Gasoil	Generadores eléctricos y calderas	16.617,00	l	44,75	0,11%
	Nafta	Generadores eléctricos y calderas	1.606,00	l	4,03	0,01%
Categoría 3: Emisiones GEI causadas por el transporte - fuentes móviles terrestres	Nafta	Autos BNA	76.686,54	l	192,5	0,46%
	Gasoil	Autos BNA	2.106,00	l	5,73	0,01%
	GNC	Autos BNA	120,00	m³	0	0,00%
	Nafta	Camiones de caudales	37.596,00	l	94,37	0,22%
	Gasoil	Camiones de caudales	1.145.059,15	l	3.113,58	7,40%
	GNC	Camiones de caudales	-	m³	-	0,00%
Categoría 1: Emisiones directas - equipos climatizadores	Fuga o recarga de gases	R410A	1.948,95	kg	3.749,78	8,91%
		R 22	2.784,92	kg	4.901,45	11,64%
		R134a	58,00	kg	75,4	0,18%
		R407C	10,00	kg	16,24	0,04%
		R404A	86,00	kg	339,1	0,81%
		R407A	-	kg	-	0,00%
		Otros	Datos específicos			102,95
TOTAL ALCANCE 1					20.389,39	48%

CÁLCULO DE EMISIONES DE GEI

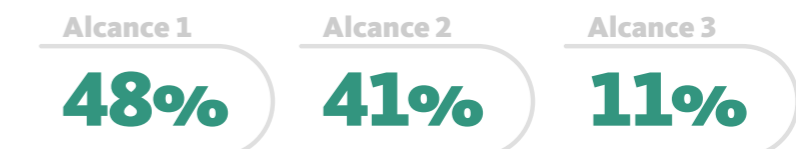
2024

Categoría	Fuente de emisión	Actividad	Consumo	Unidad	Co2	Participación en total de emisiones
Categoría 2: Emisiones indirectas por energía importada	Electricidad	Electricidad	61.192.093,31	KWh	17.133,79	40,70%
TOTAL ALCANCE 2					17.133,79	41%
Categoría 3: Emisiones indirectas por transporte aéreo	Combustible fósil de transporte aéreo	Viajes de negocio	289.590,97	kg CO2 eq	289,59	0,69%
Categoría 4: Emisiones indirectas de productos y servicios que son utilizados por el Banco en su actividad operativa y comercial	Residuos	Disposición final de residuos sólidos	1.241.618,13	kg	1.110,01	2,64%
	Provisión de agua potable	Provisión de agua potable	3.318.355,82	m³	965,64	2,29%
	Aguas residuales	Tratamiento de líquidos cloacales	3.318.355,82	m³	1.891,46	4,49%
Residuos líquidos domésticos (in situ)		11.858,63	kg CH4 liberado	322,55	0,77%	
TOTAL ALCANCE 3					4.579,26	11%
TOTAL DE EMISIONES GEI 2024					42.102,43	Toneladas CO2eq

DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES DE GEI POR TIPO DE FUENTE



DISTRIBUCIÓN POR TIPO DE ALCANCE



7.7. Gestión de los materiales

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

El BNA promueve el uso responsable de los recursos y la adopción de tecnologías innovadoras que optimicen sus procesos y minimicen el impacto ambiental. En este sentido, trabaja para mejorar la eficiencia a través de servicios digitales que mejoren la atención, faciliten el acceso a la información, agilicen trámites, reduzcan costos y refuercen la seguridad en todas sus operaciones.

El BNA se encuentra incrementando progresivamente el uso de firmas digitales y electrónicas en los legajos de comprobantes, sustituyendo la impresión y la firma manuscrita. Esta transición ha facilitado la reducción del contenido de los legajos detallados y prevemos expandir gradualmente esta metodología a otros procesos.



Certificación Internacional en Eficiencia Energética

El BNA obtuvo la **Certificación Energy Efficient Datacenter Award (CEEDA)**, en reconocimiento a la implementación de prácticas energéticamente eficientes en su infraestructura de Data Center.

La evaluación ha determinado el cumplimiento de la totalidad de los ítems correspondientes al **Nivel Bronce**, alcanzando una **proporción significativa de los ítems del Nivel Plata y algunos del Nivel Oro**, lo que evidencia el compromiso de la Institución con la gestión responsable de los recursos energéticos y la adopción de tecnologías innovadoras orientadas a la sostenibilidad.

Cabe destacar que la certificación CEEDA no solo reconoce el desempeño actual, sino que también proporciona **pautas y recomendaciones para la mejora continua**, promoviendo la consolidación de prácticas responsables y el fortalecimiento de la eficiencia energética a largo plazo.

Despapelización de procesos

El BNA busca alcanzar la máxima reducción de impresión de papel a través de la aplicación de diferentes tecnologías y la revisión de los principales procesos. Dentro de las herramientas y tecnologías utilizadas se encuentran: firma electrónica, firma digital y token BNA+, repositorios digitales, notificaciones automáticas por correo electrónico, entre otras.



Resultados 2024

Finalizamos el año logrando una significativa reducción en el consumo de papel, alcanzando un ahorro de 31,5 millones de hojas y 301.380 rollos de tickets que anteriormente se utilizaban en diversos procesos del Banco.

Nuevo servicio de digitalización e impresión

El BNA incorporó un nuevo servicio de digitalización e impresión, orientado a la reducción del uso de papel y a la optimización del consumo energético. Esta iniciativa busca lograr un equilibrio razonable entre las necesidades de impresión y la preservación de los recursos naturales.

El nuevo equipamiento permite digitalizar documentos para enviarlos en formato electrónico, evitando así la impresión innecesaria y fomentando el intercambio de información de manera más eficiente y sostenible. El proyecto contempla el reemplazo de 4.675 impresoras por nuevos equipos multifunción en Sucursales (2.167) y Casa Central (228).

Entre las principales características de los equipos se destacan:

- Reducción significativa del consumo energético: los nuevos dispositivos disminuyen el consumo a menos de la mitad, pasando de 5.000 watts a 2.395 watts. Asimismo, en modo reposo, el consumo se reduce a solo 1 watt, frente a los 5 watts de los equipos anteriores, lo que contribuye al ahorro energético continuo.
- Optimización en el uso de papel: incorporan una funcionalidad que detecta automáticamente las hojas en blanco y las omite en el proceso de impresión, evitando el desperdicio de recursos.
- Certificación de sostenibilidad y eficiencia energética: los dispositivos cuentan con la certificación Energy Star Tier Two, que avala su alto rendimiento energético. Además, el fabricante está certificado bajo la norma ISO 14001 y cumple con los estándares WEEE (Waste Electrical and Electronic Equipment), demostrando su compromiso con la reducción de emisiones de CO₂ y la gestión responsable de residuos electrónicos.

7.8. Gestión de los residuos

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

El papel es uno de los principales residuos generados en el BNA, y buscamos minimizar su impacto ambiental a través de su correcto tratamiento. Por ello, tenemos como objetivo impulsar prácticas de reducción y disposición adecuada, además de realizar acciones de concientización para asegurar su correcta separación.



La Casa Central del BNA dona el papel, cartón y tapitas de plástico a la Fundación Garrahan, para el programa de reciclado y medio ambiente. Se cuenta con un espacio donde se acopian y realiza mensualmente el seguimiento de la cantidad de kilos que se donan para ser reciclados.

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

En 2024 se han donado 106.500 kilos de papel que evitaron la tala de 1.810 árboles medianos. Asimismo, se entregaron 62,6 kilos de tapitas.

Asimismo, se lleva a cabo la contratación de una empresa proveedora para la recolección y disposición final de los residuos denominados fracción húmeda dando cumplimiento a la Ley CABA 1.854-2005 Y Resolución N° 1106-MAYEP GC-17 Del Ministerio de Ambiente y Espacio Público.

La gestión de residuos peligrosos y los trámites administrativos correspondientes a la Casa Central y Talleres Barracas del BNA asociados se realizan mediante procesos de licitación y adjudicación de servicios a empresas especializadas, en cumplimiento de la Ley 24.051 de Residuos Peligrosos.

Los residuos húmedos generados en la Casa Central del BNA son almacenados en bolsas de acuerdo con la normativa vigente y posteriormente tratados y dispuestos de manera final por una empresa contratada, que los gestiona ante el CEAMSE en el AMBA. Este proceso se desarrolla conforme a las regulaciones de la Ciudad de Buenos Aires y el Ministerio de Ambiente y Espacio Público. Además, se cuenta con un depósito destinado a su almacenamiento, garantizando su adecuado tratamiento y disposición final.

En los talleres especializados de la Casa Central del BNA se generan residuos peligrosos como aceites usados, restos de pinturas, solventes, barros con hidrocarburos y tubos fluorescentes, entre otros. Mientras que en Talleres Barracas los procesos dan origen a residuos tales como disolventes, tintas, telas contaminadas, papeles con restos de tintas y líquidos de revelado de la máquina reveladora de planchas; en otras áreas se generan residuos patogénicos.

La gestión, transporte y disposición final de estos residuos están a cargo de empresas especializadas y registradas ante los organismos competentes.

RESIDUOS TOTALES CASA CENTRAL Y SUCURSALES DE MACROCENTRO EN KILOGRAMOS **2024**

Residuos peligrosos destinados a tratamiento y disposición final.	3.800
Residuos destinados a reciclado.	106.562
Residuos entregados a operaciones autorizados para tratamiento y disposición final.	52.550

RESIDUOS TECNOLÓGICOS PELIGROSOS EN KILOGRAMOS **2024**

Tóner y tambor de transferencia	1.500
Scrap de equipamiento en desuso	17.500
Sólidos categoría A: Y31/Y34A (baterías de plomo con ácido)	6.000
Sólidos, componentes electrónicos, servers, switches, cintas de datos, tomas múltiples, equipo de refrigeración, CPUs, monitores planos, todos elementos fuera de uso, deteriorados y/o triturados	10.000

CAPÍTULO 8

Sobre este informe



8.1. Acerca de este reporte

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

Presentamos el 9° Reporte de Sustentabilidad ASG, a través del cual comunicamos nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza a todos nuestros grupos de interés.

La información incluida en este Reporte comprende todas las operaciones, productos y servicios del Banco de la Nación Argentina, su Casa Central y Sucursales, comprendidas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, incluyendo indicadores comparativos correspondientes a periodos anteriores. Cualquier limitación en su alcance, actualización o reexpresión de información, es indicada a lo largo del documento.

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

- **Estándares GRI:** para el Content Index – Essentials Service, GRI services revisó que el índice de contenido GRI se ha presentado de manera consistente con los requisitos para informar de acuerdo con los Estándares GRI, y que la información en el índice está claramente presentada y es accesible para los grupos de interés.
- **Estándares SASB:** este Reporte incorpora los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector de "Bancos Comerciales". La adopción de estos lineamientos nos permite mejorar la calidad y comparabilidad de la información divulgada, alineándonos con las expectativas de nuestros grupos de interés.
- **Pacto Global de Naciones Unidas:** a través de la información sistematizada en este reporte, disponemos de los datos necesarios para cumplir y dar respuesta a nuestra Comunicación para el Progreso (CoP).

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



8.2. Índice de contenidos SASB

En 2024 incorporamos los Estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector de "Bancos Comerciales", reforzando nuestro compromiso con la transparencia y la generación de valor para nuestros grupos de interés.

TEMA	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	UBICACIÓN / RESPUESTA
BANCOS COMERCIALES			
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal, (3) número de titulares de cuentas afectados	1) 4 filtraciones de datos, relacionadas a Tarjetas de crédito. 2) 0%. No se registraron filtraciones que vinculen tarjetas de crédito con información o datos de identificación personal. 3) De las filtraciones, se expusieron 75 tarjetas de crédito, ninguna vinculada a información personal.
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	La identificación de vulnerabilidades en los sistemas de información que pueden representar un riesgo para la seguridad de los datos se realiza mediante los siguientes enfoques: A. Escaneo y Análisis de Vulnerabilidades - Análisis continuo de vulnerabilidades mediante herramientas de escaneo automatizadas y revisiones manuales que apliquen a activos críticos del Banco. - Análisis de aplicabilidad de vulnerabilidades recibidas periódicamente desde los fabricantes, SOC y demás fuentes de información especializadas. - Revisión de parches y actualizaciones de software. B. Pruebas de Intrusión (Pentesting) - Ejecución periódica de evaluaciones de seguridad sobre las infraestructuras críticas del Banco. - Simulación de ataques para identificar debilidades explotables. - Evaluación de configuraciones erróneas, credenciales débiles y accesos no autorizados. - Análisis de los resultados para fortalecer la seguridad del sistema. Esta combinación de metodologías permite identificar y mitigar vulnerabilidades antes de que sean explotadas, reduciendo así los riesgos para la seguridad de los datos.
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) monto de los préstamos vigentes que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	38
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de los préstamos vencidos y no devengados o préstamos sujetos a indulgencia que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	Cantidad de préstamos: 1.473 Monto: \$1.048 millones Período: 31/12/2024 Situación: Operaciones con más de 90 días de atraso y/o con marca de refinanciación. Reglamentaciones Analizadas: Reg.N620, N624, N640, N750_01 de microempresas.
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados.	396.323
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos.	47.010
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis de crédito.	Información no disponible.
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones brutas absolutas financiadas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3.	Información no disponible.
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta para cada industria por clase de activo.	Información no disponible.
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de la exposición bruta incluida en el cálculo de las emisiones financiadas.	Información no disponible.
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas.	Información no disponible.
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Monto total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, operaciones con información privilegiada, prácticas anticompetitivas, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	Información confidencial.
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades.	15
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No aplica, dado que la Entidad no se encuentra categorizada como banco de importancia sistémica mundial.
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para integrar los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación de capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades empresariales.	19
Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeñas empresas.	34. Trabajaremos en la recopilación de la información restante para los próximos reportes.
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeñas empresas y (c) corporativo.	32, 38.

8.3. Índice de contenidos GRI



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2025

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

Declaración de uso: El Banco de la Nación Argentina ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2024.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 1: Fundamentos 2021				
Contenidos Generales				
	1. La organización y sus prácticas de presentación de informes			
	2-1 Detalles organizacionales	8, 10		
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	87		
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	87, 97		
	2-4 Actualización de la información	87		
	2-5 Verificación externa	87		
	2. Actividades y trabajadores			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8, 10, 12, 30, 33, 37, 42		
	2-7 Empleados	44, 94		Principio 6
	2-8 Trabajadores que no son empleados	94		
	3. Gobernanza			
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	12, 13, 14		
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	12, 14		
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	12, 14		
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	13, 14 Código de Gobierno Corporativo (Art. 3.1.1) https://www.bna.com.ar/Institucional/GobiernoCorporativo		
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	14 Código de Gobierno Corporativo (Art. 3.1.1) https://www.bna.com.ar/Institucional/GobiernoCorporativo		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	87		
	2-15 Conflictos de interés	15		
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	13		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	13		
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	13, 18		

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-19 Políticas de remuneración		Restricciones de confidencialidad. Para preservar la seguridad del personal dicha información no es incluida en el presente Reporte.		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	44			
	2-21 Ratio de compensación total anual	94			
	4. Estrategia, políticas y prácticas				
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4, 5			
	2-23 Compromisos y políticas	13, 15, 17, 20, 22, 55, 65			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	14, 15, 17, 22, 24, 28, 50, 55, 65, 67			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	25, 60, 69, 72, 74			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	25, 15, 57, 60			Principio 10
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas			Información no disponible: Actualmente el Banco se encuentra en proceso de sistematización y consolidación de la información vinculada a este indicador. Se prevé concluir este proceso en los próximos ejercicios.	
	2-28 Afiliación a asociaciones	20, 22			
	5. Participación de los grupos de interés				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	25, 27			
2-30 Convenios de negociación colectiva	44			Principio 3	
Contenidos sobre los temas materiales					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	22, 27			
	3-2 Lista de temas materiales	27			
Temas Materiales					
Eficiencia energética					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 81			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	79, 80, 81		Principio 7, Principio 8	
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	81		Principio 8	
	302-3 Intensidad energética	94		Principio 8	
	302-4 Reducción del consumo energético	79, 80			
Uso responsable de los recursos					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 81, 83			

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-3 Extracción de agua	81		
	303-5 Consumo de agua	81		
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	83		
	301-2 Insumos reciclados utilizados	83		
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	83		
Gestión de riesgos socioambientales y del cambio climático				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	22, 27, 28, 81, 83		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	81		Principio 7, Principio 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	81		Principio 7, Principio 8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	81		Principio 7, Principio 8
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	81		Principio 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	81		Principio 8, Principio 9
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	83		Principio 7, Principio 8
	301-2 Insumos reciclados utilizados	83		Principio 8
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	83		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	28, 81		
Concientización y educación ambiental				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 78		
Indicador propio	Cantidad de comunicaciones internas relacionadas a efemérides ambientales	78		
Gestión de residuos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 84		
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	84		
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	84		
	306-3 Residuos generados	84		
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	84		
	306-5 Residuos destinados a eliminación	84		
Relación y compromiso con los grupos de interés				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	25, 27, 65, 67, 69, 72, 73, 74, 75		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	48, 55, 57, 65, 67, 69, 72, 73, 74, 75		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	48, 55, 57, 65, 67, 69, 72, 73, 74, 75		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	65, 67, 69, 72, 73, 74, 75		Principio 1
Experiencia del cliente				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 55, 57, 60		

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	62		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	94		
Apoyo a emprendimientos y PyMEs				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 37, 72		
Indicador propio	Porcentaje de financiación al segmento emprendedor	38		
Indicador propio	Capacitaciones virtuales para emprendedores	72		
Indicador propio	Variación anual de préstamos a PyMEs	38		
Indicador propio	Capacitaciones para PyMEs	72		
Formación y desarrollo del personal				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 45		
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	46,95		Principio 6
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	46		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	46		Principio 6
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	45		Principio 6
Bienestar Laboral				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 48, 52		
GRI 401: Empleo 2016	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	48		
	401-3 Permiso parental	49, 95		Principio 6
Indicador propio	Licencias por situaciones personales, familiares y de salud	49		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	52		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	52		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	52		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	52		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	52		
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	52		
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	52		
	Educación e inclusión financiera			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 41, 65, 67		
Indicador propio	Cantidad de usuarios registrados en el sitio web mayoresactivos.com.ar	69		
Indicador propio	Monto otorgado a través de financiamiento a empresas lideradas por mujeres	41		

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página/Respuesta	Razón por Omisión	Pacto Global de Naciones Unidas
Indicador propio	Cantidad de talleres y personas capacitadas en educación financiera	66		
Diversidad y equidad				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	96		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	96		
Indicador propio	Políticas para la Igualdad y Prevención de Violencias	50		
Derechos Humanos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 44, 45		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	44		Principio 6
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	44		Principio 5
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	44		Principio 4
Ética y transparencia				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 27		
Indicador propio	Código de Ética y Conducta; Línea Ética BNA.	15		
Buenas prácticas de gobierno corporativo				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	12, 27		
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	12		Principio 6
Lucha contra la corrupción y prevención de hechos ilícitos				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	15, 17, 19, 27		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	94		Principio 10
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	17		
Seguridad y privacidad de la información del cliente				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 62		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	62		
Transformación Digital				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	27, 55, 57		
Indicador propio	Variación anual de personas usuarias en la aplicación BNA +.	57		
Desempeño económico				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	11, 27		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	27		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	50, 51		

Notas del índice de contenidos GRI

NOTA 1: 2-7

PERSONAL POR TIPO DE CONTRATO*	
Empleados fijos con contrato por tiempo indeterminado	16.764
Empleados temporales con contrato de duración determinada	49
Total	16.813

* No contempla personal nativo del exterior, Directorio ni Gabinete de Asesores.

TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO Y POR REGIÓN*	CONTRATO POR TIEMPO INDETERMINADO	CONTRATO DE DURACIÓN DETERMINADA
	ZONAL ATLÁNTICA	543
ZONAL BUENOS AIRES CENTRO	358	
ZONAL BUENOS AIRES NORTE	308	
ZONAL BUENOS AIRES OESTE	460	
ZONAL BUENOS AIRES SUR	381	
ZONAL CABA NORTE	328	
ZONAL CABA OESTE	384	
ZONAL CABA SUR	507	
ZONAL CATAMARCA	330	
ZONAL CÓRDOBA CENTRO	314	
ZONAL CÓRDOBA ESTE	216	
ZONAL CÓRDOBA NORTE	664	
ZONAL CÓRDOBA SUR	248	
ZONAL CORRIENTES	279	
ZONAL CUYO NORTE	289	
ZONAL ENTRE RÍOS ESTE	209	
ZONAL ENTRE RÍOS OESTE	276	
ZONAL GBA NORTE	473	
ZONAL GBA OESTE	530	
ZONAL GBA SUR	591	
ZONAL MENDOZA ESTE	543	
ZONAL MENDOZA OESTE	494	2
ZONAL MISIONES	250	
ZONAL NORESTE	410	
ZONAL NOROESTE	354	
ZONAL PATAGONIA NORTE	486	
ZONAL PATAGONIA SUR	456	
ZONAL ROSARIO	468	3
ZONAL SAN LUIS	499	
ZONAL SANTA FE CENTRO	364	
ZONAL SANTA FE NORTE	220	
ZONAL SANTA FE SUR	197	
ZONAL SANTIAGO DEL ESTERO	156	
ZONAL TUCUMÁN	295	1
Total Gerencias Zonales	12880	6
Casa Central	3350	43
Plaza de Mayo	534	
Personal Nativo del Exterior	189	
Total	16953	49

* No contempla Directorio ni Gabinete de Asesores.

PERSONAL POR TIPO DE EMPLEO*	CANTIDAD
Part-time o tiempo parcial	0
Full-time o tiempo completo	16.813
Total	16.813

* No contempla personal nativo del exterior, Directorio ni Gabinete de Asesores.

NOTA 2: 2-8

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

NOTA 3: 2-21

La variación porcentual acumulada anual fue del 117,8% a diciembre de 2024 para los salarios del personal del Banco.

NOTA 4: 205-3

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

NOTA 5: 417-1

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

NOTA 6: 302-3

Intensidad energética medida en términos de Valor Económico Generado, que incluye el consumo dentro de la organización del 2024, es de 0,000002208262 kwh/\$.

NOTA 7:
404-1

CAPACITACIÓN AL PERSONAL	PROMEDIO DE HORAS ¹⁷	CANT. DE HORAS DE CAPACITACIÓN	CANT. DE PARTICIPACIONES
Capacitación al personal	Promedio de horas ¹	Cant. de horas de capacitación	Cant. de participaciones
	9,23	-	15.881
Desglose por sexo			
Mujeres	4,11	-	-
Hombres	5,03	-	-
Desglose por programa*			
Formación	1,21	20.401	2.069
Actualización	0,87	14.584	2.633
A requerimiento de la unidad	7,14	120.115,5	15.810
Total	9,22	155.100,50	20.512
* Incluye horas virtuales y presenciales.			
Desglose por categoría laboral (no incluye personal del exterior)			
Directorio/Presidencia	2,59	28,5	11
Administrativo	9,55	148.649	14.702
Maestría	2,84	836,50	176
Servicio	3,06	663,5	132
Profesional	5,08	2.769,5	487
Técnico	3,59	183	32
Especializado	2,53	217,50	53
Administrativo	5,00	20	4
Profesional	10,00	10	1
Seguridad	5,98	263	43
Desglose por nivel jerárquico			
Directorio	2,59	28,50	11
Gerente General	5,00	5	1
Subgerente General	5,50	88	13
Gerente Departamental	5,73	367	56
Subgerente Departamental	8,84	1228,50	148
Jefe Principal de Departamento	7,80	1.536	192
Gerente Regional	8,00	48	7
Gerente Zonal	7,34	183,50	25
Gerente de 1era.	13,57	17,37	157
Gerente de 2da.	15,48	4.643,50	375
Gerente de 3era.	17,51	4.272	280

17. Promedio de horas de capacitación por empleado.

NOTA 8:
401-3

INDICADOR	MUJERES	HOMBRES
N° de empleados con derecho a tomar licencia por nacimiento en 2024	265	310
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2024 (1)	209	294
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2024 y cuya licencia inició y finalizó en 2024 (2)	155	286
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2024 y continúan de licencia al 31/12/2024. (3)	54	8
N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2024 y no regresaron ni continúan de licencia. (4)	0	0
N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2024 y cuya licencia inició en 2022 o anteriormente (5)	57	16
N° de empleados que debían regresar al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento en 2024 y cuya licencia inició en 2022 o anteriormente y no regresaron (6)	0	0
Tasa de regreso al trabajo 2024	100	100
N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2024 (después de su licencia por nacimiento iniciada en 2022 o 2023), (7)	214	266
N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2024 (después de su licencia por nacimiento iniciada en 2022 o 2023) y permanecieron 12 meses en el empleo. (8)	209	266
Tasa de retención 2024	97,66	100

NOTA 9:
405-1

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

	Distribución por género						Distribución por edad					
	Hombres		Mujeres		Travesti, Trans, No Binario (TTNB)		< 30 años		31 – 50 años		> 51 años	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Diversidad en órganos de gobierno y empleados												
Directorio/Presidencia	8	80,00%	2	20,00%	-	0,00%	1	10%	2	20,00%	7	70,00%
Administrativo	8.605	55,27%	6.914	44,41%	51	0,33%	1.542	9,90%	10.752	69,06%	3.276	21,04%
Mandos medios	2.244	67,33%	1.089	32,67%	-	0,00%	48	1,44%	2.208	66,25%	1.077	32,31%
Otros	6.361	51,98%	5.825	47,60%	51	0,42%	1.494	12,21%	8.544	69,82%	2.199	17,97%
Maestranza	291	98,64%	3	1,02%	1	0,34%	33	11,19%	216	73,22%	46	15,59%
Servicio	177	81,57%	40	18,43%	-	0,00%	38	17,51%	106	48,85%	73	33,64%
Profesional	315	57,80%	230	42,20%	-	0,00%	11	2,02%	343	62,94%	191	35,05%
Técnico	50	98,04%	1	1,96%	-	0,00%	2	3,92%	39	76,47%	10	19,61%
Especializado	80	93,02%	6	6,98%	-	0,00%	5	5,81%	62	72,09%	19	22,09%
Planta permanente	9.526		7.196		52		1.632		11.520		3.622	
Administrativo	2	50,00%	2	50,00%	-	0,00%	-	0,00%	1	25,00%	3	75,00%
Profesional	-	0,00%	1	100,00%	-	0,00%	-	0,00%	1	100,00%	-	0,00%
Seguridad	4	9,09%	40	90,91%	-	0,00%	-	0,00%	26	59,09%	18	40,91%
Planta temporaria												
Personal de Gabinete	22	75,86%	7	24,14%	-	0,00%	3	10,34%	12	41,38%	14	48,28%
Total	9.554	56,06%	7.246	42,52%	52	0,31%	1.635	9,59%	11.560	67,84%	3.657	21,46%
Composición demográfica de ocupaciones directivas y jerárquicas												
Directorio	8	80,00%	2	20,00%	0	0,00%	1	10,00%	2	20,00%	7	70,00%
Gerente General	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%
Subgerente General	14	87,50%	2	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	6	37,50%	10	62,50%
Gerente Departamental	47	73,44%	17	26,56%	0	0,00%	0	0,00%	33	51,56%	31	48,44%
Subgerente Departamental	96	69,06%	43	30,94%	0	0,00%	0	0,00%	77	55,40%	62	44,60%
Jefe Principal de Departamento	105	53,30%	92	46,70%	0	0,00%	3	1,52%	125	63,45%	69	35,03%
Gerente Regional	6	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%
Gerente Especial	25	96,15%	1	3,85%	0	0,00%	0	0,00%	11	42,31%	15	57,69%
Gerente Zonal	21	84,00%	4	16,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	40,00%	15	60,00%
Gerente de 1era	98	76,56%	30	23,44%	0	0,00%	0	0,00%	67	52,34%	61	47,66%
Gerente de 2da	218	72,67%	82	27,33%	0	0,00%	0	0,00%	167	55,67%	133	44,33%
Gerente de 3era	171	70,08%	73	29,92%	0	0,00%	2	0,82%	179	73,36%	63	25,82%
Responsable Plataforma Comercial	123	64,74%	67	35,26%	0	0,00%	4	2,11%	145	76,32%	41	21,58%
Responsable Plataforma Operativa	377	59,46%	257	40,54%	0	0,00%	12	1,89%	485	76,50%	137	21,61%
Responsable de Servicio de Caja	492	78,72%	133	21,28%	0	0,00%	12	1,92%	395	63,20%	218	34,88%
TOTAL	1.802	69,17%	803	30,83%	-	0,00%	34	1,31%	1.703	65,37%	868	33,32%

NOTA 10: No existe una brecha de género en los salarios. Los mismos están regulados por el Convenio Colectivo de Trabajo.
405-2

> **Reporte de Sustentabilidad ASG** **2024**

Fecha de Publicación | Septiembre 2025

Tu opinión nos interesa

2-3

Te invitamos a enviar tus comentarios y sugerencias sobre nuestro 9° Reporte de Sustentabilidad ASG. Podes escribirnos un correo electrónico a la siguiente casilla:

sostenibilidad@bna.com.ar



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

www.bna.com.ar