Banco de la Nación Argentina

BALANCE SOCIAL
GESTIÓN 2022

CONTENIDO

1. Introducción *2*

1.1. Reseña Histórica del Banco 2

1.2. Trayectoria Internacional 2

1.3. El Banco de la Nación Argentina en Bolivia 4

1.4. Perfil Institucional 4

2. Metodología *5*

3. Orientación Estratégica *5*

3.1. La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros 5

Misión y Visión 5

3.2. Mercado Objetivo 7

3.3. Transparencia 8

3.4. Gobernabilidad 8

3.5. Capacitación 8

3.6. Metas 8

3.6.1 Primer Objetivo 8

3.6.2 Segundo Objetivo 9

3.6.3 Tercer Objetivo 9

3.6.4 Cuarto Objetivo 10

3.6.5 Quinto Objetivo 11

3.6.6 Sexto Objetivo 12

3.6.7 Séptimo Objetivo 12

4. Calidad de Información del Balance Social *13*

4.1. Directrices de la calidad de la información 13

4.2. Recopilación de la Información 13

4.3. Características de la información recolectada 13

4.4. Desagregación de la Información 13

5. Estado de Balance Social *13*

6. Conclusiones *14*

7. Recomendaciones *14*

1. Introducción

1.1. Reseña Histórica del Banco

El Banco de la Nación Argentina fue fundado en 1891 por iniciativa del presidente Carlos Pellegrini, como un medio para resolver los embates de una devastadora crisis económica que afectaba, en especial, al sistema bancario existente en ese momento.

De capital enteramente estatal, en pocos años abarcó en su giro a toda la geografía nacional y se convirtió en el mayor Banco comercial argentino. Su objetivo principal es el de ejecutar la función de agente financiero del Gobierno Federal y, como tal, recibe depósitos oficiales y realiza pagos por cuenta y orden de la Nación.

Durante toda la centuria participó activamente en los principales acontecimientos de la vida económica del país. Tuvo una actitud descollante en la asistencia al sector rural, a tal punto que contribuyó decisivamente a que la República Argentina se convirtiera en una potencia mundial en el segmento de los agro-negocios.

Otra prioridad del Banco ha sido la atención de las pequeñas y medianas empresas, como así también a las parcelas de la población menos favorecidas que cuentan con sus servicios, inclusive en las localidades alejadas de los grandes centros y de escasa relevancia económica.

A la par de esos compromisos y a tono con las innovaciones que se fueron produciendo en las últimas décadas en la operatoria bancaria, la entidad ha diversificado sus líneas de actuación para ingresar en nuevos segmentos del mercado, especialmente en áreas no tradicionales, cambiando su manejo hacia prácticas más asociadas con el mismo, en armonía con las tendencias globales.

Sensible a los cambios que se fueron produciendo en las relaciones económicas entre las naciones, el Banco se proyectó más allá de las fronteras y luego de habilitar sucursales en los países hermanos de América Latina se hizo presente en los centros financieros de mayor nivel internacional.

Hoy, el Banco Nación cuenta con filiales en Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarrica), Brasil (Sao Paulo), Bolivia (Santa Cruz de la Sierra) Estados Unidos (Nueva York y Miami), España (Madrid) y una oficina de representación en China (Pekín).

En el mercado argentino, el liderazgo del Banco Nación dentro del sistema financiero se consolida y reafirma a través de los años, permitiendo ejercer el rol de brazo financiero del Estado Nacional, pudiendo de esta manera asistir crediticiamente a los sectores de la economía que más lo requieren, en pos del desarrollo productivo del país.

1.2. Trayectoria Internacional

El Banco de la Nación Argentina desarrolla su actividad internacional, tanto comercial como financiera, apoyado en una red integrada por 10 sucursales operativas en seis países y una oficina de representación en China, todas las cuales adaptándose a las exigencias de cada mercado donde están presentes, constituyen un importante instrumento para el desarrollo de negocios internacionales y de comercio exterior.

Esta estructura permite satisfacer una serie de objetivos básicos como son:

- Apoyar el perfil de negocios del Banco, mejorando e incorporando productos que satisfagan la demanda de servicios bancarios y financieros internacionales por parte de nuestros clientes.
- Facilitar y promover un mayor crecimiento en la actividad del Banco como instrumento para el desarrollo del Comercio Exterior.
- Sostener y promover la actividad en el exterior de los sectores exportadores argentinos mediante apoyo y asesoramiento constante a los mismos en sus negocios internacionales, respaldando su presencia en ferias y exposiciones en el exterior, especialmente a las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes).
- Consolidar e incrementar las relaciones y negocios con bancos corresponsales que posibiliten la concreción de negocios y la ampliación de las fuentes de recursos en condiciones y precios competitivos.

El Banco de la Nación Argentina en el mundo



Negocios, Filiales del Exterior, son responsables del control del funcionamiento de las Filiales del BNA radicadas en el exterior, y son las siguientes:

- Las Filiales ubicadas en EE.UU. (Nueva York y Miami), España (Madrid), actúan con un perfil de banca mayorista, con funciones diferenciadas de acuerdo a las características de cada plaza, y conformando un sistema integrado que posibilita el desenvolvimiento de una amplia gama de operaciones y servicios internacionales.

  El perfil de estas Sucursales está dirigido, por un lado, a potenciar los créditos en respaldo a las exportaciones de productos argentinos y, por el otro, a la obtención de fuentes de financiamiento con entidades bancarias de primera línea.

Nuestra Oficina de Representación actúa en la gestión de negocios y la promoción del comercio bilateral entre Argentina y el país sede. Participa y apoya a misiones comerciales argentinas y brinda asesoramiento sobre el mercado, procurando, a través de la difusión de los servicios que ofrece la red BNA, generar negocios para el grupo y constituirse en el referente financiero argentino en el país.

- Las Sucursales en Sudamérica, Brasil (Sao Paulo), Uruguay (Montevideo), Paraguay (Asunción, Concepción, Encarnación y Villarrica) y **Bolivia (Santa Cruz de la Sierra),** tienen por misión, principalmente, atender la operatoria doméstica y de comercio exterior intrarregional, siendo una herramienta sustancial para apoyar la actividad comercial de la Argentina en la región, complementada con una activa participación en el aspecto promocional del comercio exterior en nuestro país, por medio de la participación del Banco de la Nación Argentina en ferias y exposiciones sectoriales en los distintos países del área, acompañando el accionar de empresarios argentinos que desarrollan y expanden sus actividades en dichos países. De esta manera la red de sucursales en Sudamérica, conforma un instrumento de importancia para la implementación e integración de los negocios en el MERCOSUR.

  En todos los casos el personal de nuestras casas en el exterior cuenta con experiencia profesional en cada mercado y está a disposición de los clientes y de todos los empresarios vinculados a los negocios internacionales para brindar su asesoramiento sobre todos los aspectos relacionados con los posibles negocios que estos pretendan desarrollar, cumpliendo así con los objetivos fundamentales del Banco como medio idóneo para el fomento y desarrollo de las actividades comerciales y financieras globales con el resto del mundo.

1.3. El Banco de la Nación Argentina en Bolivia

La filial Santa Cruz de la Sierra del Banco de la Nación Argentina fue habilitada el 23 de abril de 1958 por el señor Presidente del Directorio de la Institución Dr. Carlos A. COLL VENEGAS, en un local arrendado ubicado en la calle Sucre Nº 28, a pasos de la Catedral.

Desde más de 40 años, las oficinas y planta operativa de la filial Santa Cruz de la Sierra funcionan en su edificio propio, emplazado en la acera norte de la Plaza 24 de septiembre, calle Junín Nº 22, asumiendo desde siempre el rol principal de “sostener y promover la actividad en el exterior de los sectores exportadores argentinos mediante apoyo y asesoramiento constante”.

1.4. Perfil Institucional

La Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina tiene el siguiente el Perfil:

- Contribuir al desarrollo de los ***sectores productivos de Bolivia***, prestando asistencia financiera a las micro, pequeñas y medianas empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.
- Promover y apoyar el comercio con el exterior, y especialmente, estimular las exportaciones de bienes, servicios y tecnología argentina.
- Brindar a las empresas productoras de bienes y servicios créditos para inversión y capital de trabajo, otorgando, financiamiento y garantías a la actividad de comercio exterior.
- Orientar su actividad a las personas físicas a través de préstamos personales y productos interrelacionados.

2. Metodología

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros dela Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) menciona que el Balance Social es el documento en el que se registra información y análisis detallado sobre las acciones realizadas para cumplir la función social de los servicios financieros, asimismo, el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros de la ASFI, brinda una estructura para la presentación del Balance, dicha estructura es la que se ha tomado como referente para la elaboración del presente informe, es decir incluye como puntos principales la Orientación estratégica, la calidad de la información, el estado de Balance Social junto a las respectivas Conclusiones y Recomendaciones.

De esta manera, el Balance Social brinda información para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco alineados a la función social de los servicios financieros establecida en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

3. Orientación Estratégica

El Banco de la Nación Argentina aprobó su Plan Estratégico para la gestión 2022 -2024 en diciembre 2021, modificado en junio 2022, debidamente alineado a la normativa vigente de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

3.1. La alineación con los objetivos de la función social de los servicios financieros

El Banco de la Nación Argentina alineo sus objetivos estratégicos con la función social que debe cumplir, en cumplimiento a los artículos 113 y 114 de la Ley de Servicios Financieros.

Misión y Visión

Misión: Impulsar el desarrollo del comercio bilateral, con énfasis en colocaciones vinculadas a exportaciones argentinas, actuando en todo tipo de operaciones tanto sobre flujos del comercio como sobre inversiones, a fin de sostener una activa presencia en la plaza de asiento, sin desmedro de explotar la fortaleza de contar con una red de sucursales en la región.

Visión: Ser el nexo obligado de los negocios de comercio entre Argentina y el país sede, líder en el segmento de empresas y bancos locales con intereses y negocios con Argentina, y en el de las empresas argentinas radicadas en ese país, aspirando a ser un Banco referente en el comercio exterior de la región donde el BNA tiene presencia, con una activa participación en la prestación de servicios financieros a empresas del país sede.

La Visión, Misión y la Responsabilidad Social Empresarial constituyen la base para ser una entidad financiera responsable en los diferentes campos donde el Banco desarrolle sus actividades, generando valor para sus grupos de interés, en ese sentido los objetivos fijados por la sucursal fueron:

- Mantener y en lo posible incrementar la cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.

- Continuar priorizando los negocios que impliquen exportaciones argentinas.

- Activa presencia localmente, como regionalmente, a través de la participación en ferias, exposiciones, seminarios u otros eventos llevados a cabo por organismos oficiales y privados (embajadas, consejerías, cámaras, etc.) donde se destaque la concurrencia de los sectores económicos más representativos de la plaza, informando a los Consumidores Financieros sobre los servicios ofrecidos por la sucursal y la manera de utilizar estos con eficiencia y seguridad.

- Continuar e Intensificar el seguimiento de la gestión de recupero.

- Fomentar el desarrollo de la banca transaccional, a través de nuevos canales (web sites; e-banking; etc.).

- A nivel de empresas, procurar la colocación de productos como ser convenios de recaudación y de pagos de sueldos y otros como tarjeta de débito asegurando su confidencialidad, disponibilidad e integridad.

- Gestionar en forma prudente y eficiente los Riesgos que asume activamente el Banco en la plaza de asiento (en relación con los riesgos de crédito, país, liquidez, mercado: tasa de interés y tipo de cambio, valuación, cumplimiento, reputación, tecnológico y operacional), en grados acordes a la complejidad del negocio y en línea con la normativa local, así como estándares internacionales establecidos por Basilea.

- Brindar financiamientos y servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad a sectores específicos como ser personas con discapacidad y personas adultas mayores.

- Procurar que la Sucursal administre sus actividades de forma responsable, orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas en el marco del giro del negocio y las actividades que realiza.

- Mantener en todo momento un Coeficiente de Adecuación Patrimonial del 12%.

La relación de los Objetivos Estratégicos, con los Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros es la siguiente:

Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	Objetivos Alineados del Banco de la Nacion Argentina
Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	
Realizar acciones contra la pobreza	
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	A nivel de empresas, procurar la colocación de productos como ser convenios de recaudación y de pagos de sueldos y otros como tarjeta de débito asegurando su confidencialidad, disponibilidad e integridad.
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Activa presencia localmente, a través de la participación en ferias, exposiciones, seminarios u otros eventos llevados a cabo por organismos oficiales y privados (embajadas, consejerías, cámaras, etc.) donde se destaque la concurrencia de los sectores económicos más representativos de la plaza, informando a los consumidores financieros sobre los servicios ofrecidos por la sucursal y la manera de utilizar estos con eficiencia y seguridad.
Facilitar el Acceso universal a todos los servicios	Procurar que la Sucursal administre sus actividades de forma responsable, orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas en el marco del giro del negocio y las actividades que realiza.

3.2. Mercado Objetivo

El mercado objetivo del Banco de la Nación Argentina se desprende de su Misión y Visión, actuando en todo tipo de operaciones tanto sobre flujos del comercio como sobre las inversiones, siendo el nexo obligado de los negocios de comercio entre Argentina y Bolivia, proyectando ser líder en el segmento de empresas y bancos locales con intereses y negocios con Argentina, y en el de las empresas argentinas radicadas en Bolivia.

La Sucursal en Bolivia del Banco de la Nación Argentina tiene el siguiente el Perfil:

- Contribuir al desarrollo de los sectores productivos de Bolivia, prestando asistencia financiera a las Pymes y grandes empresas, cualquiera fuere la actividad económica en la que actúen.
- Promover y apoyar el comercio con el exterior, y especialmente, estimular las exportaciones de bienes, servicios y tecnología argentina.
- Brindar a las empresas productoras de bienes y servicios créditos para inversión y capital de trabajo, otorgando, financiamiento y garantías a la actividad de comercio exterior.
- Orientar su actividad a las personas físicas a través de préstamos personales y productos interrelacionados.

Mediante los productos ofertados, el Banco permite contribuir al desarrollo de la sociedad brindando mayores oportunidades de acceso a fuentes económicas de financiamiento, con trato igualitario y sin discriminación.

3.3. Transparencia

El Banco informará a sus clientes sobre el cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros mediante la publicación del informe correspondiente a la gestión 2022 y consecuentes, en la página web del Banco, conjuntamente el Informe de Responsabilidad Social Empresarial que es de acceso público desde la gestión 2015.

3.4. Gobernabilidad

El cumplimiento de los objetivos de la función social de los servicios financieros involucra activamente a todos los niveles de gobierno del Banco. El Directorio u Órgano Equivalente es el encargado de aprobar el Informe de Balance Social, la Gerencia General, encargada de su seguimiento y cumplimiento y el Responsable de Responsabilidad Social Empresarial de la operatividad.

3.5. Capacitación

El Responsable de Responsabilidad Social Empresarial del Banco realizó la capacitación en Gestión de Residuos.

3.6. Metas

El Banco de la Nación Argentina determinó la utilización de siete (7) indicadores, los cuales a su vez tienen metas definidas, aclarando que no se definieron sub-indicadores para dichos indicadores.

Explicación y justificación sobre cómo los indicadores utilizados responden a los objetivos estratégicos alineados a la función social de los servicios financieros.

3.6.1 Primer Objetivo

El primer objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros que se cumplió con el Objetivo Alineado del Banco de la Nación Argentina acorde a la Orientación Estratégica, se refiere a “promover el desarrollo integral para el vivir bien”.

En ese sentido, el indicador utilizado es el siguiente:

Objetivos Alineados del Banco de la Nación Argentina Planificación Estratégica 2022-2024	Indicador	Meta
Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.	Cartera Acumulada de Créditos otorgada al Sector Productivo	60%

El indicador definido responde tanto a los aspectos establecidos por el reglamento como al objetivo estratégico del BNA concentrando básicamente en créditos destinados a las siguientes actividades económicas generadoras de empleo y de excedente de ingresos:

a) Agricultura y ganadería
b) Caza, silvicultura y pesca
c) Extracción de petróleo, crudo y gas natural
d) Minerales metálicos y no metálicos
e) Industria manufactura
f) Producción de energía eléctrica
g) Construcción

3.6.2 Segundo Objetivo

El segundo objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros que se cumplió con el Objetivo Alineado del Banco de la Nación Argentina acorde a la Orientación Estratégica, se refiere a "Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez".

En ese sentido, el indicador utilizado es el siguiente:

Objetivos Alineados del Banco de la Nación Argentina Planificación Estratégica 2022-2024	Indicador	Meta
Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.	% de Reclamos resueltos/total reclamos	80% de resolución

El indicador definido responde tanto a los aspectos definidos por el reglamento como al objetivo estratégico del BNA, que al ser un Banco pequeño se caracteriza por una atención personalizada al cliente con el objetivo de brindar un servicio de calidad y calidez, caracterizándose estadísticamente por ser una de las entidades de intermediación financiera del Sistema con la menor cantidad de reclamos, durante la gestión 2022 no se atendió reclamos en primera y segunda instancia (Fuente ASFI).

3.6.3 Tercer Objetivo

El tercer objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros que se cumplió con el Objetivo Alineado del Banco de la Nación Argentina acorde a la Orientación Estratégica, se refiere a "Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos".

En ese sentido, el indicador utilizado es el siguiente:

Objetivos Alineados del Banco de la Nación Argentina Planificación Estratégica 2022-2024	Indicador	Meta
Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.	Pruebas al Plan de continuidad operativa	100% Ejecución de pruebas

El indicador definido respecto al plan de contingencia tiene la finalidad de permitir el funcionamiento de los procesos, para asegurar la continuidad de los servicios financieros, probando que las contingencias que se pudieran suscitar de manera interna o externa al Banco puedan ser subsanadas para asegurar la continuidad y calidad de los servicios prestados.

3.6.4 Cuarto Objetivo

El cuarto objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros que se cumplió con el Objetivo Alineado del Banco de la Nación Argentina acorde a la Orientación Estratégica, se refiere a “Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros”.

En ese sentido, el indicador utilizado es el siguiente:

Objetivos Alineados del Banco de la Nación Argentina Planificación Estratégica 2022-2024	Indicador	Meta
Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.	Atención de Reclamos	Reclamos no deben superar el 10% del total de reclamos
A nivel de empresas, procurar la colocación de productos como ser convenios de recaudación y de pagos de sueldos y otros como tarjeta de débito asegurando su confidencialidad, disponibilidad e integridad.		

El Banco de la Nación Argentina durante la gestión 2022 no recibió ningún reclamo en primera y segunda instancia. Asimismo, cabe señalar que cuenta con un Punto de Atención Financiera ubicada en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

3.6.5 Quinto Objetivo

El quinto objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros que se cumplió con el Objetivo Alineado del Banco de la Nación Argentina acorde a la Orientación Estratégica, se refiere a "Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros".

En ese sentido, el indicador utilizado es el siguiente:

Objetivos Alineados del Banco de la Nación Argentina Planificación Estratégica 2022-2024	Indicador	Meta
Activa presencia localmente, a través de la participación en ferias, exposiciones, seminarios u otros eventos llevados a cabo por organismos oficiales y privados (embajadas, consejerías, cámaras, etc.) donde se destaque la concurrencia de los sectores económicos más representativos de la plaza, informando a los consumidores financieros sobre los servicios ofrecidos por la sucursal y la manera de utilizar estos con eficiencia y seguridad**.**	Programas de Educación Financiera e Información	Mínimo de 90% de Ejecución de los programas

Para la gestión 2022, el BNA a través de sus Programas de Educación Financiera contribuye a:

- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios, sus usos, aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Informar de forma oportuna, veraz, clara y confiable los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece la sucursal.
- Educar sobre los derechos de los clientes financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia (BCB) y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), así como el carácter de la normativa vigente.

Esta contribución finalmente se traduce en aporte al crecimiento económico del país, ya que se genera y se inculca mayor confianza del público en el Sistema Financiero.

3.6.6 Sexto Objetivo

El sexto objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros que se cumplió con el Objetivo Alineado del Banco de la Nación Argentina acorde a la Orientación Estratégica, se refiere a "Realizar acciones contra la pobreza".

En ese sentido el indicador utilizado es el siguiente:

Objetivos Alineados del Banco de la Nación Argentina Planificación Estratégica 2022-2024	Indicador	Meta
Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.	Cartera Acumulada de Créditos otorgada al Sector Productivo	60%

El indicador definido responde tanto a los aspectos definidos por el reglamento como al objetivo estratégico del BNA concentrando básicamente créditos destinados a actividades económicas generadoras de empleo y de excedente de ingresos, el generar empleo y excedentes de ingresos son acciones focalizadas contra la pobreza que contribuyen al desarrollo nacional.

3.6.7 Séptimo Objetivo

El séptimo objetivo de la Función Social de los Servicios Financieros que se cumplió con el Objetivo Alineado del Banco de la Nación Argentina acorde a la Orientación Estratégica, se refiere a "Facilitar el acceso universal a todos los servicios".

En ese sentido el indicador utilizado es el siguiente:

Objetivos Alineados del Banco de la Nación Argentina Planificación Estratégica 2022-2024	Indicador	Meta
Procurar que la Sucursal administre sus actividades de forma responsable, orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas en el marco del giro del negocio y las actividades que realiza.	Capacitación e Inclusión Financiera	Mínimo de 90% de Ejecución de los programas

El indicador definido fomenta la inclusión financiera ya que se educa sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios, sus usos, aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representan su contratación, además de informar de forma clara los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece el Banco.

4. Calidad de Información del Balance Social

4.1. Directrices de la calidad de la información

El Banco recopila información para el Balance Social de forma planificada y regularmente, el encargado del Banco para los asuntos relativos a Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social, compila la información necesaria de manera física o digital, aspecto que está claramente definido e identificado.

Asimismo, los resultados son de conocimiento de la Alta Gerencia y aprobados por el Directorio u Órgano Equivalente.

4.2. Recopilación de la Información

El Responsable de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) está encargado de la recopilación de la información, por otra parte tiene la tarea de validar, almacenar, analizar, controlar, solicitar, procesar y retroalimentar sobre cualquier aspecto que sea necesario para asegurar que se mantenga la calidad de la información.

4.3. Características de la información recolectada

Las tareas de validar, almacenar, analizar, controlar, solicitar, procesar y retroalimentar la información son realizadas por el Responsable de RSE.

4.4. Desagregación de la Información

La información presentada no es desagregada tomando en cuenta que el Banco solamente cuenta con un PAF a nivel nacional ubicado en su Oficina Central en la ciudad de Santa cruz de la Sierra.

5. Estado de Balance Social

El Estado de Balance Social expone los datos relacionados al cumplimiento de la función social de los servicios financieros, permitiendo el análisis pormenorizado de la información en el contexto del Banco.

En este punto, se presenta el cumplimiento de acuerdo al ANEXO 2a Indicadores de Balance Social del Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI, aclarando nuevamente que no se definieron sub-indicadores para los indicadores utilizados:

ANEXO 2a INDICADORES DE BALANCE SOCIAL												
N°	1. Objetivos de la Función Social de los Servicios Financieros	2. Aspectos Función Social	3. Objetivos Estrategicos del Banco de la Nacion Argentina Planificación Estrategica 2020 - 2021	4. Código	5. Indicador	6. Expresado en	7. Dato	8. Resultado Obtenido	9. Diferencia en % frente a la Meta	10. Notas al Estado	11. Responsable de Proveer y Verificar Información	12. Documentos de Respaldo
1	Promover el desarrollo integral para el vivir bien	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes.	Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.		Cartera Acumulada de Créditos otorgada al Sector Productivo	Porcentaje	Mínimo 60%	64.83%	4.83%	Se cumplió con la meta determinada para la gestión con mas del 60% de cartera Productiva.	Responsable: Contador General Verificación: Responsable de RSE	Control y Monitoreo Interno del BNA
2	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez	Atención de Calidad	Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.		% de Reclamos resueltos/total reclamos	Porcentaje	Mínimo 80%	100.00%	20%	No se registraron reclamos en primera ni segunda instancia durante la gestión 2022.	Responsable: Punto de Reclamo Verificación: Responsable de RSE	Informe Anual de Gestión del Punto de Reclamo 2022.
3	Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos	Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.		Pruebas al Plan de continuidad operativa	Porcentaje	100%	100%	0%	El Plan de Continuidad Operativa de la gestión 2022 muestra resultado satisfactorio.	Responsable: Contabilidad/Sistemas y Unidad de Riesgos Verificación: Responsable de RSE	Informe de Resultados al Plan de Continuidad y Contingencias del Negocio -Gestión 2022.
4	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	Tiempo de entrega de Servicios Financieros y Finalización de Relaciones Comerciales	Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados. A nivel de empresas, procurar la colocación de productos como ser convenios de recaudación y de pagos de sueldos y otros como tarjeta de débito asegurando su confidencialidad, disponibilidad e integridad.		Reclamos de atención y filas de espera	Porcentaje	Máximo 10%	10%	0%	No se registraron reclamos en primera ni segunda instancia durante la gestión 2022.	Responsable: Punto de Reclamo Verificación: Responsable de RSE	Informe Anual de Gestión del Punto de Reclamo 2022.
5	Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Educación Financiera par el uso de los servicios financieros con eficiencia	Activa presencia localmente, a través de la participación en ferias, exposiciones, seminarios u otros eventos llevados a cabo por organismos oficiales y privados (embajadas, consejerías, cámaras, etc.) donde se destaque la concurrencia de los sectores económicos más representativos de la plaza, informando a los consumidores financieros sobre los servicios ofrecidos por la sucursal y la manera de utilizar estos con eficiencia y seguridad.		Programas de Educación Financiera e Información	Porcentaje	Mínimo 90%	100%	10%	Se cumplio con la ejecución del 100% de los Programas de Educación e Información Financiera	Responsable: Responsable de Educación Financiera Verificación: Responsable de RSE	Seguimiento al Programa de Educación Financiera.
6	Realizar Acciones contra la pobreza	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza	Incremento de las cartera de préstamos a través de la colocación de los activos líquidos que presenta actualmente la sucursal, promoviendo el desarrollo integral, facilitando el acceso a los servicios financieros con atención de calidad en condiciones de equidad, asegurando la continuidad de los mismos y velando por la optimización de los tiempos y recursos relacionados.		Cartera Acumulada de Créditos otorgada al Sector Productivo	Porcentaje	Mínimo 60%	64.83%	4.83%	Se cumplió con la meta determinada para la gestión con mas del 60% de cartera Productiva.	Responsable: Contador General Verificación: Responsable de RSE	Control y Monitoreo Interno del BNA
7	Facilitar el Acceso Universal a todos sus Servicios	Inclusión Financiera	Procurar que la Sucursal administre sus actividades de forma responsable, orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas en el marco del giro del negocio y las actividades que realiza.		Capacitación e Inclusión Financiera	Porcentaje	Mínimo 90%	100%	10%	Se cumplio con la ejecución del 100% de los Programas de Educación e Información Financiera	Responsable: Responsable de Educación Financiera Verificación: Responsable de RSE	Seguimiento al Programa de Educación Financiera.

6. Conclusiones

El Banco de la Nación Argentina viene gestionando el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, con metas concretas para contribuir en el desarrollo de los servicios financieros alineados a la función social que se debe cumplir acorde a Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Los resultados han sido satisfactorios con un cumplimiento del 100% de las metas definidas en los siete indicadores definidos por el Banco para todos los objetivos definidos correspondientes a la Función Social de los Servicios Financieros.

7. Recomendaciones

Realizar seguimiento a los resultados y las acciones que se llevan a cabo para cumplir con los objetivos estratégicos del Banco, y así poder realizar mejoras en beneficio de los Consumidores Financieros.