

BANCO DE LA NACIÓN ARGENTINA**PLAN DE ACCIÓN****EJERCICIO 2022****MARCO GENERAL PARA EL MEDIANO Y LARGO PLAZO**

Entre los objetivos del Banco de la Nación Argentina para el año próximo, pueden señalarse:

- Mantener el liderazgo en el Sistema Financiero en todas las actividades, tanto activas y pasivas como de servicios, sirviendo de Banco Testigo y contribuyendo a satisfacer las necesidades financieras del país.
- Fomentar el desarrollo de las economías regionales haciendo foco en actividades económicas de menor bancarización.
- Incrementar el volumen de negocios del Sector Privado, reduciendo la dependencia del fondeo del Sector Público.
- Afianzar el liderazgo del Banco como referente de ejecución de políticas públicas, coordinando su accionar con el Gobierno Nacional, incluyendo la implementación de herramientas de políticas de financiamiento anticíclico.
- Priorizar el financiamiento y la atención de la Banca Corporativa, en especial Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) y Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs), sin dejar de atender las necesidades crediticias y de servicios de la Banca de Personas.
- Promover el comercio exterior, posicionando a las sucursales del exterior como canal financiero de negocios.

- Rentabilizar las operaciones, aumentando los ingresos financieros y por servicios, y disminuyendo los costos de fondeo mediante el crecimiento de los depósitos a la vista por sobre los de plazo, al tiempo que se mantienen niveles aceptables de liquidez.
- Mantener los niveles de morosidad dentro de parámetros razonables, gestionando el riesgo de la cartera de manera de sostener su calidad y calificación crediticia.
- Mantener el plan de actualización tecnológica de acuerdo a lo previsto en los programas de inversiones haciendo más eficientes los sistemas operativos y de negocios.
- Disponer de un Banco Tradicional con sucursales físicas desarrollando en simultáneo mejoras en la funcionalidad de los canales electrónicos; impulsando, al mismo tiempo, un Banco Digital para mejorar la experiencia de los clientes.
- Revisar permanentemente las Políticas de Integridad y Cumplimiento y asegurar el cumplimiento de los Regímenes Informativos establecidos por el Ente Rector.
- Propiciar una cultura de Recursos Humanos que potencie su despliegue y el marco adecuado para la formulación de políticas, programas y procedimientos más efectivos para su gestión, promoviendo a su vez la transparencia y la ética corporativa.
- Profundizar el compromiso en la conducción de actividades orientadas al desarrollo de políticas de inclusión y de paridad de género.

PRINCIPALES ACCIONES DE CORTO PLAZO

Banca Empresas

El Banco de la Nación Argentina, según lo establecido en su Carta Orgánica, mantendrá como objetivo principal la asistencia de los distintos sectores productivos, brindando

financiamiento a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs) y Cooperativas y al resto de los segmentos, especialmente en proyectos de inversión, acompañando además a las empresas en sus necesidades de capital de trabajo y gastos de evolución.

En concordancia con las políticas nacionales y el mercado, tendrá como prioridad afianzar el desarrollo económico asegurando a las empresas un adecuado financiamiento tanto para capital de trabajo como para sus proyectos de inversión. Para ello, se ofrecerá asistencia a través de las líneas de crédito vigentes contribuyendo a su desarrollo y crecimiento, incrementando al mismo tiempo el volumen de negocios del Banco sin descuidar la calidad de la cartera y la mitigación del riesgo.

Se buscará desarrollar y difundir el uso de instrumentos financieros destinados al financiamiento de proveedores Pyme (Descuento de Cheques y/o Facturas Electrónicas sin recurso, Tarjetas de Crédito, etc.), con el respaldo financiero de las Grandes Empresas para de esta forma contribuir al impulso de las cadenas productivas mediante el desarrollo coordinado de herramientas de financiamiento.

Con el fin de incrementar la cartera de clientes activos y mejorar los segmentos y zonas con menores crecimientos, lograr mayor llegada a clientes que no financian con el banco, recuperar clientes con relacionamiento ocasional y recoger necesidades puntuales de economías regionales, se implementarán las siguientes actividades:

- Desarrollar gestiones y campañas comerciales asociadas a las distintas herramientas disponibles durante el ejercicio.
- Lograr acuerdos comerciales y convenios estratégicos con las principales entidades.
- Mejorar los procesos vigentes en vistas a acortar plazos de tratamiento de consultas que derive en una mejor y más rápida atención al cliente en general.

- Definición de procesos eficientes y de políticas de promoción de segmentos específicos definidos por entes nacionales, provinciales y el Banco Central de la República Argentina, ajustados a los objetivos comerciales del Banco.
- Generar contactos con cámaras, federaciones, redes comerciales e industriales y demás organizaciones.

La incorporación de nuevos productos y servicios sumados a la optimización de los existentes, permitirá captar nuevos clientes y fidelizarlos.

Entre los principales desarrollos se señalan:

- Implementar una plataforma con características competitivas, cumpliendo objetivos del negocio y de la misión social del Banco.
- Brindar a los clientes-empresa un portal electrónico para difundir bienes, servicios y potenciar transacciones compra-venta negocio a negocio.
- Incorporar funcionalidades que optimicen la experiencia del cliente al sumar nuevas opciones que incrementarían la competitividad del Banco y sumarían valor a su oferta en ECHEQ para la clientela. Adecuar masivamente los Límites Globales Máximos de emisión de ECHEQ en función de las distintas variables macroeconómicas, del mercado, propias, etc.
- Aumentar la liquidez, fidelizar clientes y mantener el flujo *cash-management* con el Banco.
- Innovar un servicio-empresa a la fecha inexistente en el mercado.

Además de la amplia oferta crediticia, el Banco de la Nación Argentina brinda servicio a través de sus tarjetas de crédito dirigidas a empresas (productos AgroNación, PymeNación

y Corporativa en sus distintas versiones). En los mismos se impulsarán distintas acciones para reposicionarlos en el mercado (contactos con cámaras, federaciones, redes comerciales; asesoramiento por segmentos de interés; grupos de afinidad; diseño de campañas de promoción incentivando el uso).

Asimismo, el Banco buscará realizar acciones comerciales con el objetivo de otorgar asistencia crediticia y servicios al Sector Público No Financiero. Promoverá y desarrollará acciones para el ofrecimiento de tarjetas corporativas a clientes del sector y la captación, renovación y/o retención de fondos a la vista o a plazo en el Banco.

En lo relativo a comercio exterior, se buscará incrementar la participación del Banco, intensificando la promoción y la gestión de ventas para la captación de nuevos clientes, recaptación de antiguos clientes y fidelización de los que operan actualmente mediante la gestión de la red comercial COMEX. Para ello se buscará acercar a los clientes a los servicios y productos de las filiales de exterior, sin dejar de atender a empresas clientes del exterior, priorizando los negocios que impliquen el fomento al comercio bilateral, en especial aquellos orientados a financiar exportaciones argentinas.

Banca Personas

En la actividad orientada a este segmento se desarrollará una completa gama de productos y servicios por canales automatizados, presenciales y no presenciales, tradicionales y móviles, adaptables a las necesidades de los clientes promoviendo fuertemente su utilización con el objetivo de reducir los costos estructurales.

La oferta de productos y servicios se establecerá en función de las distintas carteras (haber, jubilados y abierta) buscando mejorar la experiencia del cliente actual y la

incorporación de nuevos clientes. Con este fin se desarrollarán las acciones que se enumeran a continuación:

- Fomentar el alta de cuenta sueldo *on line*, precalificando al cliente en préstamos y paquetes.
- Proponer el desarrollo de planes de educación financiera acompañando con productos y servicios vigentes.
- Incorporar módulos de inversiones y seguros dentro de los canales no presenciales y BNA+.
- Desarrollar una funcionalidad dentro de Tienda BNA que permita la colocación de productos y servicios para clientes actuales y potenciales.
- Realizar una segmentación por cartera (haber, jubilados, abierta), determinando distintos nichos según el nivel socio económico, actividad, edad y geolocalización, de tal manera de ofrecer una propuesta personalizada a cada uno de ellos, incluyendo servicios activos y pasivos.
- Explotar la Cartera Abierta comercializando los productos y servicios a través de canales digitales.
- Fomentar en la cartera de cliente consumo la colocación de productos de inversión.
- Desarrollar la posibilidad de utilizar un préstamo personal como medio de pago alternativo en Tienda BNA.
- Optimización de apertura de cuentas, carga y acreditación inmediata de sueldos de convenios de pagos de haber en las cuentas sueldo de empleados radicadas en BNA.

- Captación de clientes del Segmento Joven - Universitarios con una oferta comercial dirigida al segmento.

Con respecto a Banca Electrónica, se continuará con la colocación de cajeros automáticos en posiciones bancarias y extrabancarias, a la vez que se implementarán nuevas funcionalidades para optimizar su utilización mejorando la experiencia de los clientes. El objetivo es lograr presencia donde la competencia no llega, obteniendo capilaridad y territorialidad.

En cuanto a los Negocios Digitales, se buscará desarrollar una completa gama de productos y servicios por canales automatizados, presenciales y no presenciales tradicionales y móviles, adaptable a las necesidades de los clientes. Al mismo tiempo, se promoverá fuertemente su utilización para reducir los costos estructurales. Se incorporarán mejoras al *Home Banking* para promover su utilización y trasladar la operatoria de caja, plataforma comercial y de cajeros automáticos a este canal.

Otro aspecto a considerar será el segmento de Microfinanzas, donde se buscará sostener la posición de liderazgo en bancarización e inclusión financiera con una activa participación de los alfabetizadores financieros. A su vez se realizarán acciones para aumentar la reciprocidad y calidad de la cartera Microempresas brindando soluciones vinculadas al manejo integral de todo el ciclo del negocio.

Para la asistencia de desarrolladores inmobiliarios, se implementarán mejoras en los procesos y pautas comerciales vigentes de manera de adecuar la normativa a las características del sector, el mercado y las disposiciones del Gobierno Nacional en la materia.

Finanzas

Se impulsará el análisis y desarrollo del mercado y de los instrumentos, productos y servicios de Finanzas Sustentables que consoliden la estrategia de sustentabilidad adoptada por el Banco.

Se buscará mantener un crecimiento sostenido de los depósitos del Sector Privado no Financiero, con el objetivo de obtener los recursos suficientes para cubrir la demanda crediticia y reducir la dependencia de los depósitos del Sector Público.

Como tarea fundamental, se gestionará la liquidez, buscando maximizar su rentabilidad, dentro de los parámetros establecidos por el Ente Rector para el sistema financiero, considerando las pautas establecidas por la superioridad sobre límites de las operaciones en relación con inversiones o tomas de pases, con el mercado, bancos y grandes empresas, compras y ventas de letras del Banco Central de la República Argentina, entre otros.

Riesgo Comercial y Gestión Integral de Riesgos

El Banco continuará gestionando de manera integral los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, asegurando el cumplimiento de la regulación vigente. Al mismo tiempo se continuará actualizando la normativa interna en todo lo que atañe al análisis del riesgo crediticio.

Se mantendrá el seguimiento sobre el comportamiento de la cartera irregular y su evolución en comparación con la cartera en situación normal a fin de analizar el riesgo desde la perspectiva de la calidad de cartera y el universo de clientes que se encuentren atravesando estos procesos colectivos, gestionando el recupero de la acreencia del Banco.

Marketing

Entre los principales objetivos se encuentra destacar el rol del Banco como una entidad socialmente responsable, promocionar la inclusión financiera y afianzar la perspectiva de género y diversidad.

Se buscará utilizar los distintos sistemas de comunicación para promocionar los lanzamientos y beneficios de los productos y servicios del Banco. Del mismo modo, se continuará con las comunicaciones de los programas de incentivos para compras con los medios de pago propios, afianzando la marca (BNA+).

Experiencia del Cliente

El Banco buscará captar las expectativas, preferencias y experiencias del cliente en relación con los productos y servicios ofrecidos para luego diseñar modelos de personas que representen patrones de comportamiento, motivaciones, estilos de vida, hábitos, intereses y necesidades de los clientes.

Se busca visualizar los puntos que impactan en la experiencia del cliente, identificando oportunidades de mejora que, sumados a un cambio cultural enfocado en la experiencia del cliente, lleven a ofrecer productos y servicios ajustados a sus expectativas.

Administración

El área buscará que el Banco cuente con todos los elementos y equipamientos necesarios para poder realizar su operatoria de forma eficiente. Para ello se realizarán las siguientes acciones:

- Continuar con la implementación del expediente electrónico a efectos de mejorar los tiempos de tramitación de las compras y contrataciones y generar bases de datos que permitan incrementar el rendimiento.
- Optimizar la ejecución de los trabajos al menor costo de plaza con empresas con buenos antecedentes de obras de similares características y envergadura.
- Mejorar las condiciones operativas y/o edilicias de sucursales o puestos de atención.
- Incorporar nuevas herramientas y mejores prácticas que permitan perfeccionar la operatoria del Banco en materia de Compras y Contrataciones.
- Contar con un Sistema de Seguridad Electrónica que brinde un grado razonable de seguridad en cumplimiento con la reglamentación del Banco Central de la República Argentina.
- Establecer y corregir medidas de seguridad contra incendios, brindar los elementos de protección correspondientes y dar capacitación al personal en materia de su competencia.

Organización, Procesos y Sistemas

Acorde con la tendencia del sector financiero, el Banco de la Nación Argentina continuará profundizando sus planes para la transformación digital para el desarrollo efectivo e integral

de su plataforma tecnológica y de negocios, de forma de alinear sus sistemas con las necesidades del mercado y mantener su competitividad tecnológica.

A continuación, se detallan las principales líneas a implementar:

- Banca Digital: proveer de una solución para mejorar la prestación de servicios digitales, con el objetivo de integrar los canales y ofrecer una visión única a los clientes. Se pretende ir hacia un nuevo concepto de transacción que vincule todos los canales bajo el concepto de omnicanalidad.
- Concluir con la implementación de una solución para la integración de los sistemas de Seguridad Electrónica en Casa Central y Sucursal Plaza de Mayo.
- Revisión técnico-funcional del diseño de la solución a ser implementada en las sucursales con vistas a lo planificado para el período 2021-2026. Reemplazo de la plataforma centralizada en sucursales.
- Adecuar y/o dotar a los usuarios de Casa Central y filiales del país y del exterior de los eventuales recursos tecnológicos necesarios para cubrir nuevas exigencias.
- Actualizar los cajeros automáticos.

Gestión del Capital Humano

Se continuará trabajando en un proceso de mejora de los aspectos organizativos a través de acciones y proyectos relacionados con el estudio y evaluación de parámetros estructurales y organizativos, la gestión de dotaciones, el análisis y descripción de puestos basado en capacidades, la comunicación interna y la gestión de cambio organizacional,

promoviendo la detección de oportunidades de progreso y el fortalecimiento de la integración en los procesos de recursos.

Las principales acciones a desarrollar para el cumplimiento de estos objetivos contemplan el desarrollo de distintos programas y líneas de abordaje que se desarrollan seguidamente:

- Mejorar y unificar la gestión de los procesos de evaluación del desempeño. Evaluar por competencias y por objetivos en conjunto con potencial.
- Capacitación continua de los recursos humanos con Programas de Formación y Actualización de acuerdo a competencias definidas.
- Detectar los candidatos que mejor se ajusten al perfil requerido, tanto en selecciones internas como externas.

Para la gestión de los recursos humanos es fundamental velar por el bienestar laboral de los agentes. Para ello se desarrollarán las mejores estrategias de abordaje, análisis y resolución de conflictos a fin de evitar la violencia laboral, como así también lograr estándares adecuados en materia de seguridad e higiene a través de la capacitación, aplicación de normas, realización de simulacros y equipos adecuados para atender emergencias médicas.

Género, Diversidad y Derechos Humanos

La Gerencia de Género, Diversidad y Derechos Humanos, como referente de ejecución de las políticas públicas en materia de Derechos Humanos, Memoria, Verdad y Justicia, continuará con las acciones tendientes generar un buen clima laboral y difundir y sensibilizar sobre la temática de memoria. Para ello se llevarán adelante las siguientes acciones:

- Lograr el acompañamiento de la totalidad de las personas denunciantes, permitiendo que tengan un conocimiento puntual de los estados de sus denuncias durante todo el proceso.
- Impulsar la capacitación de la totalidad del personal del Banco en la Ley Micaela (Ley N° 27.499).
- Elaboración de un procedimiento para los casos de violencia intrafamiliar.

Del mismo modo, se seguirá difundiendo la temática de Memoria, Verdad y Justicia, concientizando al personal del Banco en materia de Derechos Humanos.

Integridad y Cumplimiento

En materia de integridad institucional y financiera, se incorporarán actividades y mejores prácticas a fin de garantizar la seguridad física, de información y la prevención de acciones ilícitas en el ámbito de la Institución.

También, como parte del proyecto que se realizará en forma conjunta entre el Banco de la Nación Argentina y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se dará continuidad a las iniciativas tomadas en materia de responsabilidad social y a la adopción de mejores prácticas internacionales de responsabilidad bancaria basadas en los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se establecerán pautas que regulen la conducta personal y profesional de todos los que prestan servicios en el ámbito del Banco, inculcando el compromiso con los valores de la Institución.

Constituir un marco de referencia para valorar y medir el grado de implementación de pautas mínimas para el Buen Gobierno Corporativo y, en función de los resultados obtenidos, orientar los esfuerzos mediante un proceso de adaptación y mejora continua para garantizar la eficacia y optimizar el rendimiento del sistema de Gobierno Corporativo del Banco. Se coordinará la tarea de Evaluación del Gobierno Corporativo de las Empresas Controladas, teniendo en cuenta lo dispuesto para el Banco y sus subsidiarias.

Por otro lado, se buscará mejorar la experiencia del usuario, relevando información para anticipar y evitar incidentes masivos que generen reclamos.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
Las Malvinas son argentinas

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número:

Referencia: EX-2022-02887214-APN-DGDA#MEC - Anexo I - Plan de Acción y Presupuesto de Gastos - Ejercicio 2022 - Banco de la Nación Argentina.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 14 pagina/s.