

PREMIO EIKON 2024

CATEGORÍA: 02.10 Reportes de Sustentabilidad

CAPÍTULO: General

**TÍTULO DEL PROGRAMA: Memoria Anual Reporte
Integrado 2023**

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA: BBVA Argentina

ÁREA: Sostenibilidad

RESPONSABLE: Jazmín Guarnera

1. INTRODUCCIÓN

1.1 SOBRE BBVA ARGENTINA

BBVA Argentina S.A. es una subsidiaria del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., su principal accionista desde 1996. Desde 1886, BBVA Argentina se consolida como una de las principales instituciones financieras en el territorio argentino buscando cubrir las necesidades reales y superar las expectativas de los clientes a través de la provisión de servicios financieros y no financieros. En esta línea, su modelo de banca responsable aspira a lograr una sociedad más inclusiva y sostenible.

Logros de nuestra gestión sostenible 2023



1.2 LIDERAZGO Y TRAYECTORIA EN RENDICIÓN DE CUENTAS BBVA

Desde 2007 BBVA Argentina presenta voluntariamente informes anuales, basados en lineamientos y estándares internacionales, sobre la gestión social y ambiental.

En respuesta a las nuevas tendencias del mercado, desde 2020 BBVA Argentina transformó su Reporte en un Reporte Integrado. De esta forma, buscó consolidar un informe anual que comprenda información financiera y de sostenibilidad, dando una visión integral sobre el modelo de negocio. Así, se buscó integrar dos procesos (Memoria que se presenta junto a los Estados Contables y el Informe de Banca Responsable) en uno solo.

Estándares y lineamientos internacionales utilizados en los reportes

Desde el inicio de la publicación de reportes, BBVA Argentina utilizó los más altos estándares internacionales con el objetivo de estar alineados a las tendencias globales.



Por último, cabe destacar que, con el objetivo de garantizar la calidad, transparencia y precisión de la información, los informes contaron con la revisión de terceras partes independientes.

2. PROPUESTA Y ENUNCIADO DE CAMPAÑA OBJETIVOS DE LA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DEL REPORTE INTEGRADO

2.1 OBJETIVOS GENERALES

La Alta Dirección de BBVA Argentina decidió continuar con la elaboración de Reportes Integrados, así como también con la difusión tanto interna como externa de su contenido. Esta campaña de comunicación del tercer Reporte Integrado 2023 tuvo como objetivos:

- Contribuir al posicionamiento de BBVA Argentina como entidad financiera líder comprometida con el desarrollo sostenible;
- Evolucionar en el modelo de banca responsable del Banco, centrandone nuestras acciones en la generación de impacto positivo en las personas, las empresas y el planeta;
- Comunicar el tercer reporte integrado y el micrositio web, que incluye la gestión económica, social, ambiental y de gobernanza, con el propósito de alcanzar a todos los grupos de interés, especialmente accionistas e inversores;
- Difundir aspectos destacados de la gestión 2023, especialmente aquellos relacionados con la transformación digital, la inclusión y la educación financiera y finanzas sostenibles.

El cronograma de trabajo estipuló la elaboración del Reporte entre diciembre 2023 y marzo 2024. La campaña de comunicación inició en mayo de 2024, posteriormente a la aprobación del Reporte. La campaña de difusión duró más de un mes.

2.2 PÚBLICOS

La campaña buscó ser una comunicación 360° que alcance a todos los grupos de interés del Banco. Así, los públicos elegidos para ser abordados por la campaña de difusión fueron:

- Accionistas, inversores y analistas;
- Colaboradores;
- Clientes;
- Proveedores;
- Gobierno, reguladores y supervisores;
- Líderes de opinión: Prensa, académicos, referentes del sector;
- Organizaciones de la sociedad civil aliadas;
- Cámaras empresariales.

2.3 MENSAJES CLAVE

A fin de unificar los mensajes a transmitir mediante los distintos canales de comunicación, se elaboraron y difundieron internamente, los conceptos clave y destacados del nuevo Reporte Integrado de BBVA Argentina.

Así, estos mensajes abordaron los siguientes temas: presentación del Cuarto Reporte Integrado; lineamientos internacionales utilizados; mejoras en el micrositio navegable; avances en transformación digital; liderazgo en finanzas sostenibles; educación e inclusión financiera; sostenibilidad ambiental; y desempeño económico-financiero.

2.4 CANALES DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con la selección de públicos a ser incluidos en la campaña, se eligieron los canales de comunicación a ser utilizados para la difusión:

- Presentación a accionistas, inversores en la Asamblea de Accionistas desarrollada el 26 de abril de 2024.
- Correo electrónico a casa matriz, accionistas, inversores y analistas; clientes; colaboradores; prensa; cámaras empresariales; proveedores; gobierno; y organizaciones de la sociedad civil aliadas.
- Sitio web de la CNV.
- [Sitio web institucional.](#)
- [Sitio web Relación con Inversores.](#)







- Sitio web de notas bbva.com.
- Comunicación interna: Intranet, Mail, Video explicativo, carteleras digitales en la Torre Corporativa.
- Envío por WhatsApp a colaboradores y organizaciones aliadas.
- Redes sociales institucionales: [Twitter](#), [Instagram](#) y [LinkedIn](#).
- Embajadores en LinkedIn: empleados de BBVA Argentina que comparten información en sus perfiles de LinkedIn.
- Medios de comunicación masivos.
- Envío por WhatsApp a diferentes grupos con referentes de sostenibilidad.
- Cámaras empresarias y de sustentabilidad.

MICROSITIO NAVEGABLE EN LA WEB TRANSACCIONAL

Como parte de la difusión y lanzamiento de la Memoria Anual Reporte Integrado 2023, desarrollamos un micrositio navegable a través del cual se puede descargar el Reporte y conocer los principales compromisos y principales acciones de BBVA Argentina relacionadas con la sostenibilidad y su modelo de banca responsable.

Aspectos destacados en la web transaccional del Reporte Integrado 2023:

- Modelo de creación de valor bajo el Marco de Reporte Integrado
- Descargables del Reporte en PDF en inglés y español
- Principales operaciones sostenibles

	Recursos y actividades	Resultados 2023
 Capital financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Patrimonio • Solvencia y liquidez • Gestión del riesgo • Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo • Política anti-corrupción • Compras responsables • Gestión de finanzas sostenibles • Distribución de dividendos 	<ul style="list-style-type: none"> • 164.939 millones de pesos de resultado neto • 13,0% ROE • 2,7% ROA • 116.917 millones de pesos movilizados en financiación sostenible
 Capital industrial	<ul style="list-style-type: none"> • Torre BBVA • 3 líneas de negocio • Red física con presencia en todo el país con sucursales, cajeros automáticos y terminales de autoservicio. • Liderazgo en depósitos y préstamos privados en el país • Autogestión del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes activos: 3.933.661 individuos 133.174 PyME y 847 Banca Corporativa • 243 sucursales • 895 cajeros automáticos • 851 terminales de autoservicio
 Capital intelectual	<ul style="list-style-type: none"> • Banca digital con plataforma tecnológica global • Red de distribución digital • Transformación digital • Experiencia del cliente • Comunicación transparente, clara y responsable (TCR) • Ciberseguridad y uso responsable de los datos 	<ul style="list-style-type: none"> • 2,5 millones de clientes digitales activos • 70% participación digital sobre el total de ventas • 56 sucursales digitales • 435.000 nuevos clientes adquiridos digitalmente
 Capital humano	<ul style="list-style-type: none"> • Marca empleadora • Cultura BBVA • Buen clima laboral • Atracción y retención del talento • Desarrollo profesional • Gestión de la diversidad y la conciliación • Salud y seguridad laboral • Remuneraciones y beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> • 6.009 colaboradores • 47% empleadas mujeres • 362.990 horas de formación • 86 talleres y charlas en salud y seguridad
 Capital social	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Inversión en la Comunidad • Inclusión y educación financiera • Plataforma Digital de Educación Financiera • Voluntarios BBVA • Compromiso con los Derechos Humanos • Contribución a organizaciones de la sociedad civil • Impacto de programas en la comunidad • Comunicación externa 	<ul style="list-style-type: none"> • AR\$ 165.266.148 de inversión en la comunidad • +2.100.000 de personas alcanzadas • 45 alianzas estratégicas • 35 programas e iniciativas
 Capital natural	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso 2025: Estrategia de Cambio Climático y Desarrollo Sostenible • Política y Sistema de Gestión Ambiental • Certificación LEED Gold • Plan Global de Ecoeficiencia • Eficiencia en el consumo de recursos • Reducción de impactos ambientales directos e indirectos 	<ul style="list-style-type: none"> • AR\$235.861.000 en inversión ambiental • 12,23% de reducción del consumo de energía entre 2019 y 2023 • 31% del consumo energético es de fuentes renovables

Contribución a los ODS



3. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PLAN

3.1 ELABORACIÓN DEL TERCER REPORTE INTEGRADO

La elaboración del tercer reporte integrado constó de varias etapas:

- Definición del alcance del trabajo: coordinación entre áreas de Sostenibilidad y Finanzas, para unificar procesos existentes.
- Definición de los contenidos del Reporte: Se realizó un análisis de materialidad, lo que permitió definir los aspectos clave a ser incluidos en el Reporte e incluyó una consulta a los grupos de interés de BBVA Argentina. Además, en 2023, este análisis se llevó a cabo con un enfoque de doble materialidad en la línea establecida por los nuevos Estándares GRI (materialidad financiera y materialidad de impacto) y la propuesta de la nueva directiva europea de Información Corporativa de Sostenibilidad (CSRD), lo que supuso un cambio metodológico con respecto a años anteriores. Este ejercicio resultó en 13 temas materiales identificados, los más destacados fueron: cambio climático, crecimiento inclusivo, salud financiera y asesoramiento personalizado a los clientes, sencillez, agilidad y autoservicio.
- Creación del equipo de trabajo: Se definió que 13 colaboradores (*single point*) de distintas áreas del Banco fueran los responsables de relevar la información, así como también de dar respuesta a consultas o dudas de los responsables de la elaboración del Reporte.
- Capacitación y sensibilización: Se brindó capacitación sobre la importancia del Reporte Integrado y los pasos a la Alta Dirección, así como a los colaboradores involucrados en el proceso.
- Relevamiento de información: Por medio de una plataforma online colaborativa, se dio inicio al proceso de relevamiento de información, donde cada área contaba con una herramienta online específica para ser completada.
- Redacción: Con la información relevada, se realizó un proceso de redacción que contempló el cumplimiento de los estándares internacionales utilizados: Estándares GRI, Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, Estándar de Bancos Comerciales de Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Objetivos de Desarrollo Sostenible y Programa de Adopción Temprana de la nueva Comunicación sobre el Progreso del Pacto Global de Naciones Unidas.
- Revisión independiente: La firma EY en Argentina realizó una revisión independiente y entregó su Informe de Aseguramiento Limitado.
- Revisiones internas y validación: Las áreas responsables se aseguraron de dar su aprobación al documento, que luego fue aprobado formalmente por la Asamblea de Accionistas.
- Publicación en la CNV:
<https://aif2.cnv.gov.ar/presentations/publicview/8a4489b7-3e03-43bd-af20-8f0b7b7d5c3a#>
- Diseño de la pieza y del micrositio web del Reporte Integrado: Los contenidos fueron volcados a un diseño que respetara el manual de marca de BBVA.
- Publicación de la versión diseñada y del micrositio web del Reporte Integrado: La publicación se realizó el día 7 de mayo de 2024.
- Traducción al inglés y publicación del PDF en inglés.

3.2 MEMORIA ANUAL REPORTE INTEGRADO 2023

Los documentos obtenidos como resultado del proceso son:

- Reporte Integrado 2023 en español.
- Reporte Integrado 2023 en inglés.

3.3 PIEZAS ELABORADAS PARA LA COMUNICACIÓN

Como parte de la campaña de comunicación, se elaboraron las siguientes piezas:

- [Micrositio](#) web con destacados 2022
- Mailing HTML.
- Imagen para compartir por Whatsapp.
- Posteos en redes sociales: [Twitter](#), [Instagram](#) y [LinkedIn](#)
- Posteo en el perfil de LinkedIn del
- Nota en sitio web bbva.com

- Pieza para la comunicación interna.

De esta forma, se utilizaron los canales de comunicación detallados en el punto anterior, para difundir las piezas elaboradas.

4. RESULTADOS Y EVALUACIÓN

4.1 RESULTADOS DE DIFUSIÓN EXTERNA

- **Accionistas, inversores y analistas:** Presentación del Reporte en la Asamblea de Accionistas y carga en el sitio web de la CNV.
- **Envío de nota de prensa:** + de 650 envíos a periodistas y medios de todo el país.
- **Repercusiones de prensa:** 10 medios nacionales y especializados de sustentabilidad publicaron notas relacionadas con la publicación del Reporte Integrado. Los principales medios fueron: I Profesional, Visión Sustentable, Futuro Sustentable, Economía Sustentable, Intersección, Tres Mandamientos, Sustenomics y Gerencia Ambiental.
- **Nota en BBVA.com:** Más de 620 visitas.
- **Envío por correo a stakeholders:** Más de 13.000 contactos.
- **Envío por correo electrónico a clientes:** Más de 800.000 clientes
- **Posteo en LinkedIn:** 11.880 Impresiones , 292 Interacciones, 2,46 % Tasa de interacción, 191 Clics, 1,61 % Porcentaje de clics, 85 Reacciones, 8 Comentarios, 8 Veces compartido.
- **Posteo en Twitter:** la cuenta tiene más de 161.000 seguidores y el posteo alcanzó 2389 reproducciones.
- **Posteo en Instagram:** la cuenta tiene más de 200.000 seguidores

4.2 RESULTADOS DE DIFUSIÓN INTERNA

- Correo electrónico a colaboradores: 6.009 empleados en Argentina y 150 en España del Grupo BBVA.
- Publicación en Intranet con acceso por parte de todos los colaboradores.

4.3 BENEFICIOS DEL REPORTE INTEGRADO EN BBVA

Desde BBVA Argentina consideramos que el Reporte Integrado es tanto una herramienta de comunicación como de gestión.

Su confección permite interconectar información financiera y no financiera en un solo documento y como consecuencia la unificación de un camino de crecimiento; identificar los principales riesgos y las oportunidades de mejora en el negocio; anticiparse a futuros requerimientos legales nacionales e internacionales; aumentar la reputación positiva y el valor de la marca y; generar ventajas competitivas de cara a inversores y accionistas. De esta forma es que, esta campaña de comunicación contribuye a la construcción de confianza en los grupos de interés de BBVA Argentina.